LUMINET WAN, S.A. DE C.V.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Contenido

I. OBJETIVO. 3

II. DEFINICIONES. 3

III. SERVICIOS. 4

Paquetes de Servicio: 5

Cobertura de los Servicios: 5

Disponibilidad del Servicio. 5

IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO. 6

V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN. 7

VI. POLITICAS DE PRECIO Y TARIFAS 8

VII. CONTRATACIÓN 8

Documentos para la Contratación. 9

Instalación. 9

Procedimiento de Instalación. 10

VIII. EQUIPOS 10

Garantías 11

IX. PUNTOS DE CONTACTO 11

X. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS 12

XI. CAMBIO DE DOMICILIO. 12

XII. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES 13

XIII. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS 13

Terminación Anticipada. 13

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor 13

Suspensión de los servicios 14

Reconexión del Servicio 14

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 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.

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.

Autorización.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante oficio número: ***IFT/223/UCS/AUT-COM-0048/2017*** *y registrada en el Registro Público de concesiones con el folio* ***FET096174AU-516724.***
Autorizado	Titular de la Autorización ***IFT/223/UCS/AUT-COM-0048/2017*** En lo subsecuente será referido como *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*
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 el Comercializador. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, 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 elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que el Comercializador entregue al Suscriptor el Servicio. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a 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, 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 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.
Orden de Instalación.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos.
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.	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios de Telecomunicaciones.	Servicio de provisión de acceso a internet, que se preste 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 establecidas por Autorizado. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
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.

III. SERVICIOS.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V., está autorizada a comercializar a sus usuarios el **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** en distintos paquetes de servicios con anchos de banda de subida y bajada máximos establecidos bajo las siguientes modalidades:

Mercados	Esquemas de pago
Residencial	PREPAGO
Comercial	PREPAGO

Paquetes de Servicio:

Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web https://www.luminet.com.mx/ y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT https://rpc.ift.org.mx/vrpc/

Cobertura de los Servicios:

LUMINET WAN, S.A. DE C.V.., sólo podrá prestar el servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios con los que celebre el (los) convenios correspondientes, 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; por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Suscriptor.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción del servicio, el Suscriptor deberá contactar al "Centro de Atención a Clientes", para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

Los Servicios de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* 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, en su caso, estarán sujetos al área de cobertura establecida en el título de concesión del Concesionario.

1. 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 ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.
3. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* no se hará responsable de:
    (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.

(ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o router y que sean, imputables al Suscriptor.
(iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
(iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

4. 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

IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, 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, en caso de que *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* no preste el servicio en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no lo preste o proporcione por causas imputables al ella, ésta deberá compensar al Suscriptor, la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. Las bonificaciones a que se hace referencia en el presente párrafo se aplicarán en la factura posterior a la del periodo en el que se presentó la falla.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior, sin que

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad no compatibles con la red o el servicio, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor a la red instalada por el personal de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*

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.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V., 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/vendidos por *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, 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, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Suscriptor conviene en facilitar a *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Suscriptores.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. 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 *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, 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 al Suscriptor, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

Sin perjuicio de los anterior, si el suscriptor no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico (en caso de contar con él) durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente. En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establece el párrafo anterior.

V. 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 *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*:

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 Suscriptor por el uso que éste le dé al Servicio

VI. POLITICAS DE PRECIO Y TARIFAS

El Libro tarifario, registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que aplicará a los servicios que ofrecerá *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a los usuarios. Este podrá ser consultado en nuestra página web: https://www.luminet.com.mx/ y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: https://rpc.ift.org.mx/vrpc/.

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores 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.

Modificación de tarifas. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* 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.

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

VII. CONTRATACIÓN

Los Interesados en adquirir los servicios, podrán hacerlo a través de los siguientes medios:

- *Directamente en la Oficina o en los kioscos comerciales.*
- ***Vía telefónica al número:** +52 (844) 2920769*
- ***A través de la página web:*** https://www.luminet.com.mx/

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. prestará el Servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato, Anexos y/u Orden de Instalación que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable. En cada Contrato se establecerá nombre del servicio contratado, la forma de pago y la contraprestación correspondiente a dicho servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor.

- La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado. Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

Documentos para la Contratación.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. solicitará los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

(i) Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
(ii) Comprobante de domicilio.
(iii) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
(iv) La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente

Para personas morales:

(i) Acta constitutiva de la empresa.
(ii) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
(iii) Comprobante de domicilio de la empresa.
(iv) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
(v) Cédula de identificación fiscal.
(vi) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
(vii) Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

Instalación.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* 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 Adhesión, 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 *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*

Una vez que el Suscriptor cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* y el Suscriptor, 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:

(i) Número de Contrato
(ii) Servicios Contratados
(iii) Domicilio de Instalación
(iv) Equipos instalados
(v) Tarifa de Servicios, y
(vi) Fecha y hora de Contratación.

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

Procedimiento de Instalación.

a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* 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 Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados y la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Suscriptor al finalizar el servicio.
c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, visitar la página Web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

VIII. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación del Servicio, el personal de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* coloca en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, proveerá, sin costo para el Suscriptor, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo de Acceso o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismo.

Cuando las fallas o malfuncionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Suscriptores se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

De igual manera, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* informará por escrito si los elementos del Equipo de Acceso que se le proporcione al Suscriptor se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes **una vez que el Suscriptor adquiera la propiedad** de este Equipo de Acceso, si esto está contemplado en el Paquete de Servicios contratados.

En caso de que *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* entregue un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* informará por escrito al consumidor, si el equipo se ofrece con garantía, así como, los términos y condiciones de la misma. En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir el Servicio, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará deducciones o descuentos en las tarifas aplicables que se encuentran registradas ante el IFT. En caso de que el equipo propiedad del Suscriptor no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* venda al Suscriptor el Equipo de Acceso o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía igual al del plazo de contratación y contará con las refacciones necesarias para realizar las reparaciones correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía, o en su defecto, para el reemplazo del dispositivo cuando sea poco factible su reparación o a cuando al realizarla no se garantice que regresará a su nivel original de funcionamiento.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V., no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Suscriptor cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Suscriptores.

Garantías

Cuando *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de comodato, este será devuelto por el Suscriptor cuando este decida cancelar los servicios.

IX. 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 y establecimientos de contacto.

Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
Información general del servicio, precios, plazos y oficinas	https://www.luminet.com.mx/		7 x 24
Reportes sobre el Servicio e instalación	8447770092	*contacto@luminet.com.mx*	7 x 24
Seguimiento a Pagos y Cobros	8447770092	*contacto@luminet.com.mx*	7 x 24
Oficina de Contacto	8447770092	*BLVD. PEDRO FIGUEROA 414, SAN PATRICIO, SALTILLO, COAHUILA, C.P. 25204*	

X. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

El Centro de Atención a Clientes (telefónico), estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado. En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en el sitio Web, Estado de Cuenta o Recibo de pago del Suscriptor, para que el reporte sea atendido, asignándole un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.

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

3. 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.

4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente 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.

5. El plazo máximo de recepción y resolución de quejas será de 3 días.

XI. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención a Clientes, 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 Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, 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 Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XII. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, 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 incremento de la capacidad o funcionalidades.

Para el caso de Paquetes de Servicio basados en un plazo de tiempo determinado, el Suscriptor podrá solicitar, a través de los mecanismos de contacto señalados anteriormente en este documento. Para que sea procedente dicha solicitud el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos hacia *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*

En todo caso el Autorizado entregará al Suscriptor un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Suscriptor al momento de firmar el contrato de prestación de servicios.

XIII. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato si hubiese plazo forzoso, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

El suscriptor 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 *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

LUMINET WAN, S.A. DE C.V. se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato 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, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor 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, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el suscriptor diera por terminado el Servicio, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* tendrá derecho a recuperar del Suscriptor los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* no aplicará ningún cargo por cancelación.

Suspensión de los servicios

En el supuesto de que *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Suscriptor de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el

Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* por la comisión de dichos actos.

Reconexión del Servicio

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, éste se obliga a pagar a favor de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:

a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.*, el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención a Clientes o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
b. *LUMINET WAN, S.A. DE C.V.* realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

· **Nombre del Área Responsable:** Área Corporativa

· **Domicilio:** Pedro Figueroa #2815, Número Interior 1, Col. San Patricio, Saltillo, Coahuila de Zaragoza, C.P. 25204

· **Número telefónico:** 8443626423

· **Correo electrónico:** fabiola.vazquez@luminet.com.mx