

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VMNET



SOPORTE TÉCNICO
+52 322 244 9610
soporte@vmnet.com.mx



ADMINISTRACIÓN
01 (322) 299 5023
administracion@vmnet.com.mx



16 de septiembre #694,
Coapinole, C.P. 48290
Puerto Vallarta, Jalisco.

I. QUIÉNES SOMOS

VMNET es una empresa proveedora de internet enfocada en desarrollar productos adaptados a las necesidades de los clientes de la empresa (en adelante, "**Cientes**") y especializados en el servicio de Internet dedicado empresarial y residencial, a soluciones integrales para que los Cientes tengan un mejor servicio, y contar con las mejores opciones de telecomunicaciones ya sea para empresa, residencial y/o evento.

II. MISIÓN

Proveer a los Cientes innovación tecnológica en Telecomunicaciones, Marketing y Medios Digital de manera integral a precios competitivos.

III. VISIÓN

Ser un grupo financieramente establece, con crecimiento sostenido real, certificado por dependencias gubernamentales, y especializado en atención y servicio personalizado.

IV. VALORES

- Resiliencia. Reaccionar de forma positiva a la adversidad laboral.
- Innovación. Buscar siempre nuevas formas, herramientas o métodos para hacer que las cosas sucedan.
- Tolerancia. Mostrar dominio de uno mismo.
- Servicio. Ayudar de una forma espontánea y adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás.

V. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El Presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad dar a conocer los procesos comerciales y de atención a clientes de los Servicios que presta VMNET. Este servirá para guiar a los Cientes en cuanto a los procedimientos de atención a clientes, así como de la atención que se les deberá brindar, de forma extensiva y no limitativa, en caso de aplicación de tarifas, facturación y cobranza, preguntas, dudas, aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, resolución de controversias, y las obligaciones entre los Cientes y VMNET, entre otros. El presente Código se podrá consultar en el portal de Internet de VMNET y podrá ser modificado de forma unilateral y sin previo aviso de tiempo en tiempo por VMNET.

VI. DERECHOS DE PROPIEDAD

Las marcas y demás derechos de propiedad industrial de VMNET que se encuentren debidamente registradas o bien, se encuentren en proceso de registro ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual, no podrán ser utilizadas por el Cliente sin el consentimiento previo y por escrito de VMNET. En ese sentido, no podrán utilizarse las marcas registradas ni las que se encuentren en proceso de registro respecto de la imagen comercial de VMNET, en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a VMNET, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menoscabar o desacreditar a VMNET.



VII. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Los Servicios ofrecidos por VMNET son aquellos que se encuentran autorizados en su Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, "**Instituto**").

En ese sentido, los servicios comprendidos por VMNET de forma enunciativa más no limitativa se encuentran: la provisión de Banda Ancha Fija; la prestación de servicios de telefonía a través de Internet; Televisión y Audio Restringidos; entre otros, los cuales se proveen a través de medios alámbricos (coaxial y/o fibra óptica) o a través de medios inalámbricos mediante frecuencias de uso libre autorizadas por el Instituto.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

VMNET ofrece los servicios que se encuentran registrados y autorizados por el Instituto, los cuales podrán ser consultados en la siguiente página de Internet https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

No obstante, los servicios que actualmente provee son los siguientes:

- Servicio de Punto a Punto en las zonas de cobertura donde se proveen servicios de telecomunicaciones
- Servicio de fácil instalación, llega a donde otros no pueden y tiene velocidades de 6 a 20 megas.
- Fibra Óptica. Se caracteriza por ser un servicio con velocidades de 6 a 70 megas con planes que se adaptan a sus necesidades, especializado para condominios y hoteles.
- Telefonía IP. Se caracteriza por ser un servicio telefónico enfocado para empresas, al ser telefonía IP se pueden unificar sucursales, grabador de llamadas, configuración de troncal, paquetes especializados para empresas.
- Host Post. Con este servicio se podrá tener a múltiples usuarios conectados por wifi desde un router especial para distribuir el internet. Además, se podrá enviar avisos en tiempo real, comunicarte con los clientes después (remarketing), dar a conocer tus redes sociales y sitio web.
- TV. El servicio de TV se integra algunos de nuestros paquetes de fibra, tenemos una oferta con 90 canales HD.

Cabe señalar que los servicios anteriormente descritos podrán cambiar o incrementar de tiempo en tiempo y podrán ser vistos a través de nuestros medios de publicidad o a través de la página del Instituto.

IX. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

VMNET celebrará con cada Cliente un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, "**Contrato**"), el cual contendrá los términos y condiciones conforme a los cuales se prestarán los Servicios.

Los términos y condiciones del Contrato podrán variar dependiendo de las necesidades específicas de cada Cliente.

Así también, VMNET podrá modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal aplicable o resolución emitida por una autoridad competente.

El presente Código de Prácticas Comerciales no contiene obligaciones a cargo del Cliente que no estén incluidas expresamente en el Contrato.



X. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente reconoce y acepta que la contratación de los Servicios es única y exclusivamente para un uso comercial, a menos que se establezca algo diferente en el Contrato.

En el supuesto de que VMNET detecte que el Cliente utiliza los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones y cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios o en contravención a lo establecido en el Contrato, VMNET podrá limitar, suspender y/o cancelar los Servicios, así como tomar las medidas legales correspondientes.

XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Clientes de VMNET podrán optar por cualquiera de las siguientes formas de contratación:

- Acudir personalmente al domicilio ubicado en 16 de septiembre 694, colonia Coapinole, Puerto Vallarta, Jalisco.
- A través de una llamada telefónica a la Línea de Ventas 322 2995023 Opción 1 y whatsapp 3222441988.
- Mediante la visita a la página de Internet de <https://www.vmnet.com.mx/es/> para que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto con usted por la vía respectiva.

Las direcciones y horarios de atención de nuestras oficinas y la línea de Atención a Clientes para contratación de Servicios son de lunes a viernes de 09:00 a 06:00 y sábados de 09:00 a 02:00.

Documentación

Con el fin de brindar un servicio claro, nuestros Clientes deberán llenar el formato de Orden de Compra en donde se especificarán sus datos personales (nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular), los productos y/o Servicios contratados y la forma de pago que elegirá, ya sea a través de cargo a Tarjeta de Crédito (TDC), Tarjeta de Débito o pago en Efectivo. Adicionalmente, les solicitaremos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose de personas físicas:

- Identificación oficial;
- Orden de Compra;
- Comprobante de domicilio;
- TDC o Débito en caso que el Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito y,
- Forma de Pago Transferencia, Depósito o Efectivo.



Tratándose de personas morales:

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente;
- Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
- Copia del Poder Notarial completo, legible y en orden (Representante Legal con facultades para Actos de Administración si solo firma el Contrato Marco, y Actos de Dominio o con facultades para suscribir títulos de crédito en caso de firmar pagarés);
- Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación);
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes y;
- En caso que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual), se le requerirán los datos correspondientes.

Documentación de Portabilidad:

La que se establezca en las reglas vigentes o en cualquiera que emita el Instituto.

Procedimiento de Validación

Una vez que el Cliente haya previamente seleccionado el Servicio que requiera en la Orden de Compra, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- a) VMNET durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Cliente desea le sean Instalados y prestados los Servicios.

De no cumplir a criterio de VMNET con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, VMNET no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.

- b) Se realizarán las investigaciones crediticias a través de las sociedades de información crediticia que estime conveniente.

VMNET no realizará la contratación de los Servicios solicitados, cuando de la investigación crediticia realizada, se desprenda un comportamiento de pago no acorde con las normas crediticias generalmente aceptadas, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.

- c) En caso de ser técnicamente factible y VMNET cuente con disponibilidad y cobertura de los Servicios, verificará que el Cliente no tenga adeudos existentes con VMNET con el fin de continuar con el proceso de validación respectivo.



En caso que el Cliente tenga adeudos existentes con VMNET, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea el pago; (i) en efectivo, (ii) TDC o Tarjeta de Débito, o (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso que el domicilio registre adeudos con VMNET (lugar donde el Cliente desea se le instale y presente el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de VMNET que se trata de otro Cliente, razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presente el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.

- d) En el supuesto de ser aplicable, VMNET verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Cliente para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual o anual).

De existir cualquier irregularidad a criterio de VMNET, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Cliente en la que le propondrá otra forma de pago.

Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación, se procederá a fijar día y hora para que personal técnico de VMNET realice la instalación del Servicio contratado, en el domicilio previamente establecido por el Cliente.

El día de instalación señalado por VMNET, será el momento por virtud del cual el Cliente firmará de consentimiento el Contrato.

El procedimiento de Validación no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega de la documentación respectiva por parte del Cliente.

1.1. Contrato de Prestación de Servicios

La Orden de Instalación es el documento proporcionado únicamente por VMNET y que es parte integrante del Contrato que se al Cliente, en el cual, ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que comprometen entre sí para la prestación del Servicio contratado, misma que deberá ser firmada por el Cliente o quien reciba a los técnicos instaladores de VMNET o del tercero que éste designe, en el entendido de que con tal acto, el Cliente acepta los términos y condiciones del Contrato.

En la Orden de Instalación se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación (v) Equipos instalados (vi) Tarifa de Servicios, y (viii) Fecha y hora de Contratación.

VMNET podrá en cualquier momento modificar el Contrato o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable,



dando para ello aviso al Instituto o a la Procuraduría Federal del Consumidor de dichas modificaciones.

XII. TARIFAS Y CARGOS

Como contraprestación por los Servicios, el Cliente deberá pagar a VMNET la tarifa establecida en el servicio y conforme a la temporalidad que se establezca para cada uno de los Servicios. Las tarifas vigentes ofrecidas por VMNET se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto en el siguiente link http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, y se encuentran registradas en el Registro Público de Concesiones y en cumplimiento con la normatividad aplicable.

VMNET podrá en cualquier momento ante el Instituto cambiar las tarifas aplicables al Servicio, conforme a lo establecido en el Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

XIII. FACTURACIÓN, COBRANZA Y TASACIÓN

Facturación y Cobranza

El proceso de facturación será de manera mensual para lo cual, VMNET procesará y enviara al Cliente de manera mensual la factura o CFDI correspondiente al Servicio, la cual deberá de contener los requisitos que establezca la legislación aplicable correspondiente y contener el desglose del adeudo total con los conceptos de cada uno de los Servicios utilizados. La factura será emitida en términos del Contrato.

Una vez emitida la factura y enviada al Cliente, éste tendrá un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la recepción de la factura para realizar el pago correspondiente al uso de los Servicios, en caso de que no realice los pagos dentro del plazo antes citado, se aplicará la pena convencional establecida en el Contrato.

En el caso de que VMNET omita de manera accidental o por error involuntario reflejar algún consumo, cargo o adeudo del Cliente o que el Cliente realice consumos excedentes, VMNET podrá reflejar dichos consumos, cargos y adeudos en la factura correspondiente al mes inmediato siguiente o posterior, con el propósito de que el Cliente pueda cubrir dichos montos.

Tasación

El cobro del Servicio se realizará de manera mensual por Servicio.

Pago

Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- Cargo a tarjeta de crédito domiciliado, transferencia, deposito o cheque.
- A través de la cuenta bancaria establecida en el Contrato y/o Anexos respectivos.

Garantías

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, VMNET podrá solicitar al Cliente al momento de la firma del Contrato, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Cliente, y



VMNET podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Cliente.

Descuentos y promociones

VMNET podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Clientes. Las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice VMNET.

XIV. INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez que el Cliente cuente con su Orden de Compra correspondiente, VMNET de común acuerdo fijará un día y un horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio previamente establecido en la respectiva Orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico, vía telefónica o bien, mensaje vía SMS. Cualquier cambio o modificación del horario, el cliente será notificado por los mismos medios,

Procedimiento de Instalación de los Servicios

Dentro del Procedimiento de Instalación de Servicios, personal técnico acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual, y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente por VMNET.

- a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de realizará los trabajos de instalación de los equipos terminales de telecomunicaciones y la provisión de los Servicios.

- b) Una vez concluidas las actividades del personal técnico de VMNET, dicho personal cerrará la visita de instalación y la respectiva Orden de Instalación, no sin antes que el Cliente firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la Orden de Instalación, el Contrato y el pagaré (en su caso) por los equipos instalados en el domicilio del Cliente.

Modificación de los Servicios

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar la modificación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda, que se cumpla a satisfacción de VMNET con lo establecido en el apartado de la Contratación de los Servicios, siempre y cuando el Contrato no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Cliente se obliga a pagar a favor de la tarifa de los Servicios que VMNET tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de VMNET, no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 10 anterior.



Cambio de Domicilio

En cualquier tiempo el Cliente, podrá solicitar el cambio de domicilio, bastando para que esto suceda. Asimismo, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por concepto de cambio de domicilio que VMNET tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea técnicamente factible no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Cliente.

Reconexión de los Servicios

En el supuesto que VMNET haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente, este se obliga a pagar a favor la tarifa de reconexión de Servicios que VMNET tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios.

Respecto de la Reconexión de Servicios, VMNET llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente y éste sea reflejada en el sistema de VMNET, inmediatamente el Cliente podrá solicitar en una Sucursal de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de la reconexión respectiva.
- b) Una vez verificado el pago, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

XV. NIVELES DE CALIDAD

VMNET mantiene un compromiso con sus Clientes, por lo cual realizará todo lo necesario para obtener los niveles de servicios solicitados bajo los estándares de máxima calidad de servicio, siempre y cuando estos sean posibles y puedan cumplirse y de acuerdo a los parámetros establecidos en el Contrato. Asimismo, el Cliente deberá cumplir con todas las especificaciones proporcionadas por VMNET para obtener los niveles de servicios solicitados.

VMNET realizará siempre y en todo momento los esfuerzos que considere necesarios y razonables para que los niveles de servicios requeridos por los Clientes sean cumplidos y alcancen los estándares de calidad óptimos. De igual forma, VMNET responderá a cualquier solicitud de una manera oportuna, profesional y diligente, pero, sobre todo, siempre actuando de acuerdo a los parámetros establecidos en el Contrato.

XVI. ATENCIÓN A CLIENTES

Los Clientes del Servicio pueden ponerse en contacto con VMNET a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: contacto@vmnet.com.mx

Teléfono: 3222995023 Opción 5 o Whatsapp 3222948401

24 horas www.vmnet.com.mx/atencion-a-clientes



Nuestro Centro de Atención a Clientes se encuentra disponible en caso de que exista alguna circunstancia imprevista, aclaración, sugerencia, reparación o queja las 24 horas del día los 365 días del año.

XVII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación de los Servicios, el Cliente podrá reportarlas a través de los medios de Atención a Clientes o a través del siguiente correo electrónico soporte@vmnet.co.mx, Whatsapp 3222449610 o www.vmnet.com.mx/reporte-de-fallas informando de la ubicación de la falla.

Nuestro equipo de ingenieros hará el análisis de la falla correspondiente desde nuestro centro de operaciones para resolver la falla lo más pronto posible. Los tiempos de respuesta para la solución de cualquier falla o interrupción se encuentran establecidos en el Contrato.

XVIII. BONIFICACIÓN

VMNET no será responsable por fallas o suspensión de los Servicios por causas de caso fortuito o fuerza mayor o por causas no imputables a VMNET. Únicamente será responsable por causas imputables a VMNET no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos. Los descuentos y bonificaciones para el caso de fallas o suspensión en los Servicios se encuentran incluidos en el Contrato así como en la normatividad aplicable.

VMNET tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, así como adecuaciones y mejoras, a las instalaciones de los Clientes o de terceros utilizadas para la prestación de los Servicios.

VMNET podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Cliente presente cualquier adeudo a favor de VMNET derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato.

XIX. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato.

XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todo lo relativo a la interpretación, ejecución o cumplimiento de los Contratos celebrados entre VMNET y sus Clientes, se regirá expresamente conforme a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de Puerto Vallarta, Guadalajara, así como a las leyes aplicables de la República Mexicana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que les pueda corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros.

Por otro lado, el Cliente previo a acudir ante los Tribunales, puede llevar a cabo el procedimiento de mediación ante la Procuraduría Federal del Consumidor como para la atención de conflictos derivados del Contrato o de la prestación del Servicio.

