CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

SIZATEK SPECTRUM, S.A.S DE C.V.

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de internet fijo que el concesionario SIZATEK SPECTRUM S.A.S DE C.V. ofrece y comercializa, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con el mencionado servicio.

Contenido

I. OBJETIVO 3
II. DEFINICIONES 3
III. SERVICIO 5
IV. SERVICIOS ADICIONALES 6
Paquetes del Servicio: 6
Cobertura del Servicio: 6
Disponibilidad del Servicio. 6
V. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN 7
VI. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO 8
VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN. 9
VIII. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS 10
XI. CONTRATACIÓN 10
Procedimiento de Contratación. 10
Instalación del Servicio 11
Procedimiento de Instalación. 12
X. EQUIPOS 12
Garantías 13
XI. PUNTOS DE CONTACTO 13
XII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS 14
XIII. CAMBIO DE DOMICILIO. 15
XIV. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES 15
XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO 16
Terminación Anticipada. 16
Terminación del Servicio por parte del Usuario 16
Política de Cancelación del Servicio 16
Suspensión del Servicios 18
Reconexión del Servicio 18
Cambio de Paquete 18
XVI. CALIDAD DEL SERVICIO 19
XVII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN 19
XVIII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS 20

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 del servicio de internet fijo, 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.

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 el ***PROVEEDOR*** realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio y/o atención a los Usuarios. El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse a través del número telefónico: 6366882049 y por medio del correo electrónico: - soporte@sizatek.com / clientes.sizatek@gmail.com, donde: (i) Se brinda información sobre los paquetes del Servicio y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura. (ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico. (iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito. (iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el Servicio (v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio ***FET101376CO-520357.*** En lo subsecuente será referido como el ***PROVEEDOR.***
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 del Servicio donde, debido a los factores externos o propios del 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 el ***PROVEEDOR***. 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 Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que el ***PROVEEDOR*** entregue al Usuario 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 del Servicio al Usuario.
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.
Mensualidad Fijas por Adelantado	Es el esquema de pago del Servicio, es decir, se va a pagar el Servicio 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 de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalará el Servicio, los productos 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 del ***PROVEEDOR*** y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal del ***PROVEEDOR***, en la que se encuentra la información general del Servicio, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto del ***PROVEEDOR*** con sus Usuarios. La página web es: www.sizatek.com.
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicio	Se refiere al servicio público de telecomunicaciones de internet fijo, que se presta de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el usuario deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago, establecidas por el Concesionario. 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.
Título de Concesión.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones e inscrita en el Registro Público de Concesiones bajo el folio ***FET101376CO-520357***.
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

El ***PROVEEDOR*** es un concesionario que presta a sus Usuarios el Servicio, mediante distintos paquetes que incluyen diferentes anchos de banda de subida y bajada, bajo las siguientes modalidades:

Mercado	**Esquema de pago**
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado.
Empresarial	

El ***PROVEEDOR*** 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 el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Asimismo, el ***PROVEEDOR*** 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.

El ***PROVEEDOR*** 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.

El ***PROVEEDOR*** 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

El ***PROVEEDOR*** 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, el ***PROVEEDOR*** 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.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual el ***PROVEEDOR*** 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 del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Cobertura del Servicio:

El ***PROVEEDOR***, sólo podrá prestar el Servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad y que tenga registradas ante el IFT, 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 Usuario.

El ***PROVEEDOR***, supervisará la prestación de los servicios las 24 horas del día. En caso de interrupción, el Usuario deberá contactar al Centro de Atención, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

El Servicio del ***PROVEEDOR***, está sujeto a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión. Por lo anterior es importante considerar que el Servicio, en su caso, estará sujeto al área de cobertura establecida en el Título de Concesión y a la que con posterioridad se registre ante el IFT.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos del Usuario, evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

El ***PROVEEDOR***, 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 Usuario.
(iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
(iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT*; en la que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación

V. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN

A través de la página web no es posible realizar pagos, por lo que la obtención del CFDI correspondiente se realiza por medio de atención a clientes a solicitud del usuario o periódicamente si así lo ha indicado el mismo, para los cual se lleva a cabo el siguiente proceso:

1. El usuario podrá solicitar su comprobante fiscal al correo contacto@sizatek.com o a través de su call center a los números 636 688 20 49 o al Whatsapp 656 764 61 27. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.

2. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.

3. Se solicita la factura y se emite.

4. Si se emite en forma PPD, cuando sea pagada se emite un complemento de pago (en el momento que se solicita o bien cuando se identifica ese pago).

5. Si se emite en PUE se identifica el ingreso del pago del cliente, este puede ser pagado en las siguientes opciones: (se hace la anotación de la forma de pago en la misma factura)

- Efectivo en Punto de Cobro
- Pago a través de Plataforma Conekta
- Pago por Transferencia bancaria
- Pago por Depósito Bancario

El ***PROVEEDOR*** cuenta con Aspel 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 utilizando el protocolo SNMP, 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.

La facturación del Servicio será de la siguiente forma: i) del 01 al 05 del mes corriente, se emitirá la factura por el mes completo, ii) del 06 al 16 del mes corriente, se emitirá la factura a mes intermedio, es decir del día 15 del mes corriente al día 14 del mes siguiente y iii) del 17 al 30 o 31 del mes corriente, según corresponda, se emitirá la factura por el mes subsecuente completo.

La factura será generada y enviada en los primeros 7 (siete) días del mes anterior, teniendo el Usuario hasta el día 20 del mes en que se emitió la factura para hacer el pago para el caso de facturación a mes intermedio y hasta el día 05 del mes siguiente a la emisión de factura para el caso de facturación a mes completo. La factura contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los servicios contratados y de los servicios adicionales.

El usuario podrá pactar con El ***PROVEEDOR*** para que pueda consultarse 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 los días señalados en los párrafos anteriores, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a el ***PROVEEDOR*** no reciba la factura correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los servicios, así como de las penalizaciones.

VI. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO

El ***PROVEEDOR*** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a este, 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 el ***PROVEEDOR,*** 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 Usuario, la parte proporcional del precio de los servicios, planes o paquetes 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 de los servicios 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.

El ***PROVEEDOR*** debe establecer en el Contrato de Servicios los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior. El ***PROVEEDOR*** no será responsable de las fallas del Servicio, si el Usuario instala equipos de su propiedad no compatibles con la red o el Servicio, o bien, por modificaciones realizadas por el Usuario a la red instalada por el personal del ***PROVEEDOR.***

El Usuario 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, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

El ***PROVEEDOR***, 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 proporcionado por el ***PROVEEDOR*** para la prestación del Servicio.

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

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

El ***PROVEEDOR*** 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 del ***PROVEEDOR***, 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, el ***PROVEEDOR*** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

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

Sin perjuicio de lo anterior, si el Usuario 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.

VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO, CONTENIDOS E INFORMACIÓN

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 el ***PROVEEDOR***:

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

VIII. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Las tarifas registradas ante el IFT que aplicarán al Servicio que ofrecerá el ***PROVEEDOR*** contienen las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, el ***PROVEEDOR*** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, 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. El ***PROVEEDOR*** 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 del Servicio solicitado por el Usuario estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

IX. CONTRATACIÓN

Procedimiento de Contratación

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

- Comunicándose al número telefónico: 6366882049, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un mensaje por Whatsapp al número 6567646127.
- Enviando un correo a la dirección: contacto@sizatek.com.

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábados de 8:00 am a 14:00 pm.

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio y, finalmente, leer y firmar con el ***PROVEEDOR*** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

El ***PROVEEDOR*** solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio 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.

Los documentos solicitados por el ***PROVEEDOR*** para la contratación del Servicio por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- RFC y domicilio fiscal.
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, el ***PROVEEDOR*** 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 15 días hábiles.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, 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, la penalización aplicable por terminación anticipada, 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 del ***PROVEEDOR*** para reportar fallas.

Instalación del Servicio.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico del ***PROVEEDOR*** 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 el ***PROVEEDOR.***

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal del ***PROVEEDOR*** 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 del ***PROVEEDOR*** 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 al Usuario, vía telefónica, 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 realiza la Instalación del Servicio, el personal del ***PROVEEDOR*** coloca en el domicilio del Usuario el Equipo Terminal. Cuando éste sea proporcionado por el ***PROVEEDOR*** se señalará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. El ***PROVEEDOR,*** proveerá, sin costo para el Usuario, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismos.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios se aplicará el costo de restitución o, de ser el caso, se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo *el* ***PROVEEDOR*** podrá arrendar al Usuario y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

De igual manera, el ***PROVEEDOR*** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo Terminal y desea utilizarlo para recibir el Servicio, el ***PROVEEDOR*** 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 Usuario 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 el ***PROVEEDOR*** venda al Usuario el Equipo Terminal 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.

El ***PROVEEDOR***, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Usuario cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Usuarios.

Garantías

Cuando el ***PROVEEDOR,*** entregue al Usuario equipo bajo la modalidad de comodato, este será devuelto por el Usuario cuando este decida cancelar los servicios.

En caso de que el ***PROVEEDOR*** entregue un Equipo Terminal en compraventa para la prestación del Servicio, este informará por escrito al Usuario, si el equipo se ofrece con garantía, así como, los términos y condiciones de esta. En caso de no otorgar garantía, informará por escrito al Usuario, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

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	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
Información general del servicio, precios, plazos y Centro de Atención	6396882049	20 de Noviembre No. 3510, Col. Burócrata, C.P. 31750 Nuevo Casas Grandes, Chihuahua.	Disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Reportes sobre el Servicio e instalación	6567646127	contacto@sizatek.com	Disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Seguimiento a Pagos y Cobros	6366882049 / 6567646127	contacto@sizatek.com	Disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Centro de Atención al Usuario	6366882049	20 de Noviembre No. 3510, Col. Burócrata, C.P. 31750 Nuevo Casas Grandes, Chihuahua.	Disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábados de 8:00 am a 14:00 pm. Los números telefónicos están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

XII. PROCEDIMIENTO PARA PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES 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:

- Comunicándose vía telefónica a los números 6366882049, 6366882947, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

- Enviando un mensaje por WhatsApp al número 6567646127, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones: soporte@sizatek.com / clientes.sizatek@gmail.com, disponible las 24 horas del día, 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 Cliente, 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 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.

El ***PROVEEDOR*** 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 el ***PROVEEDOR*** 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.

El ***PROVEEDOR*** 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 siguientes, contadas a partir de que el ***PROVEEDOR*** recibe la llamada 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.

El ***PROVEEDOR*** 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. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Usuario podrá en todo momento solicitar al ***PROVEEDOR,*** 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 servicios basados en un plazo de tiempo determinado, el Usuario podrá solicitar, a través de los mecanismos de contacto señalados anteriormente en este documento. Para que sea procedente dicha solicitud el Usuario deberá estar al corriente en sus pagos hacia el ***PROVEEDOR.***

En todo caso el Autorizado entregará al Usuario un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Usuario al momento de firmar el Contrato de Servicios.

XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios y de contar con un plazo forzoso, el ***PROVEEDOR*** 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, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca al Centro de Atención al Usuario del ***PROVEEDOR*** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por el ***PROVEEDOR,*** deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

El ***PROVEEDOR*** 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, el ***PROVEEDOR*** 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*,* el ***PROVEEDOR*** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el Usuario diera por terminado el Servicio*,* el ***PROVEEDOR*** 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 el ***PROVEEDOR*** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces el ***PROVEEDOR*** no aplicará ningún cargo por cancelación.

Política de Cancelación del Servicio

El ***PROVEEDOR*** y el Usuario **podrán**:

- Pactar que el Contrato de Servicios tenga una **vigencia indefinida**, en cuyo caso, el usuario podrá solicitar la cancelación del Servicio en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del ***PROVEEDOR***, únicamente dando el aviso correspondiente y quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato a ***PROVEEDOR*** y
- Pactar que el Contrato de Servicios pueda sujetarse a un **plazo forzoso** de contratación, por alguno de los siguientes supuestos: a) contratación de una promoción vigente, b) compra de un equipo en pagos diferidos, o c) prorrateo de la instalación, inversión y equipamiento de infraestructura necesaria para la prestación del Servicio, el cual no excederá de 18 meses, en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada, el usuario se obliga a pagar al ***PROVEEDOR*** la penalidad pactada en el Contrato, dependiendo del supuesto por el que se haya sujetado el plazo forzoso. Una vez que el plazo forzoso de contratación concluya, el Usuario podrá dar por terminado el Servicio en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización del ***PROVEEDOR***, únicamente dando el aviso correspondiente, quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato por parte del ***PROVEEDOR***.

  En caso de que el Usuario solicite la cancelación del Servicio y haya adquirido –comprado– el equipo terminal del ***PROVEEDOR*** deberá realizar el pago del costo total del equipo.

  Por otra parte, el contrato podrá cancelarse por parte del ***PROVEEDOR*** y del usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

  a. Por la imposibilidad permanente del ***PROVEEDOR*** 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 60 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 del ***PROVEEDOR***.
  d. Si el ***PROVEEDOR*** 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 el IFT.

e. Si el Usuario proporciona información falsa al ***PROVEEDOR*** 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 del ***PROVEEDOR***.
g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

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

El ***PROVEEDOR*** 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 del ***PROVEEDOR.***

Los días y el horario para la cancelación del Servicio, en cualquier de los medios arriba señalados, son de**:** lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábados de 8:00 am a 14:00 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, el ***PROVEEDOR*** 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.

Suspensión del Servicio

En el supuesto de que el ***PROVEEDOR*** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, el ***PROVEEDOR*** 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 al ***PROVEEDOR*** por la comisión de dichos actos.

Reconexión del Servicio

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor del ***PROVEEDOR***, la tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del ***PROVEEDOR***, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención al Usuario o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.

b. El ***PROVEEDOR*** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

Cambio de Paquete

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial del ***PROVEEDOR*** 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 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 del ***PROVEEDOR***, 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 indica, 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 el ***PROVEEDOR*** únicamente presta el Servicio, no es posible para el Usuario solicitar la contratación de un servicio adicional.

Área Responsable de los trámites anteriores:

- Nombre del Área Responsable: Centro de Atención
- Número telefónico: 6366882049
- Whatsapp: 6567646127
- Correo electrónico: soporte@sizatek.com

XVI. CALIDAD DEL SERVICIO

El ***PROVEEDOR*** provee el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

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:

- Domicilio: 20 de Noviembre No. 3510, Col. Burócrata, C.P. 31750 Nuevo Casas Grandes, Chihuahua.
- Teléfono: 6366882049
- Enviando un mensaje por Whatsapp al número 6567646127.
- Horario: de lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábados de 8:00 am a 14:00 pm.

Atención a fallas, número telefónicos y correo:

- Teléfonos: 6366882049 y 6366882947, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Mensaje de texto por Whatsapp al número 6567646127.
- Correo electrónico: soporte@sizatek.com, 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.