



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “Código”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión Única para Uso Comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 28 de mayo de 2022 a favor de WIBO SOLUCIONES AVANZADAS, S.A. DE C.V. (en adelante “CONNECTIX”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de CONNECTIX en el sitio de internet <https://www.conectix.com>

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Actualmente CONNECTIX ofrece el servicio de Internet acorde la Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) y con base en la infraestructura instalada.

El servicio de internet fijo de CONNECTIX es para hogares, empresas y negocios que necesiten conectarse a la red pública con un precio competitivo y una velocidad de acuerdo a sus necesidades.

### 3. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán realizarlo a través:





La dirección del centro de operaciones:

**Támesis 126, Trojes de Alonso, Aguascalientes, Ags. CP 20116**

Teléfonos:

**Atención a Clientes: 449 333 0444 (WhatsApp)**

**Soporte técnico: 449 333 0000 (WhatsApp)**

#### **Horario:**

Lunes a Viernes de 9 am a 6 pm sábados de 9 am a 2 pm para reporte de fallas nuestra línea se encuentra disponible las 24/7 los 365 días del año.

Correo electrónico: **soporte@conectix.mx**

#### **Documentación:**

Personas físicas: a) identificación, b) comprobante de domicilio, c) RFC y domicilio fiscal, d) correo electrónico

Personas morales: a) identificación del representante legal, b) comprobante de domicilio, c) RFC y domicilio fiscal, d) copia simple del acta constitutiva, e) copia simple del poder del representante legal.





#### 4. INSTALACIÓN

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, CONECTIX revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Suscriptores y/o Clientes.

CONECTIX cobrará a los Suscriptores y/o Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente mediante un contrato de comodato.

#### 5. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

CONECTIX enviará mensualmente al Cliente la Factura o Factura Electrónica de los Servicios a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y/o Cliente a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta y de conformidad con lo establecido en el Contrato.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de CONECTIX, o en la institución bancaria correspondiente, por medio de los comercios afiliados y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Suscriptores y/o Clientes de manera mensual en el esquema de “prepagado”, es decir, una vez firmado el presente contrato y pagado la contraprestación, los usuarios tendrán un período de 30 días de





servicio; los Suscriptores y/o Clientes tendrían que realizar el pago correspondiente a los servicios los días del 1 al día 15 de cada mes para poder gozar de la prestación.

Cuando el suscriptor no pague dentro de la fecha previa al corte de estado de cuenta, el concesionario suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del segundo día al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del suscriptor el pago por mensualidad y reconexión vigente conforme a las tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del IFT.

Si el suscriptor realiza el pago, este deberá reportarlo a el concesionario quien deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

## 6. FACTURACIÓN

CONNECTIX generará y enviará vía correo electrónico de manera mensual la factura que realice por los servicios, tiempos facturados y monto, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes, el cual se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Cuando el Suscriptor y/o Cliente desee hacer una reclamación o aclaración por el servicio relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, al número que se indicia en las facturas.





## **7.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA**

CONNECTIX se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del Cliente.

CONNECTIX será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación del servicio de Internet que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, así como la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que en su momento estén vigentes, dando previo aviso al Cliente del cambio de tarifa aplicada con al menos (15) quince días naturales de manera anticipada a la aplicación de la misma.

El mantenimiento preventivo o correctivo que deba ser aplicado al servicio otorgado por CONNECTIX, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso, CONNECTIX podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle el servicio, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

## **7.- ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS**

CONNECTIX cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para dar seguimiento de reportes de fallas.





Para cualquier solicitud de aclaración, queja, o reporte de fallas, los Suscriptores y/o Clientes se podrán poner en contacto con CONECTIX a través de los medios que se indican:

Centro operativo: Támesis 126, Trojes de Alonso, Aguascalientes, Ags. CP 20116

Teléfonos:

Atención a Clientes: 449 333 0444 WhatsApp

Soporte técnico: 449 333 0000 WhatsApp

Horario:

Lunes a Viernes de 9 am a 7 pm sábado de 9 am a 2 pm.

Correo electrónico: soporte@conectix.mx

### Procedimiento para atención:

1. Ser solicitará nombre del titular y/o número de contrato.
2. Descripción de la falla, aclaración o queja.
3. Número de teléfono para ser localizado.
4. Correo electrónico
5. Se dará el número de reporte para el seguimiento.

Para las aclaraciones y quejas de los Suscriptores y/o Clientes, CONECTIX les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.





Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, CONECTIX llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, CONECTIX le informará al Suscriptor y/o Cliente.

## 7.- CAMBIO DE PAQUETE

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a CONECTIX la modificación del servicio originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los paquetes que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a CONECTIX la tarifa del servicio que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

## 8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de CONECTIX, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Suscriptor y/o Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación en caso de dicha cancelación. En caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a CONECTIX el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

## 9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

CONECTIX no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a CONECTIX,





incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, CONECTIX será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por CONECTIX y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de CONECTIX, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 48 (cuenta y ocho) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

