

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

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 **Concesión** para establecer y operar o explotar una Red de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 18 de diciembre de 2019, a favor de **Doornet SA de CV** (en adelante “**Betu Red**”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de **Betu Red**, en el sitio de internet www.betured.com así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en la Calle Francisco Ortiz Núm. 13, Betulia, C.P. 47504, Jalisco, México.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Actualmente **Betu Red** ofrece los siguiente(s) Servicio(s), acorde la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

El servicio de internet fijo de Betu Red 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 Microondas y 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:

- a) En nuestras sucursales las cuales se encuentran ubicadas en: Calle Francisco Ortiz Núm. 13, Betulia, C.P. 47504, Jalisco, México
- b) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes al número: 800 953 1394 o 449 322 0563. WhatsApp 449 322 0563
- c) A través de nuestra página web www.betured.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;

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;

4. INSTALACIÓN.

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

Betu Red 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:

Betu Red 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 **Betu Red**, 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 “preago”, 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 tendrán que realizar el pago correspondiente a la fecha marcada en su recibo de su último pago 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 1 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:

Betu Red 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 en Calle Francisco Ortiz Núm. 13, Betulia, C.P. 47504, Jalisco, México

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

Betu Red se obliga a proporcionar el servicio de Internet 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.

Betu Red será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación de los servicios de Internet 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 a los servicios otorgado por **Betu Red**, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso, **Betu Red** 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.

Betu Red 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 **Betu Red** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz Núm. 13, Betulia, C.P. 47504, Jalisco, México
- **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 9:00am a las 20:00hrs y los sábados y domingos de 9:00am a 19:00hrs.
- **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 o 449 322 0563
- **WhatsApp Fallas y Soporte:** 449 322 0563
- **Email:** contacto@betured.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, **Betu Red** les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

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

7.- CAMBIO DE PAQUETE.

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a **Betu Red** la modificación de los Servicios 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 **Betu Red** 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 **Betu Red**, 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 **Betu Red** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Betu Red no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **Betu Red**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **Betu Red**, 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, **Betu Red** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **Betu Red** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **Betu Red**, 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.