

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



I. Introducción

a. Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales es hacer del conocimiento de los clientes la forma y condiciones en que serán prestados los servicios, las prácticas comerciales para la contratación de los servicios, así como el procedimiento para presentar quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, estará a disposición de los clientes en las oficinas comerciales de Grupo Hidalguense de Desarrollo, S.A de C.V. (en adelante **MEXLINE**).

b. Concesión otorgada a MEXLINE

MEXLINE es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes mexicanas y es titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, del 27 de Mayo de 2013.

c. Descripción de los servicios

MEXLINE proporcionará al amparo de la concesión mencionada, los siguientes servicios:

1. Transmisión de datos;

d. Equipo requerido

El equipo requerido para el funcionamiento de los servicios es el siguiente:

1. Radio Transreceptor
2. Ruteador CPE



3. Conmutador PBX IP

e. Cobertura del servicio

El área geográfica donde técnicamente es factible ofrecer los servicios de **MEXLINE** será de inicio en los Estados de Hidalgo, México y Distrito Federal, extendiéndose posteriormente a nivel nacional.

II. Condiciones Comerciales.

a. Contrato de prestación de servicios

A fin de que los clientes estén en posibilidad de recibir los servicios que presta **MEXLINE**, será necesaria la celebración de un contrato de prestación de servicios, mismo que se encuentra autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

b. Facturación y forma de pago

MEXLINE facturará a los clientes el importe de los servicios solicitados en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

La facturación del servicio iniciará a partir de la activación del mismo, de conformidad con el contrato de prestación de servicios y será emitida mensualmente en los plazos indicados en el propio contrato. El que el cliente no reciba la factura no lo exime de su obligación de pago puntualmente.

La fecha de corte será el día en que se celebró el contrato y se facturará el día siguiente.

MEXLINE se reserva el derecho de ajustar los costos de conformidad con las condiciones de mercado que se presenten, así como el Índice Nacional de Precios al



Consumidor (INPC), por la prestación de los servicios, mediante notificación por escrito al usuario con treinta días de anticipación.

Todas las modificaciones que se hagan a las tarifas se registrarán ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En caso de retraso del cliente en sus obligaciones de pago, se aplicarán intereses moratorios a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago y hasta que el mismo se reciba por **MEXLINE**. Los intereses moratorios serán en función de lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

c. Vigencia del contrato de prestación de servicios

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será el señalado en el mismo. Cualquiera de las partes podrá darlo por terminado anticipadamente bajo los términos y condiciones señalados en el propio contrato.

d. Garantías

En los términos establecidos en el contrato de prestación de servicios, **MEXLINE** se reserva el derecho de exigir garantía al cliente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contrato y/o para garantizar el Equipo Mexline que se proporcione para la prestación de los servicios.

MEXLINE podrá aplicar la garantía referida a cualquier deuda del Cliente. Dicha garantía, en caso de haberse constituido, le será reintegrada al cliente al término de la vigencia del contrato, si el este último se encuentra al corriente en sus pagos.

e. Causas de rescisión del contrato de prestación de servicios

MEXLINE podrá rescindir el presente contrato, por cualquiera de las siguientes causas:

- Incumplimiento a lo establecido en cualquiera de las cláusulas del contrato o sus anexos.
- Incumplimiento de pago por parte del cliente, de las cantidades señaladas en el contrato.
- Incumplimiento por parte del cliente respecto de alguna de las especificaciones técnicas indicadas por **MEXLINE** a fin de acceder a los Servicios.
- Por mal uso por parte del cliente, de los Servicios y del nombre de **MEXLINE**; o si el uso que el cliente haga de los servicios prestados implica la violación de leyes, reglamentos o disposiciones legales que resulten aplicables.

En caso de que **MEXLINE** rescinda el contrato, el cliente se obliga a cumplir con los pagos y penas convencionales establecidas en el mismo.

El cliente podrá rescindir el presente contrato, si **MEXLINE** al incumplir alguna de sus obligaciones establecidas en el contrato, y tras haber recibido comunicación del cliente, no subsanare el incumplimiento dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, sin justificación alguna.

En tal caso, el cliente como parte afectada, podrá rescindir el presente contrato, sin responsabilidad y sin necesidad de que medie declaración judicial.

f. Responsabilidades y límites de responsabilidades

El cliente será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones señaladas en el contrato de prestación de servicios. La responsabilidad de **MEXLINE** se limita prestar los servicios que se hayan contratado, así como instalar el equipo de acuerdo con las especificaciones del contrato.

MEXLINE quedará liberado de cualquier responsabilidad legal, frente al cliente, ya sea de tipo civil, mercantil, laboral o penal, en los casos en que su incumplimiento se deba a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Por incumplimiento del cliente a cualquiera de las obligaciones que adquiere en virtud del contrato de prestación de servicios.
- Por decisiones unilaterales adoptadas por el cliente sin el consentimiento de **MEXLINE**, que impidan, limiten o suspendan la prestación de los servicios.
- Por el incumplimiento o la inobservancia por parte del cliente a las disposiciones vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones emitidas por las autoridades competentes.

Además **MEXLINE** quedará liberado de cualquier responsabilidad por fallas o interrupciones en los Servicios, por las causas siguientes:

- Por caso fortuito o fuerza mayor.
- Por falta de pago oportuno, en cuyo caso dará lugar a la suspensión del servicio.
- Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción del Equipo.
- Por fallas en el voltaje en el domicilio del cliente.
- Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a **MEXLINE**, como lo puede ser de manera enunciativa: la construcción de nuevos edificios, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.
- Por interrupciones debidas a reparaciones normales o a las modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones.

g. Disponibilidad del Servicio.

Los servicios de **MEXLINE** estarán disponibles en forma permanente, sujeto a la política de acceso justo, las 24 (veinticuatro) horas al día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, ello no obstante que el servicio se interrumpirá cuando resulte necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de mantenimiento de la red y del servicio.



h. Interrupción y bonificación por interrupción

MEXLINE ofrecerá un nivel de disponibilidad del servicio de un 99.5%, (noventa y nueve punto cinco por ciento) excluyéndose los mantenimientos preventivos programados y el mantenimiento correctivo al equipo propiedad de **MEXLINE** cuando la causa de la falla sea imputable al cliente y caso fortuito y fuerza mayor.

La disponibilidad será calculada de la manera siguiente:

Disponibilidad = $100 \times$
servicio

Tiempo total del año - Tiempo total fuera de

Tiempo total del año

Porcentaje de bonificación aplicable sobre el monto de renta mensual del servicio.	Equivalencia de la bonificación en días de facturación.	Tiempo fuera de servicio. Horas (Duración de la falla imputable a MEXLINE)	% de disponibilidad mensual
0	0	≤ 1.44	≥ 99.5
3	1 Día	1.45 a 6.4	99.49 a 99.11
6	2 Días	6.41 a 14.5	99.10 a 97.99
10	3 Días	14.51 a 22.5	97.98 a 96.88
25	1 Semana	22.51 a 46.5	96.87 a 93.54
50	2 Semanas	46.51 a 118.5	93.53 a 83.54
100	1 Mes	118.51 o más	≤ 83.53

Los tiempos fuera de Servicio que se excluyen para el cálculo de bonificaciones son:

1. Interrupciones del servicio ocasionadas por condiciones atmosféricas de lluvia, humedad, granizo, interferencias solares, etc.
2. Interrupciones de la energía eléctrica en las instalaciones del cliente.
3. Condiciones de desastre natural, que afecten directamente las instalaciones del Centro de Operaciones de **MEXLINE**.
4. Tiempo de reparación del equipo propiedad del cliente.

En caso de interrupciones o fallas en los Servicios contratados y que sean atribuibles a **MEXLINE**, ésta compensará al cliente la parte proporcional del precio por el servicio que



dejó de prestar. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a **MEXLINE**, podrá dejarse de cobrar el importe por los servicios, siempre que dicha falla sea mayor al periodo de tiempo señalado en el contrato.

La bonificación en ningún caso excederá los montos establecidos por ley y aplicará únicamente desde el momento que el cliente, reporte la falla y **MEXLINE** le asigne un número de reporte, el cuál será necesario para acreditar la fecha y hora de baja del servicio.

i. Confidencialidad

MEXLINE y el cliente se obligan a guardar absoluta confidencialidad durante la vigencia de este instrumento y con posterioridad a su terminación, respecto a todo lo inherente a los servicios, materia del presente contrato, y a no divulgar a terceras personas, ni a utilizar en provecho propio, la Información confidencial que obtengan con motivo del desarrollo del presente contrato.

En el supuesto de que **MEXLINE** tenga interés en utilizar la información del cliente con fines mercadotécnicos o publicitarios; en transferirla a terceros; así como en enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del cliente, en cuyo caso dicha manifestación deberá estar firmada o rubricada y constar en documento, de conformidad con la Ley.

III. Tarifas aplicables al servicio

Las tarifas aplicables a los servicios proporcionados por **MEXLINE**, serán las registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán ser modificadas, previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, **MEXLINE** notificará al suscriptor la modificación de referencia previamente a su entrada en vigor.



IV. Servicio de atención al Cliente

MEXLINE pone a las órdenes del público en general, la atención al cliente dentro del horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 A 18:00 HRS en le teléfono (771)714-22-22. Para los casos fuera de horario de oficina o días inhábiles podrá comunicarse a los siguientes teléfonos: NOC (771) 714-22-22, Cel: (771) 709-06-96, con el Ing. Alonso Téllez, 24 X 7 LOS 365 días de año o bien mandar correo a soporte@mexline.com

Adicionalmente, cualquier tipo de notificación y comunicación podrá hacerse al domicilio de **MEXLINE** señalado a continuación:

Camino Real de la Plata No. 106 4° Piso C
Fracc. Zona Plateada
Pachuca, Hgo.
C.P. 42083

El usuario podrá acudir a las oficinas de **MEXLINE** y presentar en el área de atención a clientes sus dudas y quejas.

V. Quejas

El Cliente podrá acudir en queja a Instituto Federal de Telecomunicaciones, sita en Insurgentes Sur #1143, Col. Noche Buena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720 D.F., en caso e quejas presentadas por el suscriptor no atendidas oportunamente por **MEXLINE**.