

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa NOD OUT, S.A. de C.V., quien opera bajo el nombre comercial de “mo!net microondas”, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado **por** el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 22 de abril de 2022.

Este documento sirve de guía para nuestros Clientes y/o posibles clientes para que conozcan los derechos de los usuarios derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa mo!net microondas, y todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y forma de tasación. Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

2. ANTECEDENTES

NOD OUT, S.A. de C.V., es una sociedad mercantil constituida, organizada y existente de conformidad con las leyes de México, según consta en el Instrumento Público número 10,128 de fecha 12 de junio de 2018, pasada ante la fe del Licenciado Raúl Pérez Maldonado Garza, Notario Público Número 121 de Monterrey, Nuevo León e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico número N-2018054808 de fecha 06 de julio de 2018.

3. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios que presta mo!net microondas, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

- a) **“Autoridad Gubernamental”** significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal, estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.
- b) **“Autorización”** Es el Título de Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-082/2022 para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor de NOD OUT, S.A. de C.V., el 22 de abril de 2022.
- c) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con mo!net microondas.
- d) **“Código”** Es el presente documento denominado Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por mo!net microondas para efecto de su actualización.
- e) **“Contrato”** Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe mo!net microondas con el Cliente.
- f) **“Disposiciones Legales”** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- g) **“Equipo Terminal”** Es el equipo necesario para que el Cliente reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por el IFT.

- h) **“Establecimiento”** Son los domicilios de las sucursales de mo!net microondas para la atención a los Clientes, cuyos domicilios se precisan en la página de internet <https://mo!netmicroondas.com/>
- i) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y mo!net microondas, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.
- j) **“IFT”** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- k) **“mo!net microondas”** Significa NOD OUT, S.A. de C.V.
- l) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de mo!net microondas para la contratación de los Servicios.
- m) **“Parámetro de Calidad”** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Clientes, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- n) **“Parte”** Significa indistintamente el Cliente o mo!net microondas.
- o) **“Partes”** Significa conjuntamente el Cliente e mo!net microondas.
- p) **“Plan”** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o pospago.
- q) **“Pospago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- r) **“Prepago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- s) **“Profeco”** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.

- t) **“Renta Mensual”** Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de mo!net microondas, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- u) **“Servicios”** Se refiere al servicio de Internet Fijo que comercializa mo!net microondas.
- v) **“Tarifas”** Son los cargos que debe pagar el Cliente por el Servicio, conforme al Plan contratado. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en las páginas de internet https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ y <https://mo!netmicroondas.com/>.

4. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

mo!net microondas está en posibilidad legal de prestar los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Autorización. Al amparo de la cual presta directamente a los Clientes el servicio de internet de alta velocidad en Saltillo, Ramos Arizpe, Arteaga y Reynosa, así como Piedras Negras, Nava, Monterrey, Garcia y Ciénegas de Flores, Nuevo León. Nuestra red inalámbrica tiene una amplia cobertura que permite llegar a lugares lejanos o de difícil acceso, sin necesidad de tener línea telefónica.

Nuestra Tecnología es Internet por Radiofrecuencia, instalamos antenas en torres conocidas como Radiobases que transmiten la señal desde un Centro de Datos.

PRECIOS Y TARIFAS.

Las Tarifas, los Planes y promociones de mo!net microondas, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Cliente en la página de internet <https://mo!netmicroondas.com/> También, podrán consultarse en el Establecimiento.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet <https://mo!netmicroondas.com/> y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT.

En la página de internet se encuentra un apartado de Tarifas para que el Cliente pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa mo!net microondas.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

5. COBERTURA DEL SERVICIO.

La Cobertura del Servicio de internet de alta velocidad que ofrece mo!net microondas es en Saltillo, Ramos Arizpe, Arteaga y Reynosa, así como Piedras Negras, Nava, Monterrey, Garcia y Ciénegas de Flores, Nuevo León. Nuestra red inalámbrica tiene una amplia cobertura que permite llegar a lugares lejanos o de difícil acceso, sin necesidad de tener línea telefónica, la cual podrá ser consultada por el Cliente en el mapa de cobertura que se encuentra publicada en la Página <https://mo!netmicroondas.com/> y en el Establecimiento.

mo!net microondas prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada de manera estable y en condiciones de acceso equitativo.

6. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

mo!net microondas ofrece los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en el Contrato que se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la tarifa registrada por mo!net microondas ante el IFT.

mo!net microondas en cumplimiento a diversas disposiciones legales, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes como el nombre o razón social, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes e identificación oficial vigente, escritura donde obre el poder del representante legal, entre otros datos que se indican en el Contrato. Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

mo!net microondas se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a mo!net microondas para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, mo!net microondas se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

7. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo, por escrito, a mo!net microondas con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

mo!net microondas podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.

8. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en las Órdenes de Servicio.

Los servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

Forma de pago.

Los pagos podrán realizarse en nuestra pagina web, en nuestra app, en nuestras cuentas bancarias, en los establecimientos con los que tengamos convenio.

No contamos con cargos por pagos extemporáneos.

Los servicios podrán ser pagados en términos del contrato en pesos mexicanos.

Cobranza.

Los servicios se prepagan antes de usarlos y la vigencia del servicio es acorde al plan contratado, en días naturales contados a partir de que se realiza el pago.

9. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

mo!net microondas y el Cliente podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el contrato.

En el caso de que el Cliente de por terminada una o varias Órdenes de Servicio, aplicarán las penalizaciones por cancelación anticipada conforme se haya establecido en el Contrato.

10. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

mo!net microondas comprometerá la disponibilidad del Servicio de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, garantizará a los Clientes que los Servicios se presten de forma continua y eficiente de conformidad con los índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT.

mo!net microondas en lo que resulte aplicable, cumplirá con los Parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones aprobadas por el IFT, o cualquier otra disposición que los modifique o sustituya.

11. REPORTE DE FALLAS.

Las fallas en el servicio se pueden reportar en nuestro número telefónico que vendrá en la carátula del Contrato, por medio de mensajería a través de nuestro sitio web <https://mo!netmicroondas.com/> y en nuestros centros de atención al cliente que estarán disponibles en nuestro portal.

12. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

mo!net microondas deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas atribuibles a mo!net microondas no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de mo!net microondas, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- b) Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, mo!net microondas hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, mo!net microondas deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

- c) Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; mo!net microondas dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo que se afectó.
- d) Cuando mo!net microondas realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que mo!net microondas reciba la llamada por parte del Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, mo!net microondas procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

13. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, mo!net microondas se obliga a:

- a) Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en el numeral anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

14. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

mo!net microondas tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus clientes.

Así mismo, mo!net microondas ofrece a sus clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos,

mediante el proceso de Atención a Clientes que se encuentra publicado en la página web de mo!net microondas.

La retroalimentación de los clientes es muy importante pues sumado a las métricas de calidad, permite establecer un ciclo de mejora continua, de manera que se pueden establecer modificaciones a los procesos o bien proyectos específicos que permitan lograr una mejor experiencia e incrementar la satisfacción de sus clientes.

Cualquier notificación, queja, aviso y/o comunicación relacionada con los servicios prestados por mo!net microondas, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- Número telefónico (844) 688 7331 los 7 días de la semana, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Correo electrónico atencionclientes@mo!netmovil.com que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Para información comercial dirigirse al número (844) 688 7331

mo!net microondas dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera el Cliente, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato.

Al levantar el reporte, asignará y dará al Cliente 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 el IFT. mo!net microondas dará respuesta al Cliente en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.

15. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.

mo!net microondas tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, mo!net microondas establece que la relación con sus clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus Clientes.

17. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.

En caso de que el Cliente quiera cambiar el Plan contratado, para disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades, podrá cambiar de Plan, siempre y cuando

- Esté al corriente en sus pagos, es decir no tenga ningún adeudo.
- Permanezca por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.

La solicitud de cambio de Plan no tendrá ningún costo y la duración de este trámite es de máximo 2 días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la solicitud de cambio de Plan del Servicio.

18. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte del Cliente con discapacidad, mo!net microondas pone disponible en su <https://mo!netmicroondas.com/> herramientas para visualizar la información y, también pondrá a disposición del Cliente la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrece.

19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

mo!net microondas tratará los datos personales con apego y cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en <https://mo!netmicroondas.com/>.

POLÍTICAS COMERCIALES DE NUESTROS SERVICIOS

ENTREGA DEL EQUIPO. - Los equipos podrán ser enviados por paquetería (aplica tarifa de envío) o ser recogidos directamente en nuestros puntos de venta oficiales que podrás identificar en <https://mo!netmicroondas.com/> (Sujeto a disponibilidad).

ESQUEMA DE PREPAGO. - Desde nuestro sitio web <https://mo!netmicroondas.com/> usted selecciona la oferta que desea adquirir y la prepaga para empezar a usar nuestro servicio por el tiempo que haya contratado.

ESQUEMA DE POSPAGO. - En las ofertas de pospago el cliente deberá dejar su tarjeta de crédito para cargos recurrentes esta oferta sólo se puede contratar en el Establecimiento que viene en nuestro portal web <https://mo!netmicroondas.com/>

FORMAS DE PAGO DEL SERVICIO. - Los pagos por los servicios prestados pueden ser pagados en efectivo en el Establecimiento que vienen en nuestra página web



<https://mo!netmicroondas.com/>, con tarjeta de crédito o débito en nuestra app y sitio web antes mencionado, y en los establecimientos con los que tengamos convenio que vienen en nuestro sitio web <https://mo!netmicroondas.com/>

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS PREPAGO. - Nuestros servicios de prepago no llevan plazo forzoso, por tanto, se puede cancelar al momento que acabe el plan contratado sin penalización alguna.