



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 Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de telecomunicaciones, otorgado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 01 de abril de 2023, a favor de Optifibra Network S.A. de C.V. (en adelante “FIBRANET”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de FIBRANET, en el sitio de internet www.fibranet.mx así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en Boulevard Saltillo numero 509 Plaza La Joya, Planta Baja, Local 3, Colonia República Oriente, CP: 25280, Saltillo, Coahuila, México.

2. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:

Actualmente FIBRANET ofrece los siguiente(s) Servicio(s) acorde la Autorización otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

El Servicio de Internet Fijo: de FIBRANET es para, empresas y negocios que necesiten conectarse a la red pública con un precio competitivo y una velocidad de acuerdo a sus necesidades.

Acceso a Internet Dedicado: Experimenta la confianza y estabilidad de un enlace simétrico y dedicado mediante Fibra Óptica, que te ofrece garantía de disponibilidad en el servicio y monitoreo constante.

Telefonía: Comunícate, colabora, decide, desarrolla sin importar las distancias físicas o los dispositivos disponibles.

3. CONTRATACIÓN

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

- **A)** A través de una llamada telefónica a la línea de Atención a Clientes al número 844.387.0036 , al correo ventas@fibranet.mx, y WhatsApp 844 565 2325. Horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm.
- **B)** A través de nuestra página web www.fibranet.mx llenando el formulario respectivo, y uno de nuestros ejecutivos se pondrá en contacto.

Documentación:

Personas Físicas:

Para la contratación de servicios se le solicitará al cliente tratándose de personas físicas:

- A) Identificación oficial;
- B) Comprobante de domicilio
- C) Cédula de identificación fiscal
- D) Datos de contacto de pagos: nombre completo, correo y teléfono
- E) Datos de contacto técnico: nombre completo, correo y teléfono
- F) Datos de contacto administrativo: nombre completo, correo y teléfono.

Personas Morales:

Para la contratación de servicios se le solicitará al cliente tratándose de personas morales:

- A) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente.
- B) Copia del Poder Notarial del representante legal.
- C) Copia de identificación oficial del representante legal.
- D) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses) .
- E) Constancia de situación fiscal
- F) Datos de contacto de pagos: nombre completo, correo y teléfono
- G) Datos de contacto técnico: nombre completo, correo y teléfono
- H) Datos de contacto administrativo: nombre completo, correo y teléfono.

4. INSTALACIÓN:

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

FIBRANET 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

FIBRANET 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 marco.

El pago de los servicios podrá realizarse en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar por transferencia bancaria.

Los precios establecidos no 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 "prepago", es decir, una vez firmado el presente contrato marco 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 1 al 5 de cada mes para poder gozar de la prestación.

Cuando el suscriptor no pague dentro del mes posterior a su corte de estado de cuenta, el concesionario suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 15 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 vía email, a la dirección pagos@fibranet.mx 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

FIBRANET 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 indica en las facturas o acudir a las oficinas de FIBRANET en el horario laboral de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm.



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

FIBRANET se obliga a proporcionar el (los) servicio (s) de TELECOM 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.

FIBRANET será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación del (los) servicio (s) de TELECOM 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 (los) servicio (s) otorgado por FIBRANET, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso, FIBRANET podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspender (los) servicio (s), sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

8. ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.

FIBRANET cuenta con Centro de Soporte Técnico a clientes (NOC) 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 844 387 0207 y al correo noc@fibranet.mx a través de los medios que se indican:

- Teléfonos de Oficina: 844 387 0207
- Correo Electrónico: noc@fibranet.mx

Procedimiento para atención:

- 1.Ser solicitará nombre de la empresa titular y/o número de identificación de servicio.
- 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, FIBRANET les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

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

9. CAMBIO DE PAQUETE

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a FIBRANET la modificación de (los) Servicios (s) 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 FIBRANET la tarifa de (los) servicios (s) que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

10. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de FIBRANET, 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 FIBRANET el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

11. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

FIBRANET no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a FIBRANET, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento, 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.

FIBRANET se compromete a una disponibilidad del 99.95%, y para esto, a petición del cliente, FIBRANET le descontará por interrupción de servicio el monto estipulado en la siguiente tabla:

Disponibilidad por mes	Tiempo de Interrupción	Crédito (Este crédito aplica solamente en el enlace afectado)
de 100% a 99.95%	Menos de 0.36 horas	0 % del recurrente mensual.
de 99.94% a 99.80%	De 0.37 a 1.44 horas	3 % del recurrente mensual.
de 99.79% a 99.10%	De 1.45 a 6.48 horas	5% del recurrente mensual.
de 99.09% a 97.99%	De 6.49 a 14.48 horas	10 % del recurrente mensual.
de 97.98% a 96.88%	De 14.49 a 22.64 horas	15 % del recurrente mensual.
de 96.87% a 93.55%	De 22.65 a 46.44 horas	20 % del recurrente mensual.
de 93.54% a 83.55%	De 46.45 a 118.44 horas	50 % del recurrente mensual.
83.54% o menos	Mas de 118.45 horas	75 % del recurrente mensual.