

Código de Prácticas Comerciales

- 1.- Objetivo. 3
- 2.- Definiciones. 3
- 3.- Servicios. 4
 - Paquetes de servicio.
 - Cobertura de los servicios.
 - Disponibilidad del servicio.
- 4.- Interrupción y bonificaciones del servicio. 5
- 5.- Políticas de uso del servicio de internet, contenidos e información. 5
- 6.- Políticas de precios y tarifas. 6
- 7.- Contratación. 6
 - Documentos para la Contratación.
- 8.- Instalación.
 - Procedimiento de Instalación.
 - Equipos Garantías y depósitos. 6
- 9.- Puntos de contacto. 7
- 10.- Protocolo de soporte técnico y repórt de fallas. 7
- 11.- Cambio de domicilio. 7
- 12.- Renovaciones, mejoras o adiciones. 7
- 13.- Suspensión y cancelación de los servicios. 8
 - Terminación Anticipada.
 - Terminación del Servicio por parte del SUSCRIPTOR.
 - Suspensión de los servicios.
 - Prórrogas de pago
 - Reconexión del Servicio.

1.- Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

2.- Definiciones

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Autorización. La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión mediante oficio número: IFT/223/UCS/AUT-COM-327/2019.

Autorizado. LEONARDO FABIO MARTINEZ HURTADO, titular de la Autorización. En lo subsecuente será referido como CNTT.

Banda Ancha. Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.

Best Effort. Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles.

Comercializador. Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales al amparo de la Autorización mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de esta Ley.

Contrato de Servicios. Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el Comercializador. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO y el IFETEL, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.

Equipo de Acceso. Conjunto de equipos de telecomunicaciones conformado por una Antena, un Ruteador y accesorios, mástiles, cable de red y cables de alimentación necesarios para que el Comercializador entregue al SUSCRIPTOR el Servicio.

Imposibilidad técnica. Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Internet. Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamientos coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet.

Paquete de Servicio. Cada una de las diferentes modalidades de prestación de servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas del Comercializador y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.

PROFECO. Procuraduría Federal del Consumidor.

Servicios de Telecomunicaciones. Servicio de provisión de acceso a internet, que de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

SUSCRIPTOR. Persona física o moral que suscribe el Contrato de SUSCRIPTOR y a quien se le prestarán los servicios objeto de la Autorización.

Tarifas. Emolumento periódico registrado ante el IFT que el SUSCRIPTOR deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidos por el Autorizado. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables.

Telecomunicaciones. Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos.

3.- Servicios

CNTT está autorizado para comercializar a sus usuarios el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET en distintos paquetes de servicios conforme al libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

Paquetes de Servicio. Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página web <http://cntt.virtualizate.com> y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

Cobertura de los Servicios. CNTT comercializará el servicio en las poblaciones donde la infraestructura de los concesionarios sea insuficiente o inexistente y que permita la prestación de los servicios objeto de la Autorización cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

Disponibilidad del Servicio. Muchos factores afectan la velocidad de transmisión, fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros afectan la disponibilidad de recursos de las redes de transmisión, por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento.

Servicio por parte del SUSCRIPTOR. El servicio que se provea al SUSCRIPTOR estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CNTT supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción del servicio, el SUSCRIPTOR deberá contactarnos usando cualquiera de los medios proporcionados para levantar un reporte y se proceda al restablecimiento del Servicio.

Los Servicios de CNTT están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, tanto propia como del Concesionario de quien se adquiere el servicio. Por lo anterior es importante considerar que los servicios, estarán sujetos al área de cobertura establecida en el título de concesión del Concesionario. 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 SUSCRIPTOR se encuentre del módem, las interferencias de teléfonos y otras señales de Wifi cercanas.

Al utilizar la modalidad Wifi se recomienda evitar la interferencia del cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

CNTT no se hará responsable de:

a) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.

b) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o Modem y que sean, imputables al SUSCRIPTOR.

c) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio.

d) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios finales. La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento a la condición BEST EFFORT en la que el SUSCRIPTOR recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

4.- Interrupción y bonificaciones del servicio.

CNTT no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a CNTT, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del concesionario, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse el Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, CNTT será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en el Servicio ocasionadas directamente por CNTT y hasta los equipos instalados en el sitio del SUSCRIPTOR para la entrega del Servicio, para lo cual, en su caso, realizará a favor del SUSCRIPTOR las bonificaciones correspondientes conforme a lo que se señala en las cláusula del contrato, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 24 (VEINTICUATRO) horas consecutivas, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

CNTT no será responsable de las fallas del servicio si el SUSCRIPTOR instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por CNTT, o bien por modificaciones a los sistemas instalados por el personal de CNTT. El SUSCRIPTOR se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del servicio, serán cobrados al SUSCRIPTOR tal y como marca el Contrato.

CNTT, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo proporcionados por CNTT para la prestación de los Servicios.

Cuando el SUSCRIPTOR haga uso de equipos de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, CNTT no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El SUSCRIPTOR facilitara a CNTT el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión.

CNTT procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del SUSCRIPTOR.

CNTT podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el SUSCRIPTOR presente cualquier adeudo a favor de CNTT derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

5.- Políticas de uso del servicio de internet, contenidos e información.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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. La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el SUSCRIPTOR será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. En este sentido CNTT:

a) No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

b) No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.

c) No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al SUSCRIPUTOR por el uso que éste le dé al Servicio.

d) CNTT no es responsable del contenido o información personal que los usuarios compartan e Internet en sitios de comercio electrónico, redes sociales o personas ajenas a CNTT. Toda la información que los usuarios compartan en Internet será única y exclusiva responsabilidad de quien lo publica.

6.- Políticas de precio y tarifas.

La tarifa que se aplicara a los servicios que ofrece CNTT podrán ser consultados en nuestra página web <http://cntt.virtualizate.com> y así también estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

a) Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente CNTT ofrecerá precios promocionales por temporada al SUSCRIPUTOR los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los SUSCRIPTORES de los paquetes regulares de servicio.

b) Modificación de tarifas. CNTT está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

c) Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el SUSCRIPUTOR estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

7.- Contratación.

Los Interesados en adquirir los servicios, podrán hacerlo directamente en:

Oficina: Carretera a San Agustín Actipac, San Agustín Actipac, Teotihuacan, México.

Vía telefónica al número:55-6494-7500

CNTT prestará el Servicio al SUSCRIPUTOR según los términos y condiciones pactados en el Contrato. El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato. Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, CNTT realizará la instalación del mismo en el domicilio del SUSCRIPUTOR en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

Para la contratación CNTT solicitará los siguientes documentos:

Para personas físicas: a) Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
b) Comprobante de domicilio.

Para personas morales: a) Acta constitutiva de la empresa.
b) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
c) Comprobante de domicilio de la empresa.
d) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
e) Cédula de identificación fiscal.
f) Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal.

8.- Instalación.

El personal técnico de CNTT acudirá al domicilio determinado, el día acordado y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) al finalizar la instalación se firmará el contrato y se aclararan dudas referentes al servicio, fecha y formas de pago. Se liquidará el costo de suscripción.

Cuando las fallas o malfuncionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables al SUSCRIPUTOR se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes, durante ese tiempo CNTT podrá arrendar al SUSCRIPUTOR y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

CNTT entrega al SUSCRIPUTOR el equipo bajo la modalidad de Comodato, presentará un Pagaré de garantía equivalente al precio de mercado de dicho equipo. Este pagaré será devuelto al SUSCRIPUTOR una vez que este entregue el equipo al término del contrato o cuando el SUSCRIPUTOR decida cancelar los servicios.

En caso de que al término del contrato o la cancelación de los servicios el SUSCRIPUTOR no devuelva los equipos CNTT hará valido el Pagaré firmado por el SUSCRIPUTOR bajo los términos legales aplicables

9.- Puntos de contacto.

Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios:

- 1) Información general de precios y oficina esta disponible en <http://cntt.virtualizate.com> 24x72
- 2) Reportes sobre el Servicio e instalación: Teléfono 55-6494-7500(SMS y Whatsapp) o al correo cntt.internet@gmail.com de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- 3) Seguimiento a Pagos y Cobros: 55-6494-7500 (SMS y Whatsapp) o al correo cntt.internet@gmail.com
- 4) Oficina de Contacto: Carretera a San Agustín, San Agustín Actipac, Teotihuacán, México de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, Sábados, Domingos y días festivos no hay servicio de oficina.

Aquellas quejas, reportes de fallas o solicitudes de servicios que sean recibidas fuera de los horarios señalados en los numerales 2 a 4, se atenderán en la siguiente hora hábil después de haber sido reportado el evento.

10.- Protocolo de soporte técnico y repórt de fallas.

Cuando el suscriptor solicita soporte técnico del SERVICIO o reportar una falla puede hacerlo por whatsapp, llamada telefónica, sms, o de forma presencial en el centro de atención a clientes en los horarios de atención y días hábiles de 9:00am a 6:00 pm de lunes a viernes. Si el problema persiste y no se resuelve CNTT registra un ticket de asistencia en el cual se ingresan los detalles de la falla y las acciones a realizar. Se ofrece al cliente programar una visita acorde a horario y días hábiles disponibles. Se agradece al cliente por su llamada y se ofrece asistencia adicional de ser necesario.

11.- Cambio de domicilio.

En caso de que el SUSCRIPUTOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Contacto con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio. En el caso de que si existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio, el SUSCRIPUTOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio. CNTT realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del SUSCRIPUTOR en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existen las facilidades técnicas requeridas. El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el SUSCRIPUTOR, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

12.- Renovaciones, mejoras o adiciones.

El SUSCRIPUTOR podrá en todo momento solicitar a CNTT, mejoras o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el cambio.

CNTT no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

13.- Suspensión y cancelación del Servicio.

Terminación Anticipada. En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato, CNTT actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en el contrato.

Terminación del Servicio por parte del SUSCRIPOTOR. El SUSCRIPOTOR podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de CNTT a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por CNTT, deberán ser liquidados a este último por parte del SUSCRIPOTOR.

CNTT se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio. En ese último caso, CNTT no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al SUSCRIPOTOR cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, CNTT aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de prestación de servicios bajo el esquema de Contratos con plazo Forzoso y cuando el SUSCRIPOTOR diera por terminado el mismo de manera anticipada, CNTT tendrá derecho a recuperar del SUSCRIPOTOR el remanente de los gastos de instalación en que se haya incurrido para la provisión del Servicio, cuando dichos gastos se hayan diferido en pagos a lo largo de la vigencia del plazo conforme a lo estipulado en el contrato que para tal efecto hayan suscrito las partes.

En el supuesto de que el SUSCRIPOTOR se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que CNTT hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces CNTT devolverá al SUSCRIPOTOR la totalidad de las garantías en efectivo, Boucher bancarios, pagarés o algún otro medio de garantía que el SUSCRIPOTOR hubiera entregado.

En el supuesto de que CNTT detecte que el SUSCRIPOTOR esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, CNTT se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al SUSCRIPOTOR de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el SUSCRIPOTOR no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables que ocasionen a CNTT por la comisión de dichos actos.

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del SUSCRIPOTOR, este se obliga a pagar el adeudo a favor de CNTT,

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de solo una mensualidad el SUSCRIPOTOR podrá solicitar prórroga para realizar su pago por hasta 7 días y su Servicio será restablecido, en caso de no haberse recibido el pago el Servicio volverá a quedar suspendido y se obligará al pago del adeudo.

El proceso de reconexión del Servicio se llevará a cabo de la siguiente manera:

- a) Una vez que el SUSCRIPOTOR realiza el pago correspondiente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de CNTT o por WhatsApp, llamada telefónica o SMS la reconexión respectiva.
- b) CNTT realizará la reconexión del Servicio suspendido en un plazo no mayor a 1 día.