



**TÍTULO DE CONCESION ÚNICA
CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**



ÍNDICE

1. Aviso de confidencialidad.	Pág. 3
2. Prestación del servicio y descripción.	Pág. 4
3. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los servicios.	Pág. 5
4. Calidad en los servicios prestados.	Pág. 9
5. Centros de atención al cliente, ubicación y medios de contacto.	Pág. 9
6. Plazos máximos de procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparación y realización de la bonificación aplicable.	Pág. 10
7. Cambio de domicilio, paquete o servicio.	Pág. 11
8. Política de cancelación de servicio.	Pág. 11
9. Glosario.	Pág. 13



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.

JACEL CONSTRUSISTEMS SA DE CV. (JACEL COMUNICACIONES) se reserva el derecho en todo momento de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales.

El Prestador se obliga a mantener en estricta confidencialidad toda la información a que tenga acceso en virtud del Contrato, absteniéndose de comunicarla a cualquier persona ajena; asimismo, se compromete a utilizarla exclusivamente para el desarrollo y ejecución del Contrato, obligándose a devolver los documentos que le fueran proporcionados por EL CLIENTE o que se hayan generado con motivo del cumplimiento del Contrato, y a destruir todo aquel material electrónico que se encuentre en su poder, al término del Contrato.

El Prestador mantendrá en todo momento la más absoluta confidencialidad sobre los términos del Contrato, así como sobre cualquier información y documentación, técnica, administrativa, de operación, o de cualquier clase, o naturaleza, que le sea proporcionada por EL CLIENTE con ocasión de las actividades realizadas al amparo del Contrato.

El Prestador no divulgará, en forma total o parcial, la información proporcionada por EL CLIENTE, a ninguna persona que no sea su empleado, accionista, consejero, agente y/o contratista que se encuentren directamente relacionados con el cumplimiento del Contrato, así mismo el Prestador se obliga a tomar las provisiones necesarias a fin de que sus empleados, socios, representantes, consultores y subcontratistas asuman la misma obligación, respondiendo solidariamente por su cumplimiento.

Los datos, información y resultados que sean revelados por EL CLIENTE al Prestador o a los que esta última tenga acceso con motivo el Contrato, no dejarán de ser propiedad de EL CLIENTE y constituyen un secreto industrial, en términos del Título Tercero, Capítulo Único de la Ley de la Propiedad Industrial y por lo tanto quedan sujetos a lo establecido por los artículos 82, 83, 85 y 86 de dicho ordenamiento legal por lo que el Prestador se obliga a no divulgarlos, aceptando desde este momento que la violación o incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá encuadrarse dentro de los supuestos contemplados en las fracciones III, IV y V del artículo 223 de la citada Ley de la Propiedad Industrial, y de las Leyes Civiles y Penales correspondientes.

El incumplimiento por parte del Prestador de las obligaciones y confidencialidad establecidas en el Contrato dará derecho al Cliente a solicitar la correspondiente indemnización, así como el pago de los daños y perjuicios que tuviere por motivo de su incumplimiento.



PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN.

A. SERVICIOS.

Los servicios que provee LA COMPAÑÍA son:

- a. Transmisión de datos de manera bidireccional (internet doméstico y comercial)

B. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:

- a. Transmisión de datos:

Es la interconexión del usuario final a la red de Internet, para que pueda cargar o descargar información de todo internet para su uso lúdico, recreativo, informativo, de esparcimiento, etc. dotado a través de la infraestructura propiedad de LA COMPAÑÍA, y sistematizado y distribuido por las tecnologías de FTTH.

El servicio de internet es ilimitado, y la velocidad de carga y descarga contratados es el acceso de EL CLIENTE al servicio de internet comercial/doméstico, estas velocidades podrán ser consultadas en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones con la siguiente liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

LA EMPRESA entregará en formato de comodato los módems y/o el equipo de ONT con los cuales EL CLIENTE podrá tener acceso al servicio de navegación de internet en su domicilio y/o negocio, este equipo no tendrá costo alguno, si el equipo se llegara a dañar por parte de EL CLIENTE, este correrá con el cargo del equipo de acuerdo con los costos aplicables en ese momento.

- b. Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable.

LA COMPAÑÍA podrá comercializar cualquier tipo de servicio de telecomunicaciones de acuerdo con lo estipulado en La Concesión Única para uso comercial de la cual sea poseedora, siguiendo los lineamientos que esto conlleve.



FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS

A. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA REALIZAR CONTRATO.

1. PERSONAS FISICAS

- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio actual (no más de 3 meses)
- Número de teléfono de contacto.
- Correo electrónico de contacto.

2. PERSONAS MORALES

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente.
- Copia del Poder Notarial completo, legible y en orden (Representante Legal con facultades para Actos de Administración si solo firma el Contrato Marco, y Actos de Dominio o con facultades para suscribir títulos de crédito en caso de firmar pagarés).
- Copia de identificación oficial del Representante Legal.
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses)
- Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación).
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.
- Número de teléfono de contacto.
- Correo electrónico de contacto.

B. VALIDACIÓN.

Una vez que EL CLIENTE haya previamente seleccionado el servicio que se ajuste a sus necesidades, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- Se validará factibilidad sobre el domicilio donde EL CLIENTE requiere el o los servicios.
- LA COMPAÑIA realizará las evaluaciones y/o investigaciones crediticias a través de los medios que estime conveniente.
- En caso de ser técnicamente factible y LA COMPAÑIA cuente con disponibilidad y cobertura de los Servicios, se revisará que EL CLIENTE y este domicilio no cuentan con adeudo, en caso de que se cuenta con adeudo, se solicitará al cliente que sea liquidado de forma inmediata para proseguir con el proceso de contratación.
- Teniendo la factibilidad y la revisión de no adeudos, se procederá a realizar contrato, el cual estará validado por la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR en su formato de contrato de adhesión autorizado el cual podrá validarse en oficinas físicas y en nuestro portal de internet www.Mxtelecomm.com en la sección de PERMISOS y subcarpeta PROFECO.



- EL CLIENTE previamente deberá notificar a LA COMPAÑIA si desea que se le facture los servicios contratados, para tal facturación se requerirán los documentos del inciso a) de este apartado denominado como “Documentación requerida para realizar contrato”, adicionando únicamente en caso de ser persona física con actividad empresarial su constancia de situación fiscal donde se pueda observar los datos fiscales.

Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el Procedimiento de validación, LA COMPAÑIA procederá a fijar día y hora para que personal técnico realice la instalación del Servicio contratado, en el domicilio previamente establecido.

El día de instalación señalado será el día en que formalmente inicie la prestación de servicios.

El procedimiento de Validación no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y los días de instalación no será mayor a 10 (diez) días hábiles para realizar esta acción.

C. TARIFAS.

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo de EL CLIENTE que se obliga a pagar a favor de LA COMPAÑIA por la prestación de los Servicios de que se traten que estará estipulada en el contrato de adhesión realizado entre ambas partes.

Las Tarifas, se encuentra debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Las tarifas podrán ser consultadas por el público en general a través nuestro portal web www.jacelcomunicaciones.com y también directamente en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo la siguiente liga https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

LA COMPAÑIA podrá realizar promociones sobre el servicio o los servicios que comercialice, dichas promociones tendrán:

- Vigencia.
- Descuentos de acuerdo con los servicios y/o tarifas.
- De acuerdo con zona de cobertura o en una zona en específico.
- Estarán previamente registradas en la ventanilla electrónica del Registro Público del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LA COMPAÑIA podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, modificar las Tarifas de los Servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.



D. TASACIÓN.

La forma de tasación depende del tipo de Servicio, según sea el caso y de acuerdo con la siguiente descripción:

1. Transmisión de datos (Internet comercial/doméstico).
 - Tarifa del Servicio de internet: Es el precio mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, para lo que previamente se requiere la instalación del Equipo, el cual será proporcionado por LA COMPAÑÍA o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato de arrendamiento, dichos equipos dependerán de la red instalada por LA COMPAÑÍA para su distribución el cual se menciona en este código en el título de Servicios de prestación y descripción en inciso b) Descripción de servicios en el numeral.
 - El precio variara dependiendo de las velocidades y paquetes de LA COMPAÑÍA.

El o los servicios, se cobrarán por mensualidad completa, es decir, de los días 1 (uno) al día final del mes, dependiendo de meses con terminación en días 30 o 31 y en excepciones en meses como febrero con 28 días, si EL CLIENTE se contrata en un día diferente del día 1 (uno) se calculará los días restantes del mes en curso y ese será el cobro restante de la mensualidad.

E. FACTURACIÓN

EL CLIENTE podrá solicitar la facturación fiscal con respecto del pago a LA COMPAÑÍA entregando todos los documentos completos en cualquiera de las oficinas, y/o enviando un correo electrónico a info@jacelcomunicaciones.com, adjuntando el comprobante de dicho pago.

El periodo para solicitar facturación es durante el mes vigente al pago, posterior a este plazo no se realizará ninguna factura y/o refacturación. Si EL CLIENTE necesitara refacturación, tendrá que realizar esta solicitud durante el mes vigente del pago. Las facturas podrán entregarse de forma electrónica o en físico.

F. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

EL CLIENTE podrá realizar los pagos de contratación de los servicios o de las mensualidades dependiente del paquete elegido bajo contrato de adhesión con las siguientes opciones:

1. Efectivo: Este pago se realizará directamente en ventanilla en las oficinas de LA COMPAÑÍA, por el pago se realizará un recibo el cual tendrá como soporte EL CLIENTE para cualquier queja o reclamación.



Jacel Construsistems S.A. de C.V.

2. Transferencia electrónica: Los clientes podrán solicitar los datos de LA COMPAÑÍA para realizar sus pagos de contratación y/o de mensualidades, cuando se use este método EL CLIENTE deberá de enviar por medio de correo electrónico dicho pago para poder validarse en el estado de cuenta y así poder acreditar este pago, del cual se mandara recibo digital o impreso en cualquiera de nuestras oficinas.

Los pagos tendrán que realizarse dentro de los primeros 10 (diez) días del mes corriente, después de este periodo se generará un recargo extra por reconexión de los servicios contratados, este cargo estará registrado del Registro Público de Tarifas en la Ventanilla Electrónica del Instituto Federal de Telecomunicaciones y se pondrá a la vista en las oficinas y por medio de nuestra página web.





CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- A. Transmisión bidireccional de datos (Internet comercial/doméstico).

El servicio de internet será transmitido por dos tipos de redes, ya sea por HFC o por la red FTTH:

- a. Red FTTH; La tecnología de telecomunicaciones FTTH (acrónimo del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, comprendida dentro de las tecnologías FTTx, se basa en el uso de líneas de fibra óptica y sus sistemas de distribución para el suministro, de servicios avanzados de telecomunicaciones.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de EL CLIENTE en las oficinas las diferentes ofertas de velocidades que podrá contratar, así como también podrán consultarse mediante nuestro portal web www.jacelcomunicaciones.com y en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo la liga https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/. El compromiso de calidad para cada una de las velocidades podrá visualizarse en los documentos y acceso mencionados en el párrafo anterior, el compromiso de calidad general de este servicio será del 99% de estabilidad.

CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, UBICACIÓN Y MEDIOS DE CONTACTO.

Los clientes tienen a su disposición varias formas de contacto con los cuales podrán colocar alguna queja, problema, duda o comentario sobre los servicios contratados, los cuales están:

- Habilitados las 24 horas del día.
- Los 365 días del año.

Y los medios son los siguientes:

- A. Correo de la empresa, el cual es: info@jacelcomunicaciones.com en el cual podremos atender su solicitud agregando los siguientes datos;
- Nombre de cliente.
 - Dirección completa de cliente.
 - Queja, problema, comentario o duda.
 - Teléfonos de contacto para la resolución.

Para este método de contacto se contará con un máximo de atención de 24 horas para su respuesta 48 horas para su resolución.

- B. Teléfonos y centros de atención al cliente: Para esta forma de contacto, la compañía tiene la ubicación siguiente:
Ave. Lázaro Cárdenas #148 Int C, Cuto de la Esperanza, Michoacán. TEL: 443-201-8095

Toda la información presentada en este capítulo estará disponible a través de nuestra página web: www.jacelcomunicaciones.com



PLAZOS MÁXIMOS DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA BONIFICACIÓN APLICABLE.

Los plazos máximos de solución de aclaraciones quejas y realización de bonificaciones será de la siguiente manera;

1. Problemas generales de la red como corte de fibra óptica, su tiempo de resolución será de:
 - a. Corte para 1 sola fusión; 8 horas.
 - b. Corte de 2 fusiones o más; 8 a 12 horas.
2. Problemas locales de cambio de acometidas; 48 horas hábiles.
3. Problemas locales de internet; 48 horas hábiles.
4. Resolución de quejas y aclaraciones por contratos o facturación: 24 horas hábiles.
5. Solicitud de bonificación por parte de los clientes; 24 horas hábiles.
6. Solicitud de facturación; solicitud en el momento y facturación en el mes vigente al pago.
7. Solicitud de refacturación: dentro del mes vigente al pago realizado.
8. Atención vía correo electrónico: 24 horas hábiles y resolución en 48 horas hábiles.

Proceso de Bonificación:

EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a LA COMPAÑIA las fallas o interrupciones del Servicio. Siempre y cuando por causas imputables a LA COMPAÑIA no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar al cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 10% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte LA COMPAÑIA, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por EL CLIENTE, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 10% del monto del periodo de afectación.

A partir de que EL CLIENTE reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido. EL CLIENTE avisará a LA COMPAÑIA, por cualquier medio incluido el correo electrónico, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas en cuyo caso LA COMPAÑIA dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 15% del monto del periodo de afectación.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por LA COMPAÑIA a EL CLIENTE los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 15% del monto del cobro realizado indebidamente.



CAMBIO DE DOMICILIO, PAQUETE O SERVICIO.

EL CLIENTE podrá avisar a LA COMPAÑIA sobre el cambio de domicilio, paquete o servicio mediante los medios de comunicación del LA COMPAÑIA, para lo cual será aplicados los siguientes procesos;

1. Cambio de domicilio; Cuando el cliente, cambie su domicilio, avisará a LA COMPAÑIA el cual le realizara una actualización de contrato que se le entregará al EL CLIENTE, LA COMPAÑIA pedirá al equipo técnico dicho cambio y LA COMPAÑIA cobrará a EL CLIENTE lo proporcional únicamente por el material usado para realizar esta acción, este cambio tendrá una atención máxima de 48 horas hábiles.

2. Cambio de paquete o servicio; Cuando EL CLIENTE desee cambiar su paquete o servicio avisará por cualquiera de los medios de comunicaciones a LA COMPAÑIA sobre esta solicitud a lo que este último realizará la actualización de contrato y entregará este nuevo a EL CLIENTE, este cambio tendrá una atención máxima de 48 horas hábiles.

3. No existe ninguna barrera o política de cambio ni de discriminación hacia EL CLIENTE por lo que este podrá realizar esta solicitud en cualquier momento.

LA COMPAÑIA realizara los cambios pertinentes en su sistema de cobranza para actualizar datos de paquetes, domicilio y costos.

POLITICA DE CANCELACION DE SERVICIOS

Rescisión por parte de LA COMPAÑIA.

El Contrato podrá rescindirse por “LA COMPAÑIA” en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- Si EL CLIENTE, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de “LA COMPAÑIA” o del IFT
- Si EL CLIENTE, cede los derechos y/u obligaciones derivadas del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de “LA COMPAÑIA”;
- Si EL CLIENTE, no cubre todas las cantidades adeudadas a LA COMPAÑIA dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.



Rescisión por EL CLIENTE.

El Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad para EL CLIENTE, en los siguientes casos:

- Si LA COMPAÑIA; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por EL CLIENTE para la prestación del Servicio principal o de los Servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- Si LA COMPAÑIA; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- Si LA COMPAÑIA; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA SEGUNDA y en las especificaciones técnicas del Servicio contratado en la carátula de este contrato.
- Si LA COMPAÑIA modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
- Cuando LA COMPAÑIA no cumpla con las bonificaciones establecidas en la CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.



GLOSARIO

LA COMPAÑÍA: Referencia a la empresa JACEL CONSTRUSISTEMS SA DE CV (JACEL COMUNICACIONES)

EL CLIENTE: es una persona o entidad que compra o arrenda los bienes y servicios que ofrece una empresa.

FTTH: La tecnología de telecomunicaciones FTTH (acrónimo del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, comprendida dentro de las tecnologías FTTx, se basa en el uso de líneas de fibra óptica y sus sistemas de distribución para el suministro, de servicios avanzados de telecomunicaciones.

MODEM: es un dispositivo cuyo nombre es una simplificación de sus funciones: modular y demodular la señal. El módem es el encargado de conectarte a tu ISP (es decir, a tu compañía de Internet), que a su vez es la que te provee de conexión mediante un cable coaxial o fibra óptica.

ONT: (Optical Network Terminal), Terminal Óptico de Red, equipo que hace de interfaz entre la fibra óptica de la compañía de telecomunicaciones y el cableado convencional del usuario.

INTERNET: Internet es una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste en servidores (o "nodos") que proveen información a aproximadamente 100 millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable.