# Código de Prácticas Comerciales

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

# ÍNDICE


OBJETIVO ..... 2
DEFINICIONES ..... 2
PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..... 4
COBERTURA ..... 4
CONTRATACIÓN ..... 4
FORMAS DE CONTRATACIÓN ..... 4
CONTRATO ..... 5
DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN ..... 5
PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS ..... 5
CONDICIONES DEL SERVICIO ..... 6
FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS ..... 7
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES ..... 7
PROMOCIONES Y DESCUENTOS ..... 8
EQUIPOS DEL USUARIO ..... 8
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO ..... 8
CALIDAD DEL SERVICIO ..... 8
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN ..... 9
CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..... 9
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS ..... 9
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO ..... 9
ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS ..... 10
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS ..... 11
RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA ..... 12
CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO ..... 12
REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN ..... 13
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO ..... 14
VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN. ..... 14
CONFIDENCIALIDAD. ..... 14
CATÁLOGO DE TRÁMITES ..... 15
CUMPLIMIENTO ..... 15

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

## OBJETIVO

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet y transmisión bidireccional de datos que serán prestado por **ISMAEL CANO LOZADA** a sus usuarios de conformidad con el Título de Concesión Única para Servicios de Telecomunicaciones entregado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, además de exponer los derechos y obligaciones que tienen los usuarios.

## DEFINICIONES

Para efectos de este Código se entenderá por:

I. *Acceso a Internet o conexión a Internet:* Es el sistema de enlace donde el usuario, por medio de un computador, dispositivo móvil o una red de computadoras, cuenta para conectarse a internet, lo que le permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que ofrece internet, como correo, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos, etcétera.

II. *Autoridades:* Organismos públicos ante los cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura o cualquier documento y trámite que requiere aprobación y autorización en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.

III. *Bit*: Unidad básica de información.

IV. *Byte:* Es una representación de información conformada por 8 bits.

**V.** *CAT:* Centro de Atención Telefónica de **ISMAEL CANO LOZADA** a través del número **771-221-86-44** o al número **771-127-21-67**. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.

VI. *Código:* Código de Prácticas Comerciales.

VII. *Concesión:* Título de concesión para establecer y operar o explorar redes públicas de telecomunicaciones para uso comercial otorgado por el IFT a favor de **ISMAEL CANO LOZADA.**

VIII. *Concesionario:* **ISMAEL CANO LOZADA** persona física concesionaria de servicios de telecomunicaciones.

IX. *Contrato de adhesión*: Contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones que el usuario celebra con **ISMAEL CANO LOZADA.**

X. *IFT:* Instituto Federal de Telecomunicaciones

XI. *Imposibilidad técnica*: Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.

XII. **INTER+PLUS (CONECTÁNDOTE AL MUNDO)***:* Nombre comercial utilizado por **ISMAEL CANO LOZADA.**

XIII. *KB:* Kilobyte. Es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1,000 bytes.

XIV. *KBps*: Kilobytes por segundo. Es una unidad de transmisión de datos equivalente a 1,000 bytes por segundo.

XV. *MB*: Megabyte. Es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1,000 kilobytes o 1,000,000 de bytes.

XVI. *MBps*: Megabyte por segundo. Es una unidad de trasmisión de datos equivalente a 1,000 kilobytes por segundo o 1,000,000 bytes por segundo.

XVII. *Página web*: https://www.intermasplus.com.mx/

XVIII. *Partes*: De manera conjunta el usuario e **ISMAEL CANO LOZADA.**

XIX. *PROFECO:* Procuraduría Federal del Consumidor.

XX. *Servicio*: Provisión de acceso a internet y/o transmisión bidireccional de datos que se comercializa mediante los paquetes de datos o modalidades, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.

XXI. *Tarifa antes de impuesto:* La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.

XXII. *Tarifa con impuesto:* La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado.

XXIII. *Tarifas:* Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a **ISMAEL CANO LOZADA** bajo alguna de las formas de pago establecidas por el concesionario. El importe incluye los servicios ofrecidos, los impuestos aplicables y costos de instalación.

XXIV. Transmisión bidireccional de datos: Servicio por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real por medio de la infraestructura física de **ISMAEL CANO LOZADA** entre equipos terminales fijos de usuarios, utilizando el Protocolo IP, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

XXV. *Usuario y/o suscriptor:* Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al aceptar los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión; según las opciones elegidas mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.

XXVI. *Velocidad (de la Banda ancha):* Las velocidades de acceso a Internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).

XXVII. *WiFi:* Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles del usuario pueden conectarse a Internet.

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**ISMAEL CANO LOZADA**, es una persona física, concesionaria para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de acceso a internet, así como el servicio de transmisión bidireccional de datos ofreciendo a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa **ISMAEL CANO LOZADA** están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

EL usuario podrá recibir asesoría y atención mediante el siguiente número telefónico **771-221-86-44** o al número **771-127-21-67**, asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico intermasplus@gmail.com con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web https://www.intermasplus.com.mx/

**ISMAEL CANO LOZADA** atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en Calle Aquiles Serdán S/N, Santo Tomás Allende, C.P. 43516, Municipio de Huasca de Ocampo, Estado de Hidalgo, con horario de atención de lunes a sábado de 09:00 am a 07:00 pm.

## COBERTURA

**ISMAEL CANO LOZADA** prestará los servicios en las áreas, comunidades o regiones donde tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

## CONTRATACIÓN

**ISMAEL CANO LOZADA** prestará los servicios a los usuarios según el paquete de datos, vigencia o modalidad que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

## FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece **ISMAEL CANO LOZADA** podrán ser consultados por el usuario en la página web https://www.intermasplus.com.mx/ así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web https://www.intermasplus.com.mx/ en cualquier navegador web.

## CONTRATO

El servicio se regirá por el clausulado del contrato de adhesión, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, modalidad, forma de pago y contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal.

La contratación se realizará presencialmente o por medio electrónicos. El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican.

## DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar el servicio, **ISMAEL CANO LOZADA** solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

a. Credencial de elector o pasaporte vigente;
b. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses;
c. En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente.

Para personas morales:

a. Acta constitutiva;
b. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
c. Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de tres meses;
d. Cédula fiscal;
e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **ISMAEL CANO LOZADA** por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

## PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web https://www.intermasplus.com.mx/ así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

Internet es la red de redes, por consiguiente, las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. El servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado o vigencia, la velocidad se verá detenida. La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros. La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del servicio.

Por otra parte, con respecto a la infraestructura física de **ISMAEL CANO LOZADA** cualquier uso o intervención que exista por parte del suscriptor debe ser previamente con notificación al concesionario, guardando siempre una conducta de no dañar, menoscabar, perjudicar o afectar el correcto funcionamiento y operatividad de la infraestructura de la red.

**ISMAEL CANO LOZADA** no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

**ISMAEL CANO LOZADA** no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del servicio, por lo que el manejo de la información y del servicio es responsabilidad del suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que **ISMAEL CANO LOZADA** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al servicio.

Además, **ISMAEL CANO LOZADA** no se hará responsable de:

a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a internet.
b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
c. Las interrupciones de acceso al servicio, fallas de los dispositivos, en el software del usuario o en el módem, imputables al usuario.
d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.

e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre **ISMAEL CANO LOZADA** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

## FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer **ISMAEL CANO LOZADA** en el contrato de adhesión o, en su caso, en la página web https://www.intermasplus.com.mx/ .

**ISMAEL CANO LOZADA** facturará sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a intermasplus@gmail.com, y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo. Por la prestación del servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

I. El paquete de datos o modalidad seleccionada por el suscriptor;
II. Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
III. Costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputable al usuario;
IV. Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al usuario que sea propiedad de **ISMAEL CANO LOZADA**; y
V. Penalidades e intereses por morosidad en pago.

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la página web de https://www.intermasplus.com.mx/ a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 horas, el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

**ISMAEL CANO LOZADA** podrá modificar las condiciones de cada paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el contrato de adhesión. El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del servicio.

## PROMOCIONES Y DESCUENTOS

**ISMAEL CANO LOZADA** solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de https://www.intermasplus.com.mx/ , por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cualquier medio. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

## EQUIPOS DEL USUARIO

Para que el servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten al módem adquirido por el usuario, o en su caso, los que proporcione el concesionario.

## ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

La activación del servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio o acta de comisión, y se hará con base en el paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

## CALIDAD DEL SERVICIO

**ISMAEL CANO LOZADA** atenderá toda solicitud de servicio dentro de la cobertura garantizada a partir de la activación del servicio. Tanto vía telefónica a través del CAT, como en la página web de https://www.intermasplus.com.mx/ , se podrán consultar:

1. Las condiciones del servicio;
2. Parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–;
3. Mapas de cobertura;
4. Información de tarifas y facturación;
5. Contrato de adhesión;
6. Carta de derechos mínimos de los usuarios;
7. Aviso de privacidad;
8. Otra información sobre el servicio.

**ISMAEL CANO LOZADA**, se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Concesión Única y en los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT. Dichos parámetros mínimos de calidad y de información los puede encontrar el usuario en las siguientes ligas que se muestran a continuación:

• Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25 /02/2020

• Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12 /02/2020

## IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la "imposibilidad técnica", el contrato de adhesión quedará cancelado y **ISMAEL CANO LOZADA** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación. Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el suscriptor deberá acreditar el pago realizado a **ISMAEL CANO LOZADA** El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

## CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**ISMAEL CANO LOZADA** podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso **ISMAEL CANO LOZADA** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y las características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los servicios.

## CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión.

## FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **ISMAEL CANO LOZADA** sobre cualquier falla o interrupción en el servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del servicio por parte del usuario se presumirá que el servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el servicio no son responsabilidad de **ISMAEL CANO LOZADA**:

a) Daño en el/los equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.

b) Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación **ISMAEL CANO LOZADA** podrá suspender el servicio.
c) Por alguna otra causa no imputable a **ISMAEL CANO LOZADA** como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
d) Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
e) Fallas por causas naturales.
f) Condiciones atmosféricas adversas.
g) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
h) Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
i) Por modificaciones a las condiciones del Título de **ISMAEL CANO LOZADA.**

Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables a **ISMAEL CANO LOZADA**, el servicio no se presta o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados y establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos, las horas y los días que no recibió el servicio por causas directamente imputables a **ISMAEL CANO LOZADA** y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

## ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a **ISMAEL CANO LOZADA** las fallas o interrupciones del servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, **ISMAEL CANO LOZADA** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando al CAT. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **ISMAEL CANO LOZADA** y se dará aviso al suscriptor a través del portal https://www.intermasplus.com.mx/ o cualquier otro medio, presente o futuro, que **ISMAEL CANO LOZADA**, informe y ponga a disposición del usuario.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **ISMAEL CANO LOZADA** y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **ISMAEL CANO LOZADA**, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a **ISMAEL CANO LOZADA** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos y después de las 24 horas, éste dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

A partir de que **ISMAEL CANO LOZADA** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet. procederá a verificar el tipo de falla y con base a esté se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

## PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

Cuando el usuario detecte algún problema con el servicio, ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc. debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando el correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de la línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más routers conectados. Revisará si en todos los routers se presenta la falla o en uno en especial, dado que puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo

Es importante que el usuario no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del servicio.

Si el usuario continúa con problemas en el servicio deberá reportar la falla siguiendo los pasos siguientes:

1. Comunicar el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en el contrato de adhesión;
2. Para proporcionar el servicio, el asesor telefónico solicitará al usuario algunos de los siguientes datos:
    a. Nombre del usuario y/o del titular de la línea.
    b. Servicio contratado
    c. Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso de que sea distinto al establecido en el contrato.

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

3. **ISMAEL CANO LOZADA** tomará un registro personalizado de la problemática, individualizando al usuario dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo usuario.
4. **ISMAEL CANO LOZADA** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el usuario y le informará en el acto si la falla es atribuible a **ISMAEL CANO LOZADA**, por lo cual le informará al usuario la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de adhesión.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **ISMAEL CANO LOZADA**, ésta comunicará al usuario en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.
6. El usuario podrá llamar dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

## RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Cuando el usuario solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca de su módem, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
2. Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el usuario desee solicitar la asistencia en sitio de un técnico en su domicilio, el usuario deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente código, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del servicio en sitio a los técnicos.
4. El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al usuario, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el usuario acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión en sitio, cotización y pago del usuario.

## CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a **ISMAEL CANO LOZADA** el usuario podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio. Para la solicitud de la visita, el usuario deberá atender lo siguiente:

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.

2. El servicio se solicitará llamando al CAT de **ISMAEL CANO LOZADA**.
3. El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en https://www.intermasplus.com.mx/ y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita se realizará de martes a viernes de 09:00 a.m. a 04:00 pm y sábados de 9:00 a.m. a 04:00 p.m. se atenderá la solicitud del usuario en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
5. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el usuario lo solicite en otra fecha y hora.
6. El usuario podrá solicitar más de un servicio por visita, aunque cada uno tendrá un costo independiente.
7. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
8. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del usuario para utilizarlos.

## REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar el nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación. El procedimiento de la visita es el siguiente:

1. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y el usuario deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el usuario no se encuentra en sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejara un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará hacia **ISMAEL CANO LOZADA.** la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
2. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al usuario (ausencia) tendrá un costo para él mismo y se deberá cargar a su recibo.
3. El día programado de la visita:
    a. El usuario o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
    b. El usuario deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos por lo que, si el usuario no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el usuario solicite y pague otro servicio.
    c. El usuario, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el usuario también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
4. Para soporte al servicio de **ISMAEL CANO LOZADA** al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el usuario deberá

contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de **ISMAEL CANO LOZADA.**

## SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

**ISMAEL CANO LOZADA,** estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario u otros medios electrónicos, en caso de que éste:

a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho contrato;
b. Si utiliza el servicio para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión.

La suspensión del servicio no significa la cancelación del contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratado.

## VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN.

El usuario podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

a. Solicitud expresa del suscriptor del servicio mediante aviso por escrito a **ISMAEL CANO LOZADA** en el domicilio señalado en el contrato de adhesión, mediante el correo electrónico **ISMAEL CANO LOZADA** o por el mismo medio a través del cual contrató el servicio.
b. Estar al corriente en los pagos del servicio.

La cancelación del servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

## CONFIDENCIALIDAD.

Por lo que hace a la información personal del usuario, **ISMAEL CANO LOZADA** acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de **ISMAEL CANO LOZADA.** Así, toda la información y datos personales que **ISMAEL CANO LOZADA** recabe para la prestación del servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

## CATÁLOGO DE TRÁMITES

**ISMAEL CANO LOZADA** pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web https://www.intermasplus.com.mx/.

## CUMPLIMIENTO

En términos de las obligaciones impuestas a concesionarios y autorizados la información prevista en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada en la página web https://www.intermasplus.com.mx/ .