

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
SIERRA MADRE INTERNET, S.A. de C.V.

En Sierra Madre Internet, S.A. de C.V. (en adelante: “**SIERRA MADRE**”), nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles Servicios de Alta Calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, para ello ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA SIERRA MADRE INTERNET, S.A. DE C.V.
 - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
 - 2.1.1 INTERNET DEDICADO;
 - 2.1.2 TELEFONÍA IP
 - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN;
 - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
 - 2.4 COBERTURA DEL SERVICIO;
3. TARIFAS;
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
5. ATENCIÓN AL USUARIO;
 - 5.1 CONTACTO;
 - 5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
 - 5.3 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
 - 7.1 SUSPENSIÓN;
 - 7.2 CANCELACIÓN;

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de Sierra Madre las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de Sierra Madre en la página web www.smtelcom.mx

2. SERVICIOS QUE PRESTA SIERRA MADRE

Sierra Madre presta el servicio de Internet Dedicado y Telefonía IP, en virtud de la concesión otorgada a Sierra Madre Internet, S.A. de C.V., por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 21 de diciembre de 2016.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.1 INTERNET DEDICADO

Sierra Madre ofrece a sus usuarios el servicio de Internet Dedicado empresarial en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

2.1.2 TELEFONÍA IP

Sierra Madre ofrece a sus usuarios el servicio de Telefonía IP empresarial en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

Sierra Madre proporcionará al usuario de manera mensual, el servicio de Internet Dedicado y/o Telefonía IP, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Sierra Madre cobrará los gastos de instalación en una sola exhibición una vez realizada la instalación, y posteriormente cobrará dentro de los primeros diez días de cada mes por la prestación del servicio de Internet Dedicado y/o Telefonía IP, así como por la renta de los equipos, el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario.

2.4 COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de la Red de Sierra Madre comprende en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

3. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por Sierra Madre podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o en la página web de Sierra Madre en www.smtelcom.mx

En caso de daño o pérdida de los equipos entregados por Sierra Madre al usuario en comodato, su costo por reposición o reparación será notificado al usuario una vez estimado el daño la pérdida a través de los medios de contacto que más adelante son establecidos.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

Sierra Madre prestará el servicio de Internet Dedicado y Telefonía IP, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

Sierra Madre no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicio de Internet Dedicado y Telefonía IP contratado, en el menor tiempo posible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 CONTACTO

- a) Para Soporte técnico las 24 hrs del día: (81) 88 52 3700
- b) Vía Internet las 24 hrs del día: www.smtelcom.mx
- c) Centro de Atención: Chiapas 1744 Col. Ancira, Monterrey, Nuevo León. C.P. 64720

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, Sierra Madre lo resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, Sierra Madre bonificará al usuario, en los términos del contrato que hubiesen suscrito.

Dicha bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del usuario a más tardar en el ciclo de facturación siguiente, después de reportada la falla.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) Sierra Madre no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realice.
- ii) Si Sierra Madre incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) Si Sierra Madre incumple con los parámetros de calidad establecidos.

6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación de los servicios, Sierra Madre informará al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.

Además, Sierra Madre pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que Sierra Madre pone a su disposición.

7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

7.1 SUSPENSIÓN

Sierra Madre podrá suspender la prestación de los servicios al usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- i) El usuario no realice el pago correspondiente por el plan o paquete contratado dentro de los primeros 10 días de cada mes.
- ii) Para evitar daños o perjuicios a Sierra Madre por el mal uso del servicio, tales como, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso Sierra Madre dará aviso al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- iii) Por orden de autoridad competente.
- iv) El usuario comercialice, distribuya o revenda los servicios de Internet Dedicado y/o Telefonía IP contratados a Sierra Madre.

Sierra Madre reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos i), ii) y iii) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

7.2 CANCELACIÓN

Lo planes o paquetes ofertados por Sierra Madre no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento los servicios contratados.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a Sierra Madre la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo por la instalación de los equipos no es reembolsable en caso de cancelación de los servicios. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tendrán costo para el usuario.