

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

AUTORIZACION IFT/223/UCS/AUT-COM -068/2016

**ENTRE RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y
COMERCIALIZADORA SA DE CV Y EL PUBLICO EN GENERAL.**

FOLIO REGISTRO PUBLICO DE CONCESIONES No.

1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS A COMERCIALIZAR.
2. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICION, TASACION Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.
3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD
4. PROCESO DE INSTALACION Y ACTIVACIÓN DE EQUIPOS
5. SISTEMA DE ATENCION A FALLAS Y PROCESO DE BONIFICACION
 - 5.1 PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS, SOLUCION DE ACLARACIONES / QUEJAS / REPARACIONES Y BONIFICACIONES CORRESPONDIENTE
6. CAMBIO DE PLAN O SERVICIO
7. POLITICAS DE CANCELACION



1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS A COMERCIALIZAR:

Riagatech comercializa servicios de acceso a internet.

SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Es un servicio que se le brinda al cliente final suministrándole una conexión a internet.

ENLACES DEDICADOS

Es el servicio de comunicación punto a punto a diferentes velocidades para acceso a internet o transmisión de datos

Riagatech proporciona servicios de telecomunicaciones mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la normatividad aplicable.

El uso de la infraestructura requerida es el amparo de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con los que Riagatech tiene establecidos sus contratos.

2. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICION, TASACION Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS

Todas las tarifas aplicables se registran previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Riagatech remite al cliente 10 días naturales antes de la fecha de corte asignada, la factura correspondiente al mes en curso del servicio y se envía a través de un sistema electrónico si así fue confirmado por el cliente, el cual avisa automáticamente si la factura fue recibida.

El pago del servicio puede ser realizado por el Cliente a través de un depósito bancario en efectivo o con cheque, depósito en corresponsal o transferencia electrónica a la cuenta fiscal de Riagatech servicios de telecomunicaciones y comercializadora SA de CV, cuando el cliente no realiza su pago antes del día 5 posterior a la fecha de facturación, se suspenderá el servicio automáticamente; siendo necesario para su reconexión que el

Cliente proceda al pago del mes vencido sin penalización, en caso de atrasarse el siguiente mes, recibirá un cargo en su siguiente factura como gastos de reconexión, de acuerdo a la tarifa de reconexión registrada ante el registro público de telecomunicaciones.

Riagatech reconectará el servicio en un plazo máximo de 24 hrs. posteriores al pago del adeudo.

3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

El compromiso principal hacia nuestros clientes reside en el monitoreo constante de la red para que los equipos funcionen de manera óptima, con sistemas que en caso de falla, notifican de manera inmediata al departamento de tecnologías de la información.

La revisión y mantenimiento de los equipos y materiales como cables, conectores, eliminadores de corriente, routers, antenas y su sustitución inmediata en caso de falla, contando siempre con stock de equipos de reemplazo.

Se monitorea de manera permanente el ancho de banda para garantizar los megas que recibe cada cliente y en caso de ser necesario aumentar la capacidad asignada.

4. PROCESO DE INSTALACION Y ACTIVACIÓN DE EQUIPOS

- a. Recibimos la solicitud del cliente de servicio de internet en su domicilio particular o empresa, ya sea por medios electrónicos en nuestro de atención a clientes.
- b. Se procede a verificar en sistema que la ubicación donde se instalará el servicio esté dentro de nuestra zona de cobertura.
- c. En caso contrario, se realiza una visita física para realizar el estudio de línea de vista y descartar alguna obstrucción como pudiera ser edificios, arboles, montañas, o el mismo desnivel del punto donde se instalará el servicio versus nuestra antena emisora. Así mismo se verifican las características del inmueble sobre las que se montará el equipo receptor y la forma y altura que necesitará la estructura (Mástil, tripie o torre arriostrada).
- d. Una vez confirmada la línea de vista procedemos a cotizarle al cliente en base a los requerimientos que necesite la propia instalación.
- e. Una vez aceptada la cotización, se procede a fijar la fecha y hora en la que Riagatech realizará la instalación en el domicilio del cliente.
- f. El departamento de ingeniería define los equipos a utilizar para garantizar que se entreguen los megas que solicitó el cliente y prepara la configuración de los equipos que entregará al personal de instalación.

g. El día de la instalación que no superará los 10 días hábiles después de la solicitud del cliente, el personal de instalación realizará una llamada de confirmación de cita al cliente, y deberá llegar puntualmente, con una ventana máxima de una hora.

h. El equipo de ingeniería verificará la alineación óptima de los equipos que se instalaron y monitoreará el buen desempeño del enlace instalado.

Cabe señalar que para la prestación de los servicios autorizados, Riagatech tiene celebrados contratos con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.

5. SISTEMA DE ATENCION A FALLAS Y PROCESO DE BONIFICACION

Riagatech pone a disposición de sus clientes los siguientes medios de contacto para recepción de solicitudes de soporte, quejas y/o sugerencias:

En nuestra página de internet www.riagatech.com a la vista del usuario, se

encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas 01800 2869756. Este medio de contacto es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

Así como los siguientes números:

3316540431 (Disponible 24 hrs del día, ya sea)

3316050352 (Disponible por mensaje de whats app y llamada)

Así mismo y para los mismos efectos, se encuentra disponible el siguiente correo:

soporte@riagatech.com

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de sistemas de reparaciones y quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

5.1 PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS, SOLUCION DE ACLARACIONES / QUEJAS / REPARACIONES Y BONIFICACIONES CORRESPONDIENTE

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta, solicitud de reparación y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo

electrónico proporcionado por el usuario para tales efectos, o el número telefónico de contacto.

En el caso de aplicar alguna bonificación, como en el caso de causas imputables a RiagaTech, se realizará la bonificación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de proporcionar el servicio contratado por el cliente, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente periodo o factura.

6. CAMBIO DE PLAN O SERVICIO

El cliente podrá modificar el paquete o plan cuando lo desee, haciendo su solicitud por correo electrónico a servicios@riagatech.com, y el mismo quedará aplicado en menos de 24 hrs, así mismo recibirá de manera electrónica o impresa la confirmación de solicitud recibida y la factura correspondiente por la diferencia en costos, a pagar junto con la siguiente factura de su servicio. Mensualmente recibirá su factura con la nueva tarifa.

7. POLITICAS DE CANCELACION

En servicio de acceso a internet:

Cuando Riagatech modifique las condiciones originalmente contratadas, el cliente podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

Cuando el cliente incumpla en el pago de sus facturas RiagaTech podrá dar por terminado el servicio y retirará los equipos dejados en comodato.

Riagatech prestará el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

En servicio de enlaces dedicados:

Salvo por los casos expresamente señalados en el Contrato y/o cualquiera de sus Anexos, si cualquiera de las PARTES incurre en incumplimiento en los términos y condiciones del Contrato (la "Parte que Incumple"), la otra parte (la "Parte Afectada") deberá notificarlo por escrito a la Parte que incumple a efecto de que esta última subsane dicho incumplimiento dentro del término de 30 (treinta) días calendario, en el entendido de que si la Parte que incumple no subsana el incumplimiento en dicho plazo, la Parte Afectada podrá rescindir el Contrato, sus Anexos correspondientes, sin necesidad de previa resolución judicial y mediante notificación por escrito.

Se considerarán incumplimientos al Contrato que podrán dar lugar a rescisión: el retraso o falta de pago de cualquiera de los conceptos derivados del Contrato por 45 (cuarenta y cinco) días calendario o más (contados a partir de que se haya vencido alguna cantidad).

Así también, **“EL PROVEEDOR”** podrá rescindir el Contrato en los siguientes casos:

- I. Se solicite la declaración de concurso mercantil del CLIENTE, ya sea por éste o un tercero
- II. Información errónea que entregue a **“EL PROVEEDOR”** en los términos del presente Contrato.
- III. Por incumplimiento de las Cláusulas de Confidencialidad y Propiedad Intelectual

Así también, el CLIENTE podrá rescindir el Contrato en los siguientes casos:

- I. Si el servicio no se presta en la forma y términos convenidos;
- II. Si **“EL PROVEEDOR”** modifica unilateralmente el contrato;
- III. Si **“EL PROVEEDOR”** no cubre el monto de bonificación y/o compensación;
- IV. Si **“EL PROVEEDOR”** hace caso omiso de cualquier solicitud presentada por el suscriptor;
- V. Si la portabilidad no se ejecuta en los plazos convenidos;

En caso de incumplimiento de obligaciones, cancelación o rescisión del Contrato, el CLIENTE permitirá que el personal de **“EL PROVEEDOR”** realice la desinstalación del Equipo. No obstante, ambas partes se reserva el derecho de hacer válida la pena convencional establecida en el Contrato.

Adicionalmente, cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el Contrato sin necesidad de declaración judicial y mediante simple notificación a través de los medios previamente establecidos a la otra parte.

Al término del periodo de vigencia del instrumento, el CLIENTE podrá quedarse con el Equipo entregado por **“EL PROVEEDOR”**, siempre y cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.