



# Código de Prácticas Comerciales

## **PRESENTACIÓN Y DEFINICIONES**

El presente Código de Prácticas Comerciales (en lo sucesivo el "**Código**"), describe los diferentes **Servicios** que proporciona **Financiera Mueblera S.A. de C.V.** (en lo sucesivo "**FibraSí**"), así como los términos, condiciones y la metodología de contratación de los mismos, y la aplicación de las tarifas previamente registradas ante el IFT.

**FibraSí** ha establecido sus prácticas comerciales con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de los Clientes con relación a los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece y las políticas para ofrecer dichos Servicios; nuestra meta es tener Clientes totalmente satisfechos y que recomienden nuestros Servicios.

Estos lineamientos podrán sufrir adecuaciones en función de las necesidades de los Servicios y de la Empresa, así como en los casos que la autoridad lo requiera.

## **DEFINICIONES**

Cliente.- Persona Física o Moral, contratante de los Servicios que presta **FibraSí**, que cuenta con los derechos establecidos en la ley y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los Servicios Contratados.

Contraprestación y/o Precio.- Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar el Cliente de manera mensual por la prestación de los Servicios Contratados.

Costo por Reconexión o Reanudación del Servicio.- Si los Servicios Contratados no se pagan a tiempo (en la Fecha de Vencimiento), se aplicará un cargo por concepto de reconexión o reanudación del servicio, cuya tarifa se encuentra registrada ante el IFT.

Precio de Lista.- Si los Servicios Contratados no se pagan a tiempo (antes de la Fecha de Vencimiento) se aplicará el Precio de Lista, cuya tarifa se encuentra registrada ante el IFT, y publicada en la Página Web <https://fibrasi.com>

Equipos.- Significan los dispositivos terminales debidamente homologados para la prestación de los Servicios Contratados, que serán proporcionados al Cliente los cuales no podrán ser adquiridos por el mismo en otro establecimiento, toda vez que su diseño, software y hardware es único para la tecnología utilizada por **FibraSí**, siendo este el único responsable frente al Cliente por dichos dispositivos.

Fecha de Pago.- Es el día que se debe realizar el pago correspondiente al periodo de facturación, de acuerdo a la carátula del contrato, esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta y/o factura que le llegará a el Cliente, a su domicilio o vía correo electrónico de forma gratuita. La finalidad es darle a conocer al Cliente la Fecha de Vencimiento y los Servicios Contratados disfrutados en el mes inmediato anterior.

Fecha de Vencimiento.- Día límite de cada mes señalado por **FibraSÍ**, para que el Cliente pague los Servicios Contratados del periodo de facturación correspondiente, de acuerdo a la carátula del contrato. La Fecha de Vencimiento estará disponible en el estado de cuenta que le llegará a el Cliente por los disponibles.

IFT.- Instituto Federal de Telecomunicaciones o, en su caso, aquella entidad del Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos, que realice las funciones de control de los servicios comprendidos en el presente **Código**.

Concesión.- La Concesión de **FibraSÍ** incluye los servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión, que preste el Concesionario al amparo de la presente Concesión Única.

Período de Facturación.- Corresponde a un mes de prestación de los Servicios Contratados por el Cliente, cuyos días se especifican en la Carátula del Contrato. En este periodo se obtiene la cantidad total a pagar por los servicios efectivamente prestados al Cliente y que se desglosan en el estado de cuenta y/o factura que emite **FibraSÍ** en forma mensual.

Servicios Contratados.- Se refiere a los servicios de Internet, telefonía y/o TV Restringida que **FibraSÍ** prestará al Cliente con motivo de la contratación.

Servicios Adicionales.- Son aquellos servicios accesorios a los Servicios Contratados, que podrán ser solicitados por el Cliente durante la vigencia del contrato, ya sea al momento de la contratación o posteriormente por medios electrónicos y/o vía telefónica.

Servicio de Enlaces Dedicados.- Aquel por el que se ofrece un medio de transmisión para uso exclusivo de un Cliente entre dos puntos definidos por el mismo y que **FibraSÍ** acepta al firmar en contrato.

Servicio de Telefonía Fija.- Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre clientes, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.

Servicio de Televisión y Audio Restringido.- Aquél por el que se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

Sistema de Pago.- Es la forma de pago elegida por el Cliente para el pago de los Servicios Contratados.

## **SECCIÓN 1. SERVICIOS**

Los Servicios que presta **FibraSÍ** se ofrecen de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Concesión, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el IFT, y con base en los términos y condiciones del servicio y el presente **Código** y de conformidad con las tarifas registradas por **FibraSÍ** en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

### **A. Servicios Básicos:**

**FibraSÍ** ofrece los siguientes Servicios Básicos:

- Servicio de acceso a Internet

Estos Servicios están sujetos a la disponibilidad de las instalaciones y cobertura geográfica, de acuerdo a los planes técnicos y estrategias comerciales de **FibraSÍ**, así como a lo establecido en la normatividad aplicable.

### **B. Servicios Adicionales**

**FibraSÍ** pone a disposición de sus clientes los Servicios que ofrece, entre los que se encuentran:

- Ampliación de Red Inalámbrica
- Domótica (Casa Inteligente)
- Videovigilancia (Instalación de Cámaras)

Para mayor información respecto de los mismos, el Cliente debe contactar vía telefónica al Centro de Atención al Usuario, o ponerse en contacto vía chat a través del portal de internet de **FibraSÍ**.

### **C. Lineamientos de prestación de servicios**

Para que **FibraSÍ** preste sus Servicios a un Cliente, éste deberá previamente contratar con **FibraSÍ** mediante alguna de las alternativas mencionadas en este **Código** en su sección 3 (proceso de contratación), cumplir con las obligaciones mencionadas en la sección 5 (obligaciones del Cliente), así como con las Políticas de Uso Justo, señaladas en la Sección 7 del presente **Código**.

Para atender las solicitudes de Servicios Adicionales **FibraSÍ**, brinda una atención personalizada a los Clientes mediante un ejecutivo de ventas o vía telefónica, o por WhatsApp publicado en la página de internet. Este le atenderá, cotizará, llenará el formato respectivo de acuerdo a las necesidades y requerimientos expresados por el Cliente y tramitará la contratación del servicio.

El ofrecimiento de Servicios se dará de acuerdo a la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que, si el Cliente solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el ejecutivo de ventas comunicará al Cliente su factibilidad y en su caso, la fecha en que **FibraSÍ** prestará dicho servicio.

Todos los Servicios Adicionales requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas que **FibraSÍ** o por medio de atención telefónica o vía WhatsApp publicado en la página de **FibraSÍ**. Tal solicitud será analizada por **FibraSÍ** y de acuerdo a las políticas internas y a los antecedentes crediticios del Cliente serán o no autorizados.

El Cliente deberá aceptar, al solicitar cualquier servicio, que **FibraSÍ** realice un estudio crediticio para asegurarse de que el Cliente puede cumplir con las obligaciones que se derivan de la prestación de los Servicios.

#### **D. Cambio de Servicios**

Se entiende por cambio de servicios la contratación de nuevos Servicios, o simplemente el cambio de las características de los Servicios originalmente contratados por el Cliente.

Los cambios a los Servicios que el Cliente determine deberán ser solicitados a **FibraSÍ** por medio del Centro de Atención a Clientes o por un ejecutivo de ventas o vía WhatsApp publicado en la página de **FibraSÍ**. En caso de que estos cambios procedan, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y políticas de **FibraSÍ**, serán realizados dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles.

En caso de no aprobarse, el Cliente será notificado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de que **FibraSÍ** no tenga disponibles los servicios solicitados, pero tenga planeado el ofrecerlos en un futuro, indicará al Cliente dentro del mismo plazo, la fecha a partir de la cual se le podrá brindar dicho servicio.

#### **E. Disponibilidad de los Servicios y Atención a Fallas.**

**FibraSÍ** proporcionará a los Clientes los Servicios Contratados durante las 24 horas del día los 365 días del año. La cobertura geográfica y disponibilidad de Servicios será indicada en cada ciudad.

La prestación de los Servicios Básicos es el objeto principal de este **Código**, en consecuencia, los demás Servicios que ofrece **FibraSÍ**, o que en el futuro preste, es accesorio a algún Servicio Básico, por lo que la terminación de cualquier forma de estos Servicios Contratados originará la terminación en forma automática de los demás Servicios.

**FibraSÍ** prestará los Servicios de acuerdo a las condiciones fijadas en el contrato, en el presente **Código**, la legislación aplicable y las que en cualquier tiempo establezca o autorice el IFT.

**FibraSÍ** solamente estará obligada a la prestación de los Servicios Contratados, cuando el Cliente haya cumplido con todos los requisitos previstos en el contrato, con el **Código** y haya cubierto la totalidad de los pagos a que se refiere la sección 2 (pagos) del presente **Código**.

El Cliente se hace totalmente responsable por la utilización que haga de los Servicios Contratados, independientemente de la persona que haga uso de estos.

**FibraSÍ** cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para prestar los Servicios descritos en este **Código**, con calidad y eficiencia. Durante el proceso de contratación, se notificarán a los Clientes las características de los Servicios actuales y las fechas en que **FibraSÍ** pondrá a disposición de sus Clientes futuros o nuevos Servicios.

#### **F. Interrupción de los Servicios.**

En caso de que **FibraSÍ** suspenda la prestación de los Servicios Contratados por el Cliente por causas imputables a **FibraSÍ**, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas, contadas desde la recepción de la notificación enviada por el Cliente a **FibraSÍ**, deberá efectuar la compensación y/o bonificación proporcional al período de la interrupción.

**FibraSÍ** no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o causas que no le sean imputables, ni previsibles, incluyendo la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de las cuales curse tráfico y en especial por incumplimientos por parte del Cliente.

#### **G. Suspensión y Terminación de los Servicios.**

Las causas por las cuales **FibraSÍ** puede suspender, cancelar o dar por terminados los Servicios Contratados son los siguientes:

1.- Por Falta de Pago

**FibraSÍ** podrá suspender el servicio si el Cliente no paga la totalidad de su factura en el momento de la Fecha Límite de Pago, sin que esto exima al Cliente del pago por los Servicios utilizados.

2.- Cancelación del Servicio por el Cliente.

En el supuesto de que el Cliente haya contratado los Servicios con vigencia indefinida podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento,

sin responsabilidad ni penalidad alguna, haciéndolo por escrito o vía telefónica al número **477 258 7289** y/o los números telefónicos publicados en la Página Web <https://www.fibrasi.com> o por Whatsapp al **479 142 4942** y/o los números telefónicos publicados en la Página Web <https://www.fibrasi.com> en un horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas, y Sábados de 9:00 a 14:00 horas.

La terminación del contrato no exime al Cliente de cubrir los adeudos pendientes de los Servicios efectivamente prestados y de realizar la devolución de los Equipos. En caso de no devolverlos, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por el costo de los Equipos.

Independientemente de la vigencia contratada por el Cliente, una vez que se da por terminado el contrato, **FibraSÍ** no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicio al Cliente.

### 3. Cancelación del Servicio por causa justificada sin responsabilidad por parte de **FibraSÍ**.

**FibraSÍ** podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- Por falta de pago de los Servicios Contratados, siempre y cuando hayan transcurrido 90 (noventa) días naturales a partir de la Fecha Límite de Pago.
- Porque el Cliente cambie de domicilio los Servicios Contratados sin haber realizado la solicitud a **FibraSÍ** en términos de la cláusula séptima del presente contrato.
- Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- Por el uso ilegal de los Servicios Contratados.
- Si el Cliente hubiera proporcionado a **FibraSÍ** datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los Servicios Contratados.
- Si el Cliente cede, transfiere, transmite o negocia de cualquier forma los derechos derivados de los Servicios Contratados, sin consentimiento otorgado por escrito de **FibraSÍ**.
- Si el Cliente cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de **FibraSÍ**.
- Por fallecimiento del Cliente.
- El Cliente no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieran causa a la suspensión de los Servicios Contratados.
- Cualquier incumplimiento en las obligaciones que el presente contrato confiere al Cliente.
- Por subcontratar o comercializar los Servicios Contratados.

## **SECCIÓN 2. APLICACIÓN TARIFARIA**

### **A. Aplicación Tarifaria**

El Cliente estará obligado al pago de todos los cargos que aplique **FibraSí** por los Servicios Contratados y/o utilizados. Asimismo, está obligado al pago de las cantidades causadas por los Servicios prestados, a favor las personas que hayan solicitado su inclusión en el Contrato o en la cuenta del Cliente (en caso de cuentas corporativas u otra modalidad similar).

Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos.

A todos los Clientes clasificados en una misma categoría, programa o promoción se les aplicará la tarifa bajo las mismas condiciones.

### **B. Descuentos y promociones**

Todos los descuentos y promociones serán calculados tomando como base los precios y tarifas registrados ante el IFT. Todos los descuentos se aplicarán tomando como base de cálculo el subtotal obtenido de la aplicación de los anteriores descuentos.

A todos los Clientes que califiquen o estén inscritos en una misma categoría o tipo de Cliente se les aplicarán los descuentos bajo las mismas condiciones.

Ningún descuento o promoción incluirá impuestos ni derechos, entendiéndose que todas las promociones, bonificaciones y descuentos se calculan antes de la aplicación de los impuestos y derechos.

### **C. Facturación**

Los Servicios Contratados se ofrecen y se cobran sobre una base mensual. Para el efecto del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan para su pago en la factura en moneda nacional.

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

Las facturas que **FibraSí** expida incluirán todos y cada uno de los requisitos que marcan las leyes fiscales. Las facturas que expida **FibraSí** sobre los Servicios Contratados incluirán, además, los siguientes conceptos:

- Período de Facturación. Conforme a la definición corresponde a los 30 días naturales de prestación de los Servicios Contratados, de acuerdo a la fecha de contratación de los mismos. **FibraSí** determinará la periodicidad de la facturación y en la factura se reflejará lo siguiente:
- Servicios Contratados con cargo mensual

- Servicios utilizados por el Cliente en el período
- Cantidades totales consumidas por cada servicio
- Total a pagar
- Fecha de pago
- Cargos adicionales o extraordinarios

Cuando el Cliente desee hacer una reclamación o aclaración (ya sea de pago o de servicio) relativa a la facturación, deberá acudir a las oficinas comerciales de FibraSÍ cuyas ubicaciones se publican en la Página Web <https://www.fibrasi.com>, o llamar al Centro de Atención al Usuario al **477 258 7289** y/o los números telefónicos publicados en la Página Web <https://www.fibrasi.com> o por Whatsapp al **479 142 4942** y/o los números telefónicos publicados en la Página Web <https://www.fibrasi.com> en un horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas, y Sábados de 9:00 a 14:00 horas, o por medio del Portal del Cliente <https://clientes.fibrasi.com> y/o la APP Publicada en la Página Web <https://www.fibrasi.com> dentro del apartado de "Sistemas de Pago" las 24 horas, los 365 días del año.

Las reclamaciones o aclaraciones relativas a la factura podrán ser informadas por vía telefónica al Centro de Atención al Usuario o a través de los ejecutivos de ventas y deberán ser ratificadas por escrito. Todas las reclamaciones serán atendidas en idioma español.

El plazo dentro del cual el Cliente puede hacer una reclamación o aclaración es de 30 días naturales contados a partir de la recepción del estado de cuenta y/o factura correspondiente. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para efectos de facturación, el Cliente reconoce y acepta que el sistema informático de facturación que tiene implantado **FibraSÍ**, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los Servicios, es el medio de prueba eficaz para la contabilización del uso de los Servicios proporcionados por **FibraSÍ**, por lo que el mismo es aceptado para todos los efectos legales a que haya lugar.

En el caso de Servicios Adicionales, **FibraSÍ** incluirá en su factura los siguientes conceptos:

- Periodo de Facturación (son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Cliente por los conceptos del servicio).
- Renta Mensual
- Cargos adicionales o extraordinarios

#### **D. Bonificaciones**

Cuando los Servicios Contratados se interrumpan por más de 72 horas consecutivas por causas imputables a **FibraSÍ**, se le realizará un ajuste en la

siguiente factura y/o estado de cuenta entregado al Cliente, el equivalente al tiempo de duración de la interrupción, que será calculada de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento de la interrupción del servicio.

#### **E. Garantía.**

Los Equipos a través de los cuales **FibraSÍ** presta sus Servicios cuentan con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por **FibraSÍ** en caso de ser necesario. todas las reparaciones de los Equipos serán a cargo de **FibraSÍ**, siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso del Cliente.

**FibraSÍ** deberá suspender el cobro de los Servicios Contratados durante la revisión y las reparaciones de los Equipos. Los Servicios Contratados seguirán cobrándose si **FibraSÍ** otorga Equipos sustitutos de las mismas características, o bien, si **FibraSÍ** acredita que el Cliente está haciendo uso de los Servicios Contratados mediante un equipo propio.

Serán a cargo de **FibraSÍ** todas las reparaciones de los Equipos siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso del Cliente.

#### **F. Forma y lugar de pago**

El Cliente se obliga a pagar la cantidad total que ampare la factura mensual a que se refiere el inciso C de la sección 2 del presente **Código**, de acuerdo a la Forma de Pago acordada, a más tardar en la Fecha Límite de Pago establecida en la factura correspondiente.

La Forma de Pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los Servicios Contratados, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que **FibraSÍ** determine;

- Pago en establecimientos autorizados por **FibraSÍ**.- El Cliente se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la Fecha de Vencimiento en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.
- Pago en efectivo en Tiendas participantes por medio de "Pagoralia", utilizando el Portal del Cliente o la APP
- Pago con tarjeta de Crédito o Débito (Visa, MasterCard o AmericanExpress) utilizando el Portal del Cliente o la APP.
- Cargo Automático a Tarjeta.- El Cliente podrá pagar a **FibraSÍ** mediante cargos automáticos a la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o de Servicios (en lo sucesivo denominadas como "TARJETA"). En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual **FibraSÍ**, a través del emisor de la TARJETA, logre de manera efectiva realizar el cargo por las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACIÓN de que se trate.

En este caso, el Cliente acepta y da autorización expresa a **FibraSÍ**, para que todos sus pagos periódicos y extraordinarios se realicen a través del Cargo Automático a su Tarjeta, para lo cual, conjuntamente con la firma del contrato suscribirá la autorización expresa para el Cargo Automático a su Tarjeta.

**FibraSÍ** estará facultado, en caso de que la forma de pago contratada sea Cargo Automático, a realizar el cobro correspondiente a través de dicho procedimiento, en cualquier momento.

**FibraSÍ** o el Cliente, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente **Código** o por aquellos otros que introduzca **FibraSÍ** de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes

**FibraSÍ** o el Cliente, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente **Código** o por aquellos otros que introduzca **FibraSÍ** de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes deben estar de acuerdo. El Cliente debe proporcionar a **FibraSÍ** todos los elementos para hacer este cambio, además de cumplir con los requisitos fijados por la nueva forma de pago seleccionada. **FibraSÍ** determinará la fecha de aplicación del cambio a la nueva forma de pago.

## **G. Recepción y atención de quejas**

**FibraSÍ** cuenta con un Centro de Atención al Usuario, donde el Cliente podrá solicitar aclaración en cuanto a facturación, solicitud o contratación de nuevos Servicios, así como presentar quejas respecto de los Servicios.

El Centro de Atención al Usuario estará a disposición del Cliente de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas, y sábados de 9:00 a 14:00 horas. Para facilitar la atención de quejas, el Cliente deberá proporcionar la documentación y los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de las quejas, así como indicar los datos de los reportes telefónicos respectivos.

## **SECCION 3. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS**

### **A. Personas Físicas**

Las personas físicas titulares o usuarias de líneas residenciales que deseen contratar los Servicios de **FibraSÍ**, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por **FibraSÍ**, a través del Centro de Atención al Usuario, o en el portal de internet oficial de **FibraSÍ**, en donde se llevarán a cabo los trámites y llenado de los formatos necesarios para la contratación, instalación y conexión

de los Servicios solicitados por el Cliente de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Las personas físicas con actividades empresariales que deseen contratar los Servicios con **FibraSí**, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por **FibraSí** o a través del portal de internet oficial de **FibraSí**, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al Centro de Atención al Usuario para que **FibraSí** le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión de los Servicios solicitados por el Cliente de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

## **B. Personas Morales**

Las personas morales que deseen contratar los Servicios con **FibraSí**, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por **FibraSí** o a través del portal de internet oficial de **FibraSí**, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al Centro de Atención al Usuario para que **FibraSí** le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión a los servicios solicitados por el Cliente de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

## **SECCION 4. CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

**FibraSí** pone a disposición de los Clientes un Centro de Atención al Usuario vía telefónica para que reporte las fallas de servicio, quejas y/o sugerencias del servicio que recibe, la cual opera de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 horas a 19:00 horas, y sábados de 9:00 a 14:00 horas, o bien a través del portal de internet de **FibraSí**.

El Cliente notificará sus reportes de fallas, quejas, inconformidad en facturación, cambio de Servicios, aclaraciones o atención en general, con relación a los Servicios que haya contratado con **FibraSí**, vía telefónica al Centro de Atención al Usuario o bien a través del portal de internet de **FibraSí**.

## **SECCION 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Son obligaciones del Cliente:

Proporcionar a **FibraSí** toda la información que ésta le requiera, así como informar a **FibraSí** de cualquier cambio respecto de la información contenida en el contrato.

Usar los Servicios únicamente para los fines convenidos en el contrato.

Pagar de manera mensual la Contraprestación señalada en el estado de cuenta y/o factura por la prestación de los Servicios Contratados, dentro de la Fecha de Vencimiento.

Notificar cualquier cambio de domicilio parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de los Servicios Contratados, previa autorización de **FibraSÍ**, a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. En caso de que fuera en otro domicilio se podrá efectuar siempre y cuando **FibraSÍ** cuente con cobertura.

Cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo consignadas en el contrato, en la legislación aplicable y en el presente **Código** de Prácticas Comerciales.

## **SECCION 6. PLAZO**

El contrato no obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada, el cliente puede darlo por terminado en cualquier momento.

En caso de que los Servicios que se le proporcionen al Cliente requieran de conexión mediante un enlace dedicado al punto de conexión de la red de **FibraSÍ**, cualquier inversión adicional o en caso de algunas promociones, de conformidad con lo indicado en el contrato, la vigencia del mismo será forzosa para ambas partes por el período especificado en el contrato.

Una vez desconectados los Servicios, si **FibraSÍ** y el Cliente llegasen a un acuerdo para la reconexión, el Cliente deberá pagar los COSTOS POR RECONEXION O REANUDACIÓN DEL SERVICIO, debiendo cubrir también las tarifas descritas en la sección 2 (pagos) del presente **Código**, cuando fueren procedentes.

## **SECCION 7. Política de uso Justo**

Al utilizar los Servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de **FibraSÍ**, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de **FibraSÍ** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ([www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de **FibraSÍ** como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o

de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del Cliente y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de **FibraSÍ**. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de Servicios que rige el plan que se ha contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de **FibraSÍ**.

En caso de que **FibraSÍ** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, **FibraSÍ** podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de **FibraSÍ** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.