

## **Políticas Comerciales:**

RED WICOM prestará el servicio de Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Así mismo, se compromete a garantizar al cliente la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible

## ***De la Instalación:***

Los documentos que se le solicita al contratante son los siguientes:

### **Para personas Físicas:**

Identificación Oficial (INE, LICENCIA DE MANEJO, CARTILLA MILITAR, PASAPORTE)

Comprobante de Domicilio (recibo de Luz o Agua)

Correo electrónico:

No. Móvil de contacto:

(opcional) Referencias del domicilio que nos facilite la localización del contratante, por ejemplo, características particulares del domicilio, como color de casa, portón, o punto de referencia popular)

### **Para personas morales:**

Copia del "Acta Constitutiva" y del "Poder para Actos de Administración" del Representante Legal.

Copia del Registro Federal de Contribuyentes.

Copia de una identificación oficial con fotografía del Representante Legal (Credencial de elector o pasaporte).

Comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, gas).

Firmar el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

Correo Electrónico.



### **Procedimiento para la Contratación:**

El Cliente interesado en contratar alguno de los Servicios de RED WICOM deberá llamar al Centro de Atención a Clientes, donde un Ejecutivo de Venta verificará que el domicilio del Cliente se encuentre dentro del área de servicio de RED WICOM. En caso de que el domicilio del Cliente se encuentre en una zona con cobertura, se podrá programar una visita de un Ejecutivo de Venta para explicar los beneficios del Servicio y los alcances del Contrato.

El Cliente también puede contratar el Servicio directamente en nuestras oficinas, ubicadas en:

Segunda Calle Oriente. Sur 131, Terán, 29090 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Horario: Abierto 8:00am · Horario de cierre: 21:00 de lunes a sábado.

A través de nuestra página en internet [www.redwicom.com](http://www.redwicom.com)

Vía WhatsApp al Teléfono: 961 691 1170 (24/7/365)

### **Requisitos para la Contratación:**

La solicitud de Servicios deberá ser realizada directamente por el interesado.

Firma del Contrato indicando el o los Servicios y promociones de su elección. La información de dichos Servicios y promociones se podrán consultar en la página [www.RED WICOM.com](http://www.RED WICOM.com)

En el contrato se especifica si los equipos son en comodato, como el equipo recibido es en comodato, firma del pagaré por la cantidad que ampare la asignación de los equipos.

Autorización por parte del Cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio.

El Cliente deberá cubrir la Cuota de Contratación por adelantado, de acuerdo al Libro de Tarifas, salvo que exista alguna promoción especial.

El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados por RED WICOM, mismos que se indican más arriba en este Código.

El procedimiento de entrega del Servicio comenzará una vez que el Cliente haya firmado el Contrato respectivo. En el caso de Servicios que puedan ser contratados a través de algún medio electrónico, la prestación comenzará cuando el Cliente haya confirmado la aceptación de los mismos a través de dicho medio.

En caso de tener algún adeudo pendiente con RED WICOM, se solicitará al Cliente resolverlo con el departamento de Cobranzas para poder darle el Servicio solicitado.

## Propiedad del Equipo:

El Cliente no tiene que realizar la adquisición del equipo necesario para contar con el Servicios . El equipo es propiedad de RED WICOM y se entrega al Cliente en calidad de comodato para la prestación del Servicio. La computadora o los dispositivos con los que se usará el Servicio no son proporcionados por RED WICOM, por lo que el Cliente será responsable de proveerlos.

RED WICOM no realiza configuraciones especiales en equipos tales como: (televisores, impresoras, cámaras de video vigilancia, computadoras de escritorio, Laptops, Tablet, Celulares, o cualquier otro dispositivo que sea propiedad del cliente)

Las características del equipo utilizado para la prestación del Servicio podrán variar de un Cliente a otro en función de la cobertura, capacidad o disponibilidad del servicio. Dichas características se especificarán en la Orden de Servicio, así como su costo. De manera general, el equipo incluye:

- 1 Equipo de transmisión inalámbrico o CPE, con o sin antena exterior
- 1 Ruteador o equipo para terminación y distribución del servicio
- 1 Router de Fibra Óptica (si se encuentra dentro de la zona de cobertura con dicha tecnología)

La cuota por contratación incluye el costo de la instalación del equipo necesario para la prestación del servicio, **NO REPRESENTA LA COMPRA DE LOS EQUIPOS POR PARTE DEL CLIENTE, TAMPOCO REPRESENTA UN DEPOSITO**, si no los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida la realiza RED WICOM través de sus diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de acometida, no pasa a ser propiedad del Cliente.

## Procedimiento de Instalación:

El proceso de la instalación para la prestación del Servicio de Internet que proporciona RED WICOM a sus Clientes es el siguiente:

Al momento de la contratación, RED WICOM notificará al Cliente la fecha estimada de instalación.

La visita al domicilio del Cliente se realizará a más tardar dentro de los 3 días hábiles después de la firma del Contrato, siempre y cuando se cuente con el stock disponibilidad de los equipos.

Una vez que se verifica que el domicilio del Cliente se encuentre dentro del área de cobertura de RED WICOM, se procede a la contratación del Servicio por parte del Cliente. El nuevo Contrato es dado de alta en el sistema de facturación y se turna al área de instalaciones de RED WICOM para que ésta programe la fecha y hora de instalación del Servicio, que deberá realizarse en días y horas hábiles. Una vez en el domicilio del Cliente, el instalador se identifica y corrobora que el domicilio



específico cuenta con cobertura, es decir, que la señal puede llegar apropiadamente al lugar para brindar el servicio. En caso de que no sea así, no se continuará con el proceso de instalación, sin que exista ninguna obligación ni consecuencia para el Cliente ni para RED WICOM. Si la señal es adecuada, el instalador procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo propiedad de RED WICOM necesario para la prestación del Servicio.

Es necesario que durante la instalación esté presente un responsable asignado por parte del Cliente, que sea mayor de edad y con todas las facultades para recibir la instalación. En caso de no tener acceso al domicilio del Cliente o que no se encuentre presente un responsable asignado por parte del Cliente, que sea mayor de edad y con todas las facultades para recibir la instalación, RED WICOM dejará un Aviso de Visita para que el Cliente solicite la reprogramación de la instalación en otro momento a través del Centro de Atención a Clientes.

**Requisitos para la Instalación:**

Pago de la Cuota de Contratación por adelantado.

Firma previa del Contrato y entrega de la documentación solicitada.

Acceso al domicilio del Cliente al personal de RED WICOM en presencia del responsable autorizado, para realizar la inspección, revisión e instalación.

## **Trámites Administrativos.**

RED WICOM ha establecido el siguiente procedimiento para dar seguimiento a los diferentes Trámites solicitados por los Clientes, tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del Servicio del dentro del mismo domicilio o cambio de Razón Social.

### ***Cambio de Domicilio:***

El Cambio de Domicilio estará sujeto a la disponibilidad de capacidad y cobertura de RED WICOM y a que existan facilidades técnicas para aprovisionar el Servicio en el nuevo domicilio. El Cliente debe llamar al Centro de Atención a Clientes para solicitar el Cambio de Domicilio y cumplir los siguientes requisitos:

Estar al corriente en el pago de su Factura.

Presentar una identificación oficial vigente del titular y un comprobante del nuevo domicilio.

RED WICOM elaborará el nuevo Contrato y acordará con el Cliente la fecha para efectuar la desinstalación del equipo en la actual dirección y para la instalación en el nuevo domicilio.

El cargo por Cambio de Domicilio, de acuerdo al Libro de Tarifas, se realizará en la siguiente Factura del Cliente.

### ***Cambio de ubicación del Servicio del dentro del mismo Domicilio:***

Si el Cliente desea hacer cualquier movimiento en el Equipo de RED WICOM ubicado en su Domicilio, debe llamar al Centro de Atención a Clientes para solicitar el cambio. El Cliente no deberá revisar, remover o cambiar de lugar los equipos de RED WICOM, ya que esto puede dar lugar a la rescisión del Contrato, como se menciona en el punto 10 de este Código. El Cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

Estar al corriente en el pago de su Factura.

Presentar una identificación oficial vigente del titular.

Solicitar el cambio al Ejecutivo de Servicio, quien acordará con el Cliente una fecha conveniente para que el personal calificado de RED WICOM acuda a su domicilio para realizar el cambio solicitado.

El cargo correspondiente por el cambio, de acuerdo al Libro de Tarifas, se realizará en el siguiente periodo de facturación del Cliente.

## ***Cambio de Razón Social:***

En caso de que el Cliente empresarial cambie su Razón Social, deberá llamar al Centro de Atención a Clientes y seguir el siguiente procedimiento para actualizar sus datos de facturación:

Estar al corriente en el pago de su Factura.

Entregar una copia de la Escritura Pública en donde se formalizó el cambio de la Razón Social y una copia de su nueva Cédula de Identificación Fiscal.

RED WICOM realizará los cambios en su base de datos para que se reflejen en la siguiente Factura del Cliente.

## **ESTADO DE CUENTA**

RED WICOM enviará mensualmente al correo electrónico indicado por el usuario un Estado de Cuenta o en su panel de cliente que es creado al momento de ser suscriptor de RED WICOM que contendrá toda la información relacionada con el uso de los Servicios que tiene contratados, al menos con 10 (diez) días naturales previos a la Fecha Límite de Pago.

En el Estado de Cuenta aparecerá de forma detallada la siguiente información:

Importe de las rentas con su periodo de cobro.

Fecha de emisión de la factura.

Fecha límite de pago.

Total, a pagar.

Detalle de cargos extras.

No. Cliente

Dirección de instalación.

La Renta Mensual del Servicio se facturará después de haber sido gozado el servicio, por lo que en la primera factura el Cliente encontrará la parte proporcional del cargo por la Renta Mensual entre la fecha de Instalación del Servicio y la del último día del Ciclo de Facturación indicado en el Estado de Cuenta.

Previa liquidación del total del Estado de Cuenta por parte del Cliente, RED WICOM emitirá la o las factura(s) correspondiente(s) con los requisitos fiscales que establezca la legislación vigente, mismas que estarán a disposición del Cliente en sus oficinas y en su página de Internet.

## **FORMAS DE PAGO**

El Cliente deberá realizar los pagos mensuales por concepto de la prestación del Servicio de conformidad con los siguientes criterios:

- a) El pago se realizará durante los días anteriores a su fecha límite de pago.
- b) Los cortes del Servicio se efectúan el día posterior de la fecha límite de pago.
- c) El pago que realiza el Cliente contempla el mes corriente usado.
- d) El pago que realiza el Cliente no lo exime de adeudos anteriores.

El Cliente podrá efectuar el pago de su Estado de Cuenta o Factura en bancos y establecimientos comerciales con los cuales RED WICOM haya celebrado previamente convenio para tales efectos, mismos que aparecerán en su Estado de Cuenta y que podrán ser consultados en la página de internet, así como con cargo a su tarjeta de crédito o débito, ingresando los datos de su tarjeta de manera segura en su página de Internet. En caso de que la fecha límite de pago corresponda a un día inhábil, se recorrerá al siguiente día hábil.

### ***Aclaraciones:***

El Cliente puede solicitar a RED WICOM por teléfono y WhatsApp al 961 691 11 70, correo electrónico o a través de su página de Internet, la aclaración de los cargos que aparecen en su Estado de Cuenta o Factura, antes del vencimiento de la fecha límite de pago del cargo objetado.

RED WICOM realizará las investigaciones o verificaciones necesarias sobre los cargos que el Cliente no reconozca e informará al Cliente los resultados en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de recibir la solicitud de aclaración. En caso de que la Reclamación sea procedente, RED WICOM realizará el reembolso al Cliente a través de una Nota de Crédito en su siguiente factura.



En caso de no existir Reclamación alguna dentro del plazo señalado se entenderá que el Cliente acepta los Servicios facturados eliminando la posibilidad de cualquier reclamación posterior relacionada al mismo evento.

### ***BONIFICACIÓN POR AFECTACIÓN DEL SERVICIO***

En caso de que el Cliente llegara a sufrir una interrupción del Servicio por causas imputables a RED WICOM o que por cualquier circunstancia no sea posible prestar los servicios en los términos convenidos por un tiempo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, RED WICOM bonificará al Cliente en la siguiente factura la parte proporcional de la Renta Mensual correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Adicionalmente, RED WICOM otorgará al Cliente una bonificación equivalente al 20% de la compensación señalada en el párrafo precedente.

Para que este beneficio pueda ser aplicable, el Cliente deberá levantar el reporte de falla, ya sea por teléfono, correo electrónico o acudiendo a las oficinas de RED WICOM y proporcionar la siguiente información:

Identificador del Servicio.

Domicilio en donde se ubica el Servicio.

Nombre completo de la persona que realiza el reporte y del contacto para el seguimiento a la atención del reporte.

Descripción de la falla.

El Centro de Operación de Red le asignará un número de reporte, mismo que será necesario para acreditar la fecha, hora y duración de la interrupción del Servicio. RED WICOM investigará las causas de la interrupción del Servicio, y en caso de que ésta sea atribuible a RED WICOM, se lo notificará al Cliente y realizará la bonificación en el siguiente periodo de facturación.



Las siguientes causas de fallas no serán atribuibles a RED WICOM:

Fallas de energía en el domicilio del Cliente.

Negligencia por parte del Cliente de cualquier índole o de terceros autorizados por el Cliente para el uso de los servicios.

Interrupciones que ocurran durante cualquier periodo en que el Cliente ha autorizado o solicitado un mantenimiento programado, actualizaciones u otros cambios con la finalidad de reparar o mejorar la calidad del servicio.

Interrupciones que ocurran durante cualquier periodo en que el Cliente ha solicitado una reubicación o cambio de domicilio del Servicio.

Interrupciones que ocurran durante cualquier periodo en los que el Cliente haya optado por no permitir pruebas o reparaciones previamente notificadas por RED WICOM.

Interrupciones que ocurran por el mal funcionamiento de equipos de interconexión o de consumo propiedad del Cliente.

Retrasos en el tiempo de traslado del personal de mantenimiento originados por causas ajenas e imprevisibles a RED WICOM para la atención de la falla.

Tiempo de espera del personal de mantenimiento proporcionado por RED WICOM para acceder al domicilio del Cliente para la atención de la falla.

Esta bonificación en su Factura constituirá la única y máxima responsabilidad que le podrá ser imputada a RED WICOM por interrupciones en el Servicio.

## **INFORMACIÓN, RECLAMACIONES Y QUEJAS**

### ***Consultas:***

El Cliente puede acudir a las oficinas de RED WICOM, llamar al Centro de Atención a Clientes al número 961 691 11 70 o a través del Portal de la página de Internet, para solicitar información, realizar cambios o manifestar su inconformidad al respecto de los Servicios que tiene contratados. Su solicitud será turnada al área correspondiente para la aclaración pertinente.



El número 961 691 11 70 está disponible de lunes a viernes con un horario de 9:00 a 18:00 horas para la atención inmediata de los requerimientos relacionados con:

Información de Productos y Servicios.

Contratación de Servicios adicionales.

Solicitud de cambio o modificaciones al Servicio ya contratado.

Solicitud de cambio de domicilio del Servicio.

Solicitud de cambio de ubicación de o los equipos dentro del domicilio del Cliente.

Aclaraciones sobre facturación.

Solicitar algún método de pago.

Realizar un reporte de queja.

Solicitud de cancelación del Servicio.

RED WICOM se compromete a dar una respuesta al Cliente en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles.

***Fallas:***

En caso de que el Servicio presente una falla, el Cliente puede contactar a nuestro Centro de Operación de Red al número con WhatsApp 961 691 11 70, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, proporcionando el identificador del servicio, para recibir atención telefónica inmediata sobre los problemas que se le puedan presentar, tales como:

No tener acceso al Servicio.

Problemas relacionados con la calidad del Servicio.

Problemas relacionados con el o los equipos proporcionados por RED WICOM.

Durante la llamada con el técnico se tratarán de identificar las posibles causas de la falla y se tomarán las acciones para tratar de resolver el problema. En caso de ser necesario, se acordará una fecha y hora específica para realizar una visita al domicilio del Cliente dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes para revisar las instalaciones y el equipo.

Después de la inspección, el técnico informará al Cliente qué tipo de falla es y el procedimiento para corregirla. Si la falla es por causas imputables a RED WICOM, se reparará sin costo para el Cliente. Si es por una causa originada por el Cliente, por haber manipulado o dañado el o los equipos o el cableado, intencionalmente o por negligencia, el técnico le informará si existe algún cargo por reparación, mismo que deberá ser aprobado por el Cliente antes de comenzar a trabajar en la reparación.



Al finalizar el trabajo, el Cliente o un responsable en el domicilio deberán firmar la aprobación la Orden de Servicio.

El Cliente podrá acudir en todo momento ante la Procuraduría Federal del Consumidor para dirimir cualquier controversia derivada de la interpretación y/o cumplimiento del Contrato por la vía conciliatoria.

## **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

### ***Causas de Suspensión:***

RED WICOM podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad de su parte, en los siguientes casos:

Por no pagar la Factura a más tardar en la Fecha Límite de pago.

Por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados y/o aprobados por el IFT.

Porque el Cliente no permita a RED WICOM realizar labores de mantenimiento o reparación del equipo proporcionado para prestar el Servicio.

Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el Cliente.

Porque el Cliente, mediante el uso del servicio, realice alguna actividad ilegal o que de alguna manera pueda desprestigiar a RED WICOM o su actividad comercial al poder ser relacionado de cualquier forma, aunque sea indirectamente, con dicha actividad.

Porque el Cliente comercialice, arriende, o preste los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.

Porque el Cliente manipule de cualquier manera el Equipo instalado.

Por declaración judicial o administrativa.

La Suspensión del Servicio por las causas mencionadas no implica la Cancelación del Contrato, por lo que el Cliente tiene la obligación de pagar las cantidades adeudadas por los Servicios prestados.

## ***Reanudación del Servicio en Suspensión:***

RED WICOM reanudará la prestación del Servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a que:

El Cliente realice el pago total de los adeudos que tenga con RED WICOM.

El Cliente retire los equipos o accesorios no homologados por la autoridad competente.

El Cliente permita a RED WICOM realizar las labores de mantenimiento o reparación al equipo entregado al Cliente.

Por vencimiento del término fijado por la autoridad judicial o administrativa que ordenó la Suspensión.

En general, si el Cliente subsana el incumplimiento que motivó la Suspensión.

## ***CANCELACIÓN DEL SERVICIO***

### ***Cancelación del Contrato de Servicio previo a la Instalación del Equipo:***

El Cliente podrá cancelar una Orden de Servicio hasta 24 horas antes de la fecha programada para la Instalación, con sólo comunicarse al Centro de Atención a Clientes al número 961 691 11 70.

RED WICOM podrá cancelar una Orden de Servicio en proceso de Instalación debido a la falta de cobertura o por alguna restricción de índole técnica, avisando al Cliente vía telefónica o por correo electrónico de esta situación.

### ***Cancelación del Contrato de Servicio por parte del Cliente después de la Instalación del Equipo:***

En caso de requerir la Cancelación del Servicio, el Cliente debe llamar al Centro de Atención a Clientes al número 961 691 11 70 y solicitar la Cancelación al Ejecutivo de Servicio.

El Ejecutivo de Servicio acordará con el Cliente la fecha para la Suspensión del Servicio y la fecha para efectuar la desinstalación del o los equipos y accesorios propiedad de RED WICOM que se encuentren en el domicilio del Cliente. La fecha de desinstalación no podrá ser mayor a 8 días hábiles posteriores a la fecha de suspensión del Servicio, para dicho efecto el cliente deberá liquidar los adeudos que se tengan a la fecha de cancelación.

El Ejecutivo de Servicio elaborará la cuenta final del Cliente, incluyendo los cargos correspondientes a los Servicios efectivamente prestados hasta el día de la Suspensión y los Cargos por Cancelación anticipada en caso de que el Contrato del Cliente tuviera un plazo forzoso. Estos cargos deberán ser cubiertos por el Cliente antes de la Cancelación de los Servicios.

## 10.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

RED WICOM podrá dar por terminado el Contrato, sin necesidad de resolución judicial o administrativa, por las siguientes causas atribuibles al Cliente:

Falta de pago de 2 (dos) o más facturas.

Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio del Cliente los equipos y/o accesorios con los que se presta el Servicio, independientemente de la responsabilidad del Cliente por los daños y perjuicios que resulten.

Por resolución judicial o administrativa de una autoridad competente que así lo determine.

Por incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del Contrato.

Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el Cliente.

Por realizar actos, actividades o acciones que puedan afectar la seguridad, integridad y calidad del Servicio o cualquier otro acto de uso del Servicio que contravenga disposiciones legales aplicables.

También podrá darse por terminado anticipadamente el Contrato, por las siguientes causas:

RED WICOM se encuentre imposibilitado técnicamente para realizar la Instalación del Servicio.

RED WICOM se encuentre imposibilitado para continuar prestando el Servicio por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito.

En estos casos RED WICOM notificará directamente al Cliente y le informará la terminación anticipada del Contrato, explicando los motivos por los cuales no es posible proporcionar el Servicio.

En caso de rescisión del Contrato por cualquier causa, el Cliente deberá pagar a RED WICOM todas las cantidades adeudadas a la fecha de terminación.

## 11.- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

El personal de RED WICOM tiene estrictamente prohibido proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de los Clientes, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal.

RED WICOM guardará absoluta confidencialidad respecto a la información particular de cada Cliente, tanto del Contrato como del uso de los Servicios, salvo en los casos en que la autoridad competente requiera a RED WICOM sobre alguna información en particular.

El Cliente puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de internet [www.eninetworks.com](http://www.eninetworks.com).

## 12.- PROMOCIONES DEL SERVICIO

Para dar a conocer sus Servicios, RED WICOM utiliza diferentes medios de comunicación. Las promociones se realizan de la siguiente forma:

A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de prensa, radio, televisión e internet, mediante anuncios y spot comerciales.

Distribución de volantes y publicidad impresa que se proporcionan al público en general por diferentes medios.

Anuncios espectaculares fijos y móviles.

Instalación de stands en las plazas comerciales.

RED WICOM cuenta con diferentes medios físicos y electrónicos, y podrá agregar otros en el futuro, para dar a conocer cualquier tipo de información de manera constante, con la anticipación y oportunidad necesaria para que sus Clientes y público en general la conozca.

## 13.- SEGURO CONTRA ROBO DE EQUIPO



No se tiene ningún tipo de seguro contra robo de equipo.