



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMPUWORD

Los términos, condiciones, políticas y restricciones de los Servicios que ofrece **COMPUWORD**, así como el presente documento pueden ser consultados en la página en Internet: www.compuword.net.

COMPUWORD se reserva el derecho de modificar y actualizar el presente material de acuerdo con las necesidades comerciales de la Empresa y/o por mandato de autoridad o cambios en la legislación vigente.

1.- Definiciones:

1.1.- Autorización. - Consiste en la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que permite a la comercializadora la prestación de los Servicios.

1.2.- Código de Prácticas Comerciales. - El presente documento que contiene las reglas y políticas de operación de **COMPUWORD** y sus obligaciones frente al **USUARIO**.

1.3.- Contrato Tipo. - Formato de contrato a celebrar entre **COMPUWORD** y los **USUARIOS**, mismo que está debidamente inscrito y autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor y La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

1.4.- Tarifas al Público. - Tarifas que la Comercializadora puede cobrar al **USUARIO**, mismas que están debidamente inscritas ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Mismas que pueden consultarse en www.compuword.net

1.5.- Aviso de Privacidad. - Documento que contiene la descripción de la información del **USUARIO** que puede recabar **COMPUWORD**, la protección, transmisión o el uso que se puede dar a la misma, así como la forma de solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales.

2.- Servicios Públicos de Telecomunicaciones. - Servicios de comunicación y transmisión de información a distancia, que puede ser bidireccional o unidireccional, de conducción o distribución, que requiere para su prestación de una Autorización regulada por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Estos incluyen, sin limitación, los siguientes:

2.1.- Servicio de Internet. Es un enlace de internet por microonda es una conexión inalámbrica que utiliza tecnología WiFi para llevar internet desde un punto físico que sí cuenta con acceso, hacia otro punto donde no lo hay. Este tipo de conexión también

se conoce como enlace punto a punto. Es la prestación de acceso a una red global de telecomunicaciones interconectadas, que permite la transmisión de datos, voz, video y diversos servicios digitales

2.3. Niveles de Compromiso y Calidad: **COMPUWORD** se compromete a mantener estándares de calidad óptimos para la prestación de los servicios de Internet, bajo los siguientes criterios:

2.3.1 Disponibilidad del Servicio: **COMPUWORD** garantiza una disponibilidad mensual del servicio del 99.9%.

2.3.2. Soporte Técnico: Se garantiza atención de fallas técnicas críticas a partir del reporte con número de folio.

2.4. Cambio de Paquete o Servicio (Modificaciones Contractuales): El **USUARIO** podrá solicitar en cualquier momento la migración a un paquete de mayor o menor capacidad, o la adición de nuevos servicios, bajo las siguientes condiciones conforme a la NOM-184:

2.4.1. Mecanismo de Solicitud: El cambio deberá solicitarse a través de los medios autorizados (portal web, correo electrónico o atención telefónica). **COMPUWORD** deberá confirmar la recepción y procesar el cambio en un plazo máximo de 48 horas.

2.4.2. Comprobante de Cambio: Por cada modificación en el paquete o servicio, **COMPUWORD** entregará al **USUARIO** un Comprobante de Modificación (vía correo electrónico) que contendrá:

2.4.3. Descripción detallada de las nuevas condiciones.

2.4.4. Tarifas aplicables y vigencia.

2.4.5. Fecha de corte y prorrateo de los cargos si aplica.

2.4.6. Formalización: Si el cambio implica una modificación sustancial en las obligaciones de las partes o una prórroga forzosa, se deberá suscribir un nuevo Contrato de Adhesión o un Anexo Modificatorio, el cual deberá estar debidamente registrado ante la PROFECO. El **USUARIO** recibirá una copia digital o física del nuevo instrumento legal dentro de los 5 días hábiles posteriores a su formalización.

3.- Regulación Aplicable. - Los Servicios de **COMPUWORD** están sujetos a las condiciones establecidas en la Autorización emitida por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor

y demás legislación y normas aplicables, incluyendo especialmente la normativa expedida por la autoridad competente

4.- Contrato Tipo. - Consiste en el contrato que la Comercializadora celebra con los **USUARIOS** finales (consumidores). Dicho contrato está debidamente registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor y registrado ante la Comisión Regulador de Telecomunicaciones.

Los Servicios pueden solicitarse a nombre del **USUARIO** a través de los representantes de ventas asignados por **COMPUWORD** para este efecto; asimismo, el **USUARIO** puede contactar a **COMPUWORD** acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la región asignada.

El **USUARIO** tiene el derecho de adquirir y/o contratar Servicios adicionales a los actuales (siempre y cuando, el **USUARIO** se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio).

5.- Costos y Forma de Pago. - El cliente deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico de conformidad con los siguientes criterios.

- A) El pago se realizará durante los primeros 5 días hábiles de cada mes.
- B) Los cortes se efectúan los días 15 de cada mes.
- C) El pago que realiza el **USUARIO** podrá realizarse en cualquiera de las siguientes modalidades:

1) pago en efectivo

2) pago mediante transferencia electrónica

3) pago con Tarjeta

5.1.- Tarifas. - Todas las tarifas que cobre **COMPUWORD** al **USUARIO** deberán estar previamente inscritas, mismas que pueden consultarse en www.compuword.net

Cualquier cambio de tarifas deberá notificarse al **USUARIO** de forma previa a su aplicación, y el **USUARIO** tendrá la posibilidad de cancelar su servicio, si se encuentra en desacuerdo con la misma.

5.2.- Falta de Pago.- En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del **USUARIO**, **COMPUWORD** procederá a enviar al **USUARIO** una notificación que se envía personalmente a su domicilio y/o correo electrónico registrado, recordándole su adeudo e invitándolo a liquidar su adeudo a más tardar en

un plazo de 5 días contado a partir de la fecha en que se notifica, apercibiéndole de que en caso de no acudir a efectuar su pago, se procederá a la suspensión del servicio.

En caso de no recibir pago alguno, la **COMPUWORD** procederá a la suspensión del servicio, hasta su liquidación.

5.3.- Descuentos y promociones. - Eventualmente se podrán ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los **USUARIOS**, las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los **USUARIO** que se encuentren en cumplimiento de pagos y no tengan adeudos. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante la autoridad competente constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice la Comercializadora.

6.- Fallas y Reparaciones. - Los Servicios de atención al **USUARIO** están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos Servicios serán proporcionados por Representantes de atención a clientes, quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el **USUARIO** y **COMPUWORD**.

Estos servirán de enlace con el centro de administración de **COMPUWORD**, en casos de interrupciones del Servicio, o fallas que necesiten el levantamiento de un reporte. Para ello, se establecen los siguientes plazos y condiciones:

- **Reporte de Fallas:** El **USUARIO** deberá comunicar cualquier falla o interrupción inmediatamente a través de los medios señalados. **COMPUWORD** asignará de manera inmediata un número de folio o ticket de identificación para el seguimiento del reporte
- **Plazo de Reparación:** **COMPUWORD** se compromete a solucionar cualquier falla o anomalía previsible en un plazo no mayor a **24 horas** tras la generación del reporte
- **Bonificaciones por Interrupción:** De conformidad con la **NOM-184**, si el servicio se interrumpe por un plazo mayor a **72 horas consecutivas** por causas imputables a **COMPUWORD**, se bonificará al **USUARIO** la parte proporcional del tiempo de afectación más al menos un **20%** adicional sobre dicho monto
- **Reclamaciones y Aclaraciones:** Para cualquier queja, aclaración sobre el saldo en prepago o cargos no reconocidos, el **USUARIO** cuenta con un plazo de **30 días naturales** posteriores al evento para presentar su inconformidad
- **Plazo de Respuesta:** **COMPUWORD** emitirá un dictamen o respuesta a las reclamaciones o aclaraciones en un periodo máximo de **5 días hábiles**. En caso de procedencia por cargos indebidos, la devolución y la bonificación del **20%** se realizarán dentro de este mismo plazo.

- **Comentarios y Sugerencias:** Se recibirán de forma permanente y gratuita, otorgando siempre un folio de seguimiento para garantizar que el **USUARIO** no tenga que mantener múltiples contactos para asuntos relacionados con el Servicio telefónico.

COMPUWORD atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración o sugerencia que en su caso presente algún **USUARIO**, de conformidad con su Autorización y respetando los índices de calidad y tiempos de respuesta establecidos en el presente Contrato y la normativa vigente.

7.- Servicios al Cliente. - Para la atención y seguimiento de trámites solicitados por el **USUARIO**, tales como cambio de domicilio, cambio de modalidad, suspensión temporal o cancelación del servicio, **COMPUWORD** establece el siguiente procedimiento:

1. **Recepción y Folio:** Una vez recibida la solicitud a través de los medios telefónicos o digitales señalados por **COMPUWORD**, asignará de manera inmediata un número de folio o ticket de identificación para el seguimiento del trámite.
2. **Gestión Interna:** La solicitud se turnará simultáneamente a las áreas de Atención a Clientes y Técnica. El área de Atención a Clientes validará que el **USUARIO** se encuentre al corriente de sus pagos, de conformidad con el esquema de **PREPAGO** contratado.
3. **Ejecución y Plazos:** Se procederá a programar la atención del servicio solicitado. En caso de **cancelación**, **COMPUWORD** garantiza que el trámite se procesará en un plazo máximo de **5 días naturales** tras la manifestación de la voluntad del **USUARIO**, sin que se le impongan requisitos onerosos o penalidades.
4. **Confirmación de Satisfacción:** Una vez realizado el servicio o trámite, se elaborará un registro que incluya la acción ejecutada y el tiempo destinado. Dicha información se enviará al área de Atención a Clientes para ser integrada al expediente histórico del **USUARIO**, asegurando el derecho a la transparencia y la calidad del servicio.
5. **Gratuidad:** El acceso a estos medios de atención, así como la presentación de quejas, reclamaciones y la solicitud de cancelación, serán totalmente **gratuitos** para el **USUARIO**.

8.- Medios de Contacto. - El **USUARIO** podrá localizar a **COMPUWORD** para solicitar servicios, cambios, cancelaciones, aclaraciones, quejas, fallas en el servicio y reparaciones, en los siguientes medios de contacto:

8.1.- Al Teléfono:

8.2.- Al Correo Electrónico:

9.- Cancelación del Servicio. – **COMPUWORD** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el **USUARIO** presente cualquier adeudo a favor de **COMPUWORD** derivado de la prestación de los Servicios, y el mismo no se haya pagado tras el aviso correspondiente.

Se podrá poner a disposición, las cuentas vencidas y no pagadas, a una agencia externa de cobro, para realizar el cobro de las mismas. En dicho caso, el **USUARIO** será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estos adeudos vencidos, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

El **USUARIO** siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos por concepto de Servicios prestados, tendrá el derecho de terminar anticipadamente el contrato de prestación de Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, notificando cuando menos treinta días naturales de anticipación a la fecha solicitada de terminación del contrato de prestación de Servicios.

9.1. Procedimientos de Cobranza: **COMPUWORD** emitirá mensualmente un estado de cuenta o factura (CFDI) de forma gratuita, el cual será enviado al **USUARIO** con al menos 10 días naturales de anticipación a la fecha límite de pago. El pago deberá realizarse bajo el esquema de **PREPAGO**, debiendo liquidarse antes de la utilización del servicio en los ciclos establecidos en el contrato de adhesión. En caso de falta de pago, se aplicará una tasa de interés por mora del 1.13% mensual sobre el saldo insoluto.

9.2. Suspensión por Adeudo: **COMPUWORD** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo cuando el **USUARIO** presente cualquier adeudo vencido de conformidad con las fechas límite de pago señaladas en la carátula o factura. **COMPUWORD** podrá poner a disposición las cuentas vencidas y no pagadas a una agencia externa de cobro; en dicho caso, el **USUARIO** será responsable de los gastos de cobranza y gestiones legales que se generen, además del monto principal e intereses acumulados.

9.3. Cancelación y Terminación Anticipada: El **USUARIO** tiene el derecho de terminar el presente contrato en cualquier momento y sin penalidad alguna. Para ejercer este derecho, el **USUARIO** deberá estar al corriente de sus pagos por los servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de la solicitud. La notificación de terminación deberá realizarse a través de los medios de contacto señalados en la carátula. Una vez recibida la solicitud, **COMPUWORD** procederá a la cancelación del servicio en un plazo máximo de 5 días naturales.

10.- Bonificaciones. - **COMPUWORD** podrá bonificar y compensar al **USUARIO** de conformidad con los siguientes supuestos y plazos:

10.1. Incumplimiento de Calidad: Cuando por causas atribuibles a **COMPUWORD** no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, o con los índices de calidad contratados, se compensará al **USUARIO** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, más una bonificación de al menos el **20%** del monto del periodo de afectación. Esta bonificación deberá verse reflejada en el estado de cuenta o saldo de prepago del **USUARIO** en un plazo no mayor a **5 días hábiles** posteriores a la determinación de la falla.

10.2. Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Si la interrupción del servicio por causas no imputables a **COMPUWORD** dura más de **24 horas consecutivas** siguientes al reporte, se realizará la compensación proporcional y una bonificación del **20%**. El ajuste deberá acreditarse al **USUARIO** de manera inmediata en su siguiente ciclo de facturación o recarga de saldo, sin exceder los **10 días naturales** tras el restablecimiento del servicio.

10.3. Causas Previsibles: Cuando se interrumpa el servicio por causas previsibles con impacto generalizado, la afectación no podrá exceder las **24 horas consecutivas**. **COMPUWORD** dejará de cobrar la parte proporcional del servicio afectado y bonificará al menos el **20%**. El **USUARIO** verá reflejado este beneficio de forma automática en un plazo máximo de **72 horas** posteriores a la resolución del evento.

10.4. Cargos Indevidos: En caso de que **COMPUWORD** realice cargos indebidos, el **USUARIO** tiene un plazo de **30 días naturales** para presentar su reclamación. Una vez determinada la procedencia, **COMPUWORD** deberá reintegrar el monto cobrado indebidamente más una bonificación del **20%** en un plazo máximo de **5 días hábiles**. Si el reintegro no se realiza en este plazo, **COMPUWORD** pagará además intereses moratorios.

10.5. Portabilidad: En caso de que la portabilidad numérica no se ejecute en el plazo de **24 horas hábiles** por causas imputables a **COMPUWORD**, el **USUARIO** tendrá derecho a una bonificación equivalente al **20%** de la renta mensual o su proporcional en prepago, aplicable en un plazo de **5 días hábiles**.

11.- Modificaciones. **COMPUWORD** se encontrará en la obligación de dar aviso al **USUARIO** de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

12.- Protección de Datos. - **COMPUWORD** se obliga a la protección de datos personales en los términos de la Ley aplicable en la materia, y al Aviso de Privacidad de **COMPUWORD**, mismo que estará a disposición del **USUARIO** en: www.compuword.net