

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Contenido

I.	OBJETIVO.....	3
II.	DEFINICIONES.....	3
III.	SERVICIOS.....	5
	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.....	7
VII.	CONTRATACIÓN.....	8
	Documentos para la Contratación.....	9
	Instalación.....	9
	Procedimiento de Instalación.....	10
VIII.	EQUIPOS.....	10
	Garantías.....	11
IX.	PUNTOS DE CONTACTO.....	12
X.	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS.....	12
XI.	CAMBIO DE DOMICILIO.....	13
XII.	RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES.....	13
XIII.	SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	14
	Terminación Anticipada.....	14
	Terminación del Servicio por parte del Suscriptor.....	14
	Suspensión de los servicios.....	14
	Reconexión del Servicio.....	15

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 y Radiodifusión mediante oficio número: <i>IFT/223/UCS/AUT-COM-196/2022</i> ,
Autorizado	C. Nanci Aracely Diaz Rocha titular de la Autorización. En lo subsecuente será referido como <i>NET COHASO</i> .
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
<i>Best Effort</i>	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 y el IFETEL, 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.
Ficha Prepago.	Es aquella en la cual se preestablece el consumo de datos para o el tiempo de Acceso a Internet y que se vende por tiempo determinado. La ficha contiene impreso un usuario y contraseña o código y se utiliza para conectarse y navegar por medio de un sistema <i>Hotspot</i> , donde dicho usuario o código contienen ya un tiempo o cantidad de datos asignados, y que el usuario consumirá bajo demanda.
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;
<i>Hotspot</i>	Es un lugar que ofrece acceso a Internet a través de una conexión <i>WiFi</i> y con acceso a un proveedor de servicios de Internet. Donde la gestión de los

Imposibilidad técnica.	clientes se hace a través de un portal cautivo, donde se autentican por medio de un usuario y contraseña o código, contenido en una ficha prepagada. 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.
IFETEL. Internet.	Instituto Federal de Telecomunicaciones 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.	Orden de Instalación 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. Servicios de Telecomunicaciones.	La Procuraduría Federal del Consumidor Servicio de provisión de acceso a internet, que se 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 el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables.
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.

NET COHASO, está autorizado a comercializar a sus usuarios el **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** en distintos paquetes de servicios conforme al libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

Paquetes de Servicio:

Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web www.net.cohaso.com.mx/ y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

Cobertura de los Servicios:

NET COHASO, comercializará el servicio en las poblaciones donde la infraestructura de los concesionarios sea insuficiente o inexistente y que permita la prestación de los servicios objeto de la Autorización 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, afectan la disponibilidad de recursos de las redes de transmisión, 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. *NET COHASO* 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 *NET COHASO* 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, 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 módem, 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. *NET COHASO* 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 Modem 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.

NET COHASO no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a NET COHASO, 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, *NET COHASO* será responsable **únicamente** de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en el Servicio ocasionadas directamente por *NET COHASO* y hasta los equipos instalados en el sitio del Suscriptor para la entrega del Servicio, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes conforme a lo que se señala en la cláusula Décima del contrato, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 24 (VEINTICUATRO) horas consecutivas, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

NET COHASO no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados/vendidos por *NET COHASO*, o bien, por modificaciones a los sistemas instalados por el personal de *NET COHASO*.

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.

NET COHASO, 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 *NET COHASO* para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su malfuncionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, *NET COHASO* no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Suscriptor conviene en facilitar a *NET COHASO* el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. *NET COHASO* procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

NET COHASO podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de *NET COHASO* derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

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 *NET COHASO*

- 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
- d. *NET COHASO* no es responsable del contenido o información personal que los usuarios compartan e Internet en sitios de comercio electrónico, redes sociales o personas ajenas a *NET COHASO*. Toda la información que los usuarios compartan en Internet será única y exclusiva responsabilidad de quien lo publica

VI. POLITICAS DE PRECIO Y TARIFAS

El Libro tarifario, registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que aplicará a los servicios que ofrecerá *NET COHASO* contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a los usuarios. Este podrá ser consultado en nuestra página web: www.net.cohaso.com.mx y de igual manera las tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

- i. **Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, *NET COHASO* ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores los cuales estarán debidamente registrados ante el IFETEL, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.

- ii. **Modificación de tarifas.** *NET COHASO* 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 IFETEL.
- iii. **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:

<i>Directamente en la Oficina</i>	<i>Calle Guatemala 402, Col. Francisco I Madero, Calera, Zacatecas.</i>
<i>Vía telefónica al número</i>	<i>4921271637</i>
<i>Por WhatsApp</i>	<i>4921271637</i>
<i>A través de la página web</i>	<i>www.net.cohaso.com.mx/</i>

NET COHASO 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.

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

NET COHASO no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

Documentos para la Contratación.

NET COHASO 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 o débito.
- (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 *NET COHASO* acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente por *NET COHASO*.

Una vez que el Suscriptor cuente con la Orden de Instalación correspondiente, *NET COHASO* de común acuerdo se fijará 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 Folio
- (ii) Número de Cuenta
- (iii) Servicios Contratados
- (iv) Domicilio de Instalación
- (v) Equipos instalados
- (vi) Tarifa de Servicios, y
- (vii) 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 *NET COHASO* 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 el pagaré por los equipos instalados en el domicilio del Suscriptor.
- 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.

NET COHASO 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 *NET COHASO*, 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, *NET COHASO* iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan

VIII. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación del Servicio, *NET COHASO* coloca en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por *NET COHASO*, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, precios, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. *NET COHASO*, 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 que se señalan en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo *NET COHASO* podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

Para el caso en que en el Paquete de Servicios contratados el Suscriptor **adquiera la propiedad** del equipo de acceso, *NET COHASO* entregará el procedimiento de desbloqueo, si estos se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizados en la comercialización de los servicios contratados, de tal manera que el usuario los emplee en otras aplicaciones o con otros proveedores.

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, *NET COHASO* 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 IFETEL. 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 *NET COHASO* 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.

NET COHASO, 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 y depósitos.

Cuando *NET COHASO*, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de Comodato, solicitará un depósito o presentará un Pagaré de garantía equivalente al precio de mercado de dicho equipo. Este depósito o pagaré será devuelto al Suscriptor una vez que este entregue el equipo a *NET COHASO*, al término del plazo de contratación o cuando el Suscriptor decida cancelar los servicios.

En caso de que, al término del contrato o la cancelación de los servicios, el Suscriptor no devuelva los equipos en cualquiera de los supuestos que se establezcan en el contrato *NET COHASO* tomará la cantidad pagada como depósito para reponer en su inventario dichos equipos.

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
1	<i>Información general del servicio, precios, plazos y oficinas</i>	www.net.cohaso.com.mx		7 x 24
2	<i>Reportes sobre el Servicio e instalación</i>	4921271637	contacto@net.cohaso.com.mx	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Sábados de: 9:00 a 13:00
3	<i>Seguimiento a Pagos y Cobros</i>	4921271637	contacto@net.cohaso.com.mx	
4	<i>Oficina de Contacto</i>	4921271637**	<i>Calle Guatemala 402, Col. Francisco I Madero, Calera, Zacatecas.</i>	

**Habilitado para WhatsApp

- Domingos y días festivos no hay servicio de oficina.
- Aquellas quejas, reportes de fallas o solicitudes de servicios que sean recibidas fuera de los horarios señalados en los numerales 2 a 4, se atenderán en la siguiente hora hábil después de haber sido reportado el evento.

X. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que se indica en la sección anterior y que aparecerá en el sitio Web, Estado de Cuenta o Recibo de pago del Suscriptor, y se le asignará un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada

El Centro de Contacto, estará disponible para nuestros clientes las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Contacto, 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 Contacto 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.

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 Contacto, 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.

NET COHASO realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 5 (cinco) 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 solo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XII. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a *NET COHASO*, mejoras al 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 en el Contrato y en la Caratula del mismo. Para que sea procedente dicha solicitud el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos hacia *NET COHASO*.

NET COHASO no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

XIII. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato, *NET COHASO* 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 *NET COHASO* a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *NET COHASO*, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

NET COHASO 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, *NET COHASO* 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, *NET COHASO* aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de prestación de servicios bajo el esquema de Contratos con plazo Forzoso, y cuando el suscriptor diera por terminado el mismo de manera anticipada, *NET COHASO* tendrá derecho a recuperar del suscriptor el remanente de los gastos de instalación en que se haya incurrido para la provisión del Servicio, cuando dichos gastos se hayan diferido en pagos a lo largo de la vigencia del plazo conforme a lo estipulado en el contrato que para tal efecto hayan suscrito las partes.

En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que *NET COHASO* hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces *NET COHASO* devolverá al suscriptor la totalidad de las garantías en efectivo, Boucher bancarios, pagarés o algún otro medio de garantía que el suscriptor hubiera entregado.

Suspensión de los servicios

En el supuesto de que *NET COHASO* detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, *NET COHASO*

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 *NET COHASO* 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, este se obliga a pagar a favor de *NET COHASO*, 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 el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de *NET COHASO*, la reconexión respectiva.
- b. *NET COHASO* realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.