

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
KONECTA DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

1. Objetivo

El presente Código tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión Única para Uso Comercial para Prestar Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de Konecta de México, S. de R.L. de C.V. (en adelante “Konecta”).

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Konecta en el sitio de internet konecta.mx y en las oficinas ubicadas en Calzada Independencia, número 2082, Fraccionamiento Calafia, C.P. 21040, Mexicali, B.C.

2. Misión

Mejorar la comunicación y la reducción de la brecha digital, nos mueve que nuestros clientes innoven su cadena de valor a través de internet y las propuestas de servicio que nuestro ingenioso y profesional equipo genera.

3. Visión

Nos vemos como una empresa internacional, que opera bajo un modelo estandarizado y eficiente, con un equipo de ingeniosos comprometidos y profesionales, con clientes satisfechos y leales, Konecta bajo un sentido de responsabilidad social.

4. Valores

Honestidad: Hablamos con la verdad y actuamos con sentido de responsabilidad social.

Compromiso y pasión: Nos apasiona lo que hacemos y nos comprometemos con el equipo, la empresa, el cliente y la comunidad.

Congruencia: Ofrecemos lo que somos capaces de lograr en tiempo y forma. Cumplimos nuestros acuerdos.

Mejora Continua: Todos los días evaluamos como mejorar para satisfacer a los Clientes

Mexicali

Calzada Independencia, #2082 Fracc. Calafia ,Mexicali, B.C., México
(686) 557 28 08

5. Servicios

Konecta presta el servicio de acceso internet a empresas de diversos sectores, adecuándose a las necesidades y características del negocio de los Clientes.

La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.

6. Precios

Actualmente Konecta ofrece paquetes empresariales, con las siguientes características:

PAQUETE	VELOCIDAD	PRECIO	I.V.A.	PRECIO I.V.A.
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	100/100 MBPS	\$32,155.20	\$6,124.80	\$38,280.00
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	50/50 MBPS	\$25,334.40	\$4,825.60	\$30,160.00
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	20/20 MBPS	\$12,667.20	\$2,412.80	\$15,080.00
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	10/10 MBPS	\$6,820.80	\$1,299.20	\$8,120.00
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	5/5 MBPS	\$3,410.40	\$649.60	\$4,060.00
INTERNET EMPRESARIAL SIMÉTRICO	2/2 MBPS	\$1,461.60	\$278.40	\$1,740.00

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “pospago”, es decir, una vez concluido el período de 30 días de servicio, tendrán los Clientes 10 días para realizar el pago correspondiente.

Mexicali

Calzada Independencia, #2082 Fracc. Calafia ,Mexicali, B.C., México
 (686) 557 28 08

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de Konecta, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

7. Instalación

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, Konecta revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

Konecta cobrará a los 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 Cliente mediante un contrato de comodato.

8. Facturación

Konecta generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en Dólares

9. Procedimientos de Atención a Clientes

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con Konecta a través de los medios que se indican:

Oficinas: Calzada Independencia, número 2082, Fraccionamiento Calafia, C.P. 21040, Mexicali, B.C.

Teléfono: (686) 557 28 08

Correo electrónico: atencionclientes@konecta.mx

Los medios de contacto se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Mexicali

Calzada Independencia, #2082 Fracc. Calafia, Mexicali, B.C., México
(686) 557 28 08

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, Konecta revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, Konecta les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

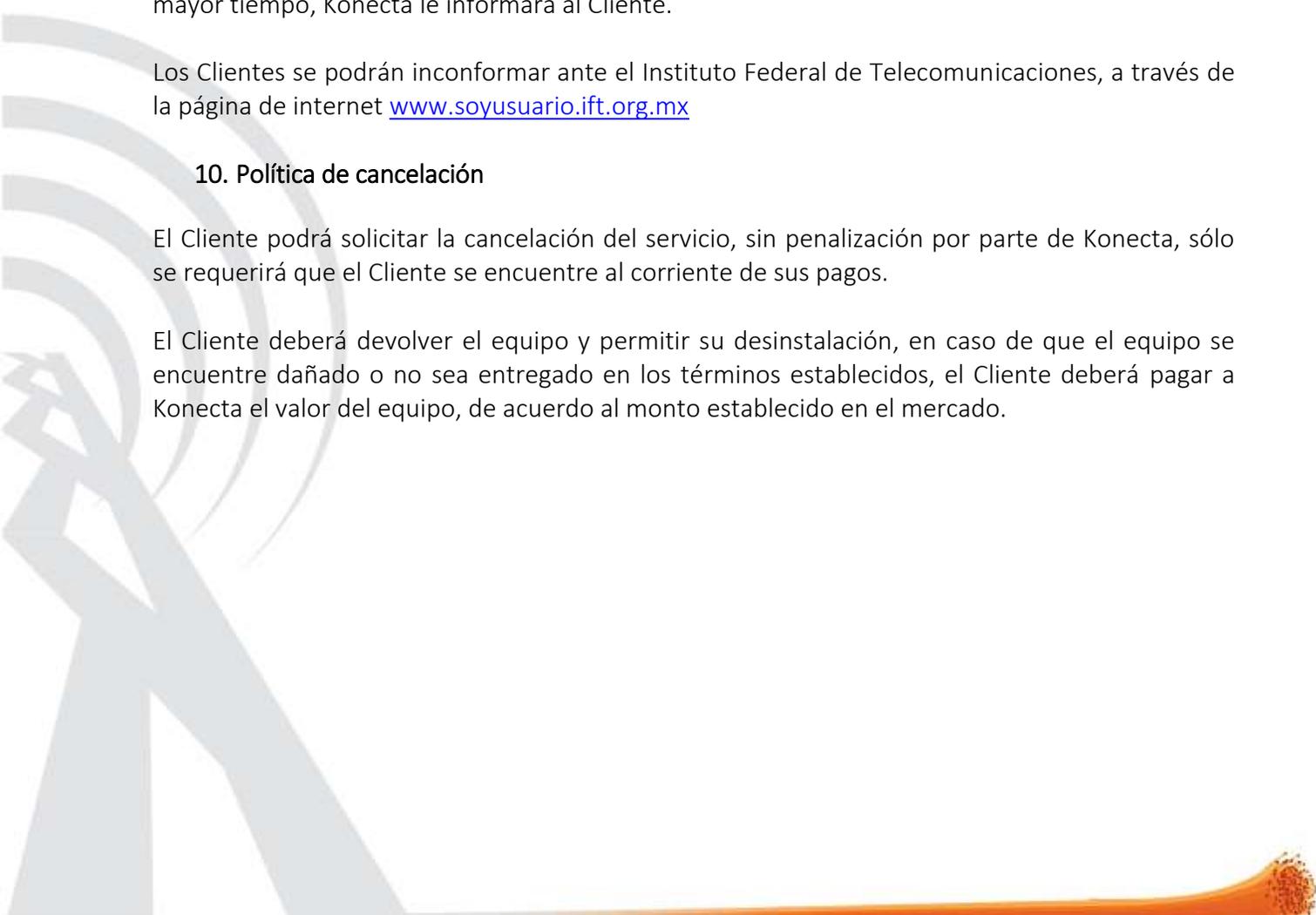
Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, Konecta llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, Konecta le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet www.soyusuario.ift.org.mx

10. Política de cancelación

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de Konecta, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación, en caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a Konecta el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.



Mexicali

Calzada Independencia, #2082 Fracc. Calafia ,Mexicali, B.C., México
(686) 557 28 08