

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ALEJANDRO UBALLE MONTOYA

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de internet fijo que el concesionario ALEJANDRO UBALLE MONTOYA presta, así como los derechos y obligaciones a cargo del concesionario y del usuario en relación con el mencionado servicio.

I. OBJETIVO 3
II. DEFINICIONES 3
III. SERVICIO 5
IV. SERVICIOS ADICIONALES 6
- Paquetes del Servicio: 6
- Cobertura del Servicio: 6
V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN 6
VI. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO 7
VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET 9
- Políticas de uso del Servicio 9
VIII. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS 10
XI. CONTRATACIÓN 11
- Instalación del Servicio 12
- Procedimiento de Instalación. 13
X. EQUIPOS 13
XI. PUNTOS DE CONTACTO 14
XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS 15
XIII. CAMBIO DE DOMICILIO. 17
XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO 17
- Suspensión del Servicio 17
- Reconexión del Servicio 18
- Terminación Anticipada 18
- Terminación del Servicio por parte del Usuario 18
- Política de Cancelación del Servicio 18
XV. CAMBIO DE PAQUETE 20
XVI. CALIDAD DEL SERVICIO 20
XVII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN 20
- Horarios de Atención en Centro de Atención al Usuario y de atención a fallas y/o quejas 20
XVIII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS 21

I. 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 usuarios para la prestación del servicio de internet fijo, de la cobertura, la aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción del servicio, cancelaciones, formas de pago y los medios de atención para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. 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.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual ***ASM Internet*** realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio y/o la atención de los Usuarios. El usuario puede acudir directamente del centro de atención, comunicarse a través de los números telefónico: 411 150 0062, 411 125 4005 y 411 155 2386 y/o enviar un correo a la dirección: atencionaclientes@asmtech.com.mx, donde: (i) Se brindará información sobre los paquetes del Servicio y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura; (ii) Se recibirán y atenderán quejas, sugerencias y/o se brindará soporte técnico básico; (iii) Se recibirán pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito (avaladas por Visa o MasterCard); (iv) Se atenderá a personas físicas y/o morales que quieran contratar el Servicio; (v) Se podrá solicitar la factura o estado de cuenta, entre otras funciones.
CRT	Comisión Reguladora de Telecomunicaciones
Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio ***FET100264CO-518567.*** En lo subsecuente será referido como ***ASM Internet.***
Banda Ancha	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.

Best Effort	Se refiere a una modalidad de entrega del Servicio donde, debido a los factores externos o propios del concesionario mayorista que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, el Servicio se entrega empleando la totalidad de los recursos disponibles.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación del Servicio ofrecido por ***ASM Internet***. El contrato se encuentra previamente registrado ante PROFECO e inscrito ante la CRT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo Terminal	Equipos de telecomunicaciones necesario para que Usuario pueda utilizar el Servicio, el cual se entrega bajo la modalidad de comodato -préstamo- Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Carátula y en la Orden de Instalación.
Homologación	Acto por el cual la CRT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables.
Imposibilidad técnica	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, el área técnica de ***ASM Internet*** no pueda completar el proceso de instalación y entrega del Servicio al Usuario.
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 direccionamiento 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 funcionen como una red lógica única.
Mensualidades Fijas por adelantado	Se refiere al esquema de pago en el cual el Servicio se paga mes con mes de manera previa a utilizarlo. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio.
Orden de Instalación	Documento que contiene los datos del titular del Servicio, la dirección del Usuario en donde se instalará el Servicio y el(los) Equipo(s) Terminal(es).
Paquete de Servicio	Cada una de las diferentes modalidades de prestación del Servicio que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de ***ASM Internet*** y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de ***ASM Internet*** en la que se encuentra la información general del Servicio, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de ***ASM Internet*** con sus Usuarios. La página web es: https://asmtech.com.mx/.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.

Servicio	Se refiere al servicio de internet fijo que se presta de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante la CRT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante la CRT que el Usuario deberá pagar bajo el esquema de pago de mensualidades fijas por adelantado, establecidas por el Concesionario. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante la CRT.
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, sin incluir la radiodifusión.
Título de Concesión	La otorgada por el extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones -hoy CRT- e inscrita en el Registro Público de Concesiones bajo el folio ***FET100264CO-518567***.
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la PROFECO, y a quien se le prestará el Servicio.

III. SERVICIO

ASM Internet es un concesionario que presta el Servicio a sus Usuarios mediante distintos paquetes que incluyen diferentes velocidades subida y bajada, bajo la siguiente modalidad:

Mercado	Esquema de pago
Residencial	Mensualidades fijas por adelantado.

ASM Internet prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Asimismo, ***ASM Internet*** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando al Servicio un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

ASM Internet será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad

humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

ASM Internet respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

IV. SERVICIOS ADICIONALES

ASM Internet puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, ***ASM Internet*** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

ASM Internet deberá requerir el consentimiento previo del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual ***ASM Internet*** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

- **Paquetes del Servicio:**

Los paquetes del Servicio y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

- **Cobertura del Servicio:**

ASM Internet sólo podrá prestar el Servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad técnica y administrativa, las cuales estarán registradas ante la CRT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

V. FORMA Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN

ASM Internet cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante

durante las 24 horas del día del Servicio, con el cual se concentra y se monitorea diversa información, por ejemplo, uptime de cada Usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, así como la gestión y el monitoreo de las conexiones con el concesionario mayorista.

ASM Internet cuenta con dos fechas de pago del Servicio, los días 1° y 16 de cada mes. En caso de que el Usuario no realice el pago a más tardar 5 días posteriores a las fechas señaladas, ***ASM Internet*** suspenderá el Servicio, notificando previamente el Usuario por escrito.

ASM Internet entregará mensualmente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes del periodo establecido para realizar el pago del Servicio, un estado de cuenta el cual contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales que en su caso se hayan contratado.

El Usuario podrá pactar con ***ASM Internet*** para que, en sustitución de la obligación referida en el párrafo anterior, puede consultar el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

ASM Internet enviará recordatorios por mensaje de texto SMS y a través de correo electrónico con los cuales se le indicará al Usuario que se ha generado el estado de cuenta correspondiente, la fecha límite de pago, la fecha en haya realizado el pago, según sea el caso, y la fecha en la que, en caso de no haber realizado el pago correspondiente, comienza la suspensión del Servicio.

En caso de que el Usuario solicite se emita a su favor la factura correspondiente, ***ASM Internet*** utilizará los datos que para tales efectos proporcione el Usuario. El usuario podrá solicitar su factura a través de cualquier de los medios de contacto habilitados por ***ASM Internet***.

El Usuario podrá pactar con ***ASM Internet*** para que este pueda enviarle el estado de cuenta y/o la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en el plazo antes señalado, entrará al proceso de cobranza, por lo cual se notificará semanalmente, vía telefónica y por correo electrónico, respecto al adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a ***ASM Internet*** no reciba el estado de cuenta correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual del Servicio, así como del pago por los servicios adicionales que haya contratado.

VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DEL SERVICIO

ASM Internet deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

I. Cuando por causas atribuibles a ***ASM Internet*** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, ***ASM Internet*** debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación al menos el 20% del

monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio;

II. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, ***ASM Internet*** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, ***ASM Internet*** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;

III. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, ***ASM Internet*** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;

IV. Cuando ***ASM Internet GIES*** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

ASM Internet realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten ***ASM Internet*** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso del Servicio, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

ASM Internet tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por ***ASM Internet*** para la prestación del Servicio.

Cuando el Usuario haga uso de un equipo terminal de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al Servicio, ***ASM Internet*** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar ***ASM Internet*** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. ***ASM Internet*** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

ASM Internet se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de ***ASM Internet*** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas

que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, ***ASM Internet*** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

ASM Internet podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de ***ASM Internet*** derivado de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

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.

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 Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido, ***ASM Internet***:

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 Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

- **Política de uso del Servicio**

  Al utilizar el Servicio de ***ASM Internet***, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

  ASM Internet presta los paquetes del Servicio bajo la tecnología inalámbrica y por fibra óptica.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

ASM Internet presta el Servicio con base en varios paquetes de diversas velocidades de subida y bajada (carga y descarga) ofertada y mínima garantizada, las cuales pueden consultarse en la Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ o en aquella plataforma o portal que establezca esa misma autoridad.

Al contratar cualquier de los paquetes del Servicio, el Usuario podrá navegar en internet y no se le aplicará un límite de descarga o umbral de navegación.

Las velocidades de subida y bajada (carga y descarga) ofertadas de cada paquete, serán las mismas ya que el Servicio es simétrico. Dichas velocidades corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el Usuario.

Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de ***ASM Internet*** y de la CRT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de ***ASM Internet***. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el Contrato de Servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de ***ASM Internet***.

En caso de que ***ASM Internet*** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, el Proveedor podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio de ***ASM Internet*** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

VIII. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al Servicio, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por ***ASM Internet*** mediante la suscripción del Contrato de Servicios.

Las tarifas registradas ante la CRT que aplicarán al Servicio contienen las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud del Servicio proporcionado. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ o en aquella plataforma o portal que establezca esa misma autoridad.

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, ***ASM Internet*** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante la CRT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los Usuarios de los paquetes regulares del Servicio.

Modificación de tarifas. ***ASM Internet*** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas emitidas por parte de la CRT y a lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación del Servicio solicitado por el Usuario estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

IX. CONTRATACIÓN

Para la contratación del Servicio, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

i. De forma presencial, directamente en los Centros de Atención.

Sucursal Cortazar, con domicilio en: 2 de abril No. 201, Colonia Centro, Municipio de Cortazar, Estado de Guanajuato, C.P. 38300, disponible de lunes a viernes de 10:00 am a 06:00 pm; sábado de 10:00 am a 02:00 pm.

Sucursal Victoria de Cortazar, con domicilio en: Benito Juárez No.201, Colonia Centro, Municipio de Victoria de Cortázar, Estado de Guanajuato C.P 38480, disponible de lunes a viernes de 09:00 am a 02:00 pm y de 3:00 pm a 05:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.

ii. Comunicándose al número telefónico: 411 125 4005, en el cual será canalizado con un ejecutivo.

iii. Enviando un correo a la dirección: atencionaclientes@asmtech.com.mx

iv. Enviado un mensaje a través de Whatsapp al número 411 125 4005

Los días y el horario de contratación en los medios ii, iii y iv arriba señalados, son de lunes a viernes de 08:00 am a 07:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio, elegir el paquete que se adapte a sus necesidades, leer y firmar con ***ASM Internet*** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco,

pagar el costo de instalación y la mensualidad del paquete contratado.

ASM Internet solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Copia simple de identificación vigente
- Copia simple de comprobante de domicilio.
- Copia simple de constancia de situación fiscal

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Una vez firmado el Contrato de Servicios, ***ASM Internet*** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar el Servicio y efectuará la instalación del Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación del Servicio, es de 10 días hábiles.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban ***ASM Internet*** y el Usuario, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, en su caso, la penalización aplicable por terminación anticipada, en caso de que resulte aplicable, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de ***ASM Internet*** para reportar fallas.

- **Instalación del Servicio.**

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de ***ASM Internet*** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por ***ASM Internet.***

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de ***ASM Internet*** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados

- Tarifa de Servicios, y
- Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

- **Procedimiento de Instalación.**

A. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de ***ASM Internet*** realizará los trabajos descritos en la Orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.

B. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega del Servicio instalado, especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar el Servicio.

C. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención, vía telefónica, por correo electrónico, vía WhatsApp o acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

X. EQUIPOS

Cuando se realice la Instalación del Servicio, el personal de ***ASM Internet*** colocará en el domicilio del Usuario el(los) Equipo(s) Terminal(es) con el(los) cual(es) se utilizará el Servicio. Cuando el(los) Equipo(s) Terminal(es) sea(n) proporcionado(s) por ***ASM Internet***, se indicará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho Equipo, así como las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran.

El Equipo Terminal es otorgado por ***ASM Internet*** en comodato (préstamo), el Usuario deberá firmar el contrato de comodato correspondiente, en el cual se establecerá lo siguiente:

- ✓ El Usuario se compromete a su guarda, custodia y conservación durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberá ser devuelto a ***ASM Internet***, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.
- ✓ Por su parte, ***ASM Internet*** se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del Servicio.
- ✓ Cuando las fallas que se presenten en el Equipo Terminal no sean atribuibles al Usuario, ***ASM Internet*** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente.
- ✓ Cuando el Equipo Terminal sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a ***ASM Internet***, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento, para la reposición del Equipo Terminal y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para recibirlo.

- ✓ El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo otorgado en comodato.
- ✓ En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario se obliga a devolver o entregar a ***ASM Internet*** el Equipo que le fue entregado en comodato, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato de Servicios.
- ✓ Si al término o rescisión del Contrato de Servicios el Usuario no devuelve a ***ASM Internet*** l Equipo que le fue entregado en comodato en términos de lo previsto en el Contrato de Comodato que suscriba, ***ASM Internet*** podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.
- ✓ Si al finalizar el Servicio, el Usuario devuelve a ***ASM Internet*** el Equipo Terminal que le fue entregado en comodato, ***ASM Internet*** se obliga a devolver al Usuario el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del Contrato de Comodato que suscriba, en el mismo acto.
- ✓ En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, ***ASM Internet*** le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.
- ✓ ***ASM Internet*** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del equipo proporcionado en comodato o en compraventa, según sea el caso, excepto si ***ASM Internet*** acredita que el Usuario está haciendo uso del Servicio o que durante el mencionado procedimiento se le proporcione al Usuario un Equipo Terminal sustituto de similares características que le permita utilizar el Servicio.
- ✓ El personal designado por ***ASM Internet*** se deberá identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por ***ASM Internet.***

XI. PUNTOS DE CONTACTO

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

Acción	Centro de Atención	Teléfonos	Otro medio electrónico	Horarios
Información general del Servicio y costos	Sucursal Cortazar, con domicilio en: 2 de abril No. 201,	411 125 4005, 411 150 0062 y 411 155 2386	Enviando un correo electrónico a: atencionaclientes@asmtech.com.mx	El número telefónico 411 125 4005 se encuentra disponible de lunes a viernes de 08:00 am a 07:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.
Reportes sobre el Servicio e instalación				

	Colonia Centro, Municipio de Cortazar, Estado de Guanajuato, C.P. 38300, disponible de lunes a viernes de 10:00 am a 06:00 pm; sábado de 10:00 am a 02:00 pm. • Sucursal Victoria de Cortazar, con domicilio en: Benito Juárez No.201, Colonia Centro, Municipio de Victoria de Cortázar, Estado de Guanajuato C.P 38480, disponible de lunes a viernes de 09:00 am a 02:00 pm y de 3:00 pm a 05:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.			Los demás medios de contacto están disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Seguimiento de Pagos y Cobros				

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

Para la contratación del Servicio, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

i. De forma presencial, directamente en los Centros de Atención.

Sucursal Cortazar, con domicilio en: 2 de abril No. 201, Colonia Centro, Municipio de Cortazar, Estado de Guanajuato, C.P. 38300, disponible de lunes a viernes de 10:00 am a 06:00 pm; sábado de 10:00 am a 02:00 pm.

Sucursal Victoria de Cortazar, con domicilio en: Benito Juárez No.201, Colonia Centro, Municipio de Victoria de Cortázar, Estado de Guanajuato C.P 38480, disponible de lunes a viernes de 09:00 am a 02:00 pm y de 3:00 pm a 05:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.

ii. Comunicándose a los números telefónicos: 411 150 0062 y 411 155 2386, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.

iii. Enviando un correo a la dirección: atencionaclientes@asmtech.com.mx

iv. Enviado un mensaje a través de Whatsapp al número 411 125 4005

Los medios de contacto ii, iii y iv ados, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.

II. El Área de Servicio al Usuario, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.

III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.

IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al Usuario acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

ASM Internet dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta ***ASM Internet*** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

ASM Internet cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales para las interrupciones del Servicio por casos fortuitos, para las interrupciones del Servicio por

causa previsible el plazo máximo es de 24 horas naturales. Los periodos antes señalados se comenzarán a contar a partir de que ***ASM Internet*** recibe la notificación, aviso o reporte, a través de cualquier de los medios disponibles para dicho fin, por parte del Usuario.

XIII. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención al Usuario, 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.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

ASM Internet realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

- **Suspensión del Servicio**

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

  Asimismo, ***ASM Internet*** podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

  i. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
  ii. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
  iii. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo señalado en el Contrato de Servicios y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
  iv. Por alterar, modificar o mover el Equipo Terminal.
  v. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, ***ASM Internet*** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar al Usuario los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

- **Reconexión del Servicio**

La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

a) El usuario deberá realizar el pago correspondiente de reconexión.

b) ***ASM Internet*** verificará que se haya realizado el pago e implementará la reconexión del Servicio suspendido.

- **Terminación Anticipada**.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios, ***ASM Internet*** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

- **Terminación del Servicio por parte del Usuario**

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, para lo cual deberá liquidar cualquier adeudo que tenga y entregar el Equipo Terminal o, en su caso, facilite la coordinación para que personal técnico de ***ASM Internet*** se presente en el domicilio para la devolución del Equipo Terminal. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por ***ASM Internet,*** deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

ASM Internet se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, 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, ***ASM Internet*** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario 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, ***ASM Internet*** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código y en el Contrato de Servicios.

En el caso de que el Usuario diera por terminado el Servicio, ***ASM Internet*** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que ***ASM Internet*** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces ***ASM Internet*** no aplicará ningún cargo por cancelación.

- **Política de Cancelación del Servicio**

La prestación del Servicio por parte de ***ASM Internet*** está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado del Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de ***ASM Internet,*** únicamente se

tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

No obstante, ***ASM Internet*** y el Usuario podrán sujetarse a un plazo forzoso de 24 meses. En caso de que el usuario solicite la terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

Por otra parte, el Contrato de Servicios podrá cancelarse por parte de ***ASM Internet*** y del Usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

a. Por la imposibilidad permanente de ***ASM Internet*** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
b. Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de ***ASM Internet***.
d. Si ***ASM Internet*** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
e. Si el Usuario proporciona información falsa a ***ASM Internet*** para la contratación del Servicio.
f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte de ***ASM Internet***.
g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a ***ASM Internet*** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

ASM Internet realizará la devolución de las cantidades que en su caso el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de ***ASM Internet.***

Los días y el horario para la cancelación del Servicio, en cualquier de los medios de contacto, son de: lunes a viernes de 08:00 am a 07:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.

El titular del Servicio, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo electrónico. En caso de que el titular de los Servicios este imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión, o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación del Servicio por parte de persona moral.

En caso de terminación del Servicio, ***ASM Internet*** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

XV. CAMBIO DE PAQUETE

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial de ***ASM Internet*** genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad, que el usuario no esté sujeto a un plazo forzoso y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le envía al usuario, a la dirección de correo electrónico señalado en el Contrato de Servicios o al registrado en la base de datos de ***ASM Internet***, un correo en el que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar la hoja de servicio en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete. En caso de que la solicitud no sea procedente, el Proveedor le indicará, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del Usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envío la hoja de servicio y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete. El importe proporcional del nuevo paquete le será facturado en el siguiente mes.

Considerando que ***ASM Internet*** únicamente presta el Servicio, no es posible para el Usuario solicitar la contratación de un servicio adicional

XVI. CALIDAD DEL SERVICIO

ASM Internet provee el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%

Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%

XVII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

Horario de Atención en Centro de Atención al Usuario y de atención a fallas y/o quejas:

i. De forma presencial, directamente en los Centros de Atención:

Sucursal Cortazar, con domicilio en: 2 de abril No. 201, Colonia Centro, Municipio de Cortazar, Estado de Guanajuato, C.P. 38300, disponible de lunes a viernes de 10:00 am a 06:00 pm; sábado de 10:00 am a 02:00 pm.

Sucursal Victoria de Cortazar, con domicilio en: Benito Juárez No.201, Colonia Centro, Municipio de Victoria de Cortázar, Estado de Guanajuato C.P 38480, disponible de lunes a viernes de 09:00 am a 02:00 pm y de 3:00 pm a 05:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.

ii. Comunicándose al número telefónico: 411 125 4005, lunes a viernes de 08:00 am a 07:00 pm; sábado de 09:00 am a 03:00 pm.
iii. Comunicándose a los números telefónicos: 411 150 0062 y 411 155 2386, disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
iv. Enviando un correo a la dirección: atencionaclientes@asmtech.com.mx, disponible las 24 horas, los 365 días del año.
v. Enviado un mensaje a través de Whatsapp al número 411 125 4005, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

XVIII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Ante cualquier controversia en materia de protección al consumidor sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Servicios y condiciones de la prestación del Servicio, entre otras, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa por lo cual el Usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador/mediador en caso de que se suscite dicha situación.