

### 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “**Código**”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de **FET102652CO-501868** para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 31 de mayo de 2016, a favor de **Voz y enlaces IP de Mexico SA de CV** (en adelante “**CW Telecom Mexico**”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de Ciudad Wireless, en el sitio de internet <https://www.cwtelecommexico.com> así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Actualmente CW Telecom Mexico ofrece *el/los siguiente(s) Servicio(s)*, acorde la **FET102652CO-501868** otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

**El servicio de internet fijo** de CW Telecom Mexico es para hogares, empresas y negocios que necesiten conectarse a la red pública con un precio competitivo y una velocidad de acuerdo a sus necesidades.

**Acceso a Internet Dedicado:** Experimenta la confianza y estabilidad de un enlace simétrico y dedicado mediante Fibra Óptica, que te ofrece garantía de disponibilidad en el servicio y monitoreo constante.

### 3. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán realizarlo a través:

En nuestras sucursales las cuales se encuentran ubicadas en: Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500. Horario de Lunes a viernes de 9 am a 6 pm

- a) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes al número 998-1407964 de *lunes a viernes de 9 am a 6 pm y sábados de 9 am a 2 pm*
- b) A través de nuestra página web <https://www.cwtelecommexico.com> llenando el formulario respectivo, y uno de nuestros ejecutivos se pondrá en contacto.

#### **Documentación:**

Para la contratación de servicios se le solicitará al Cliente tratándose de personas físicas:

- a) Identificación oficial;

- b) Comprobante de domicilio y;
- c) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de débito.

Tratándose de personas morales:

- a) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
- b) Copia del Poder Notarial del representante legal
- c) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- d) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- e) RFC;
- f) En caso de que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC.

#### 4. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, **CW Telecom Mexico** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Suscriptores y/o Clientes.

**CW Telecom Mexico** cobrará a los Suscriptores y/o Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente mediante un contrato de comodato.

#### 5. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA:

**CW Telecom Mexico** enviará mensualmente al Cliente la Factura o Factura Electrónica de los Servicios a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y/o Cliente a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta y de conformidad con lo establecido en el Contrato.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **Ciudad Wireless**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Suscriptores y/o Clientes de manera mensual en el esquema de "prepagado", es decir, una vez firmado el presente contrato y pagado la contraprestación, los usuarios tendrán un período

de 30 días de servicio; los Suscriptores y/o Clientes tendrían que realizar el pago correspondiente a los servicios los días 5 de cada mes de cada mes para poder gozar de la prestación.

Cuando el suscriptor no pague dentro del mes posterior a su corte de estado de cuenta, el concesionario suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 7 al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del suscriptor el pago por mensualidad y reconexión vigente conforme a las tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del IFT.

Si el suscriptor realiza el pago, este deberá reportarlo a el concesionario quien deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión

## 6. FACTURACIÓN:

**CW Telecom Mexico** generará y enviará vía correo electrónico de manera mensual la factura que realice por los servicios, tiempos facturados y monto, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes, el cual se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Cuando el Suscriptor y/o Cliente desee hacer una reclamación o aclaración por el servicio relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, al número que se indicia en las facturas o acudir a las oficinas de Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500. Horario de Lunes a viernes de 9 am a 6 pm

## 7.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

**CW Telecom Mexico** se obliga a proporcionar *el servicio* de internet residencial de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del Cliente.

**CW Telecom Mexico** será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación *de los servicios de internet residencial* que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, así como la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que

en su momento estén vigentes, dando previo aviso al Cliente del cambio de tarifa aplicada con al menos (15) quince días naturales de manera anticipada a la aplicación de la misma.

El mantenimiento preventivo o correctivo que deba ser aplicado *al servicio* otorgado por **Ciudad Wireless**, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso, **CW Telecom Mexico** podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle el servicio, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

## 7.- ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.

**CW Telecom Mexico** cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para dar seguimiento de reportes de fallas.

Para cualquier solicitud de aclaración, queja, o reporte de fallas, los Suscriptores y/o Clientes se podrán poner en contacto con **CW Telecom Mexico** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500.
- **Horarios de oficina:** Lunes a viernes de 9 am a 6 pm
- **Teléfonos de Oficina:** 998-2876700
- **WhatsApp** 998-2876700
- **Correo Electrónico:** [atencionclientes@cwtelecommexico.com](mailto:atencionclientes@cwtelecommexico.com)

Procedimiento para atención:

1. Ser solicitará nombre del titular y/o número de contrato.
2. Descripción de la falla, aclaración o queja.
3. Número de teléfono para ser localizado.
4. Correo electrónico
5. Se dará el número de reporte para el seguimiento.

Para las aclaraciones y quejas de los Suscriptores y/o Clientes, **CW Telecom Mexico** les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **CW Telecom Mexico** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **CW Telecom Mexico** le informará al Suscriptor y/o Cliente.

## 7.- CAMBIO DE PAQUETE.

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a **CW Telecom Mexico** la modificación *de (los) Servicios (s)* originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los paquetes que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a **CW Telecom Mexico** la tarifa de (los) servicios (s) que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

## 8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **Ciudad Wireless**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Suscriptor y/o Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación en caso de dicha cancelación. En caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **CW Telecom Mexico** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

## 9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**CW Telecom Mexico** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **Ciudad Wireless**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **Ciudad Wireless**, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **CW Telecom Mexico** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **CW Telecom Mexico** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **Ciudad Wireless**, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 48 (cuenta y ocho) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.