

---

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Fecha de elaboración 08 enero 2024  
Konecta de Mexico S. de R.L. de C.V.  
Calzada Independencia No. 2082  
Fracc. Calafia, Mexicali Baja California CP. 21040

---

Nota: Este documento está disponible en la página de internet de Konecta de Mexico (<https://konecta.mx>) así como en la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones: (<https://tarifas.ift.org.mx>)  
Konecta de Mexico S. de R.L. de C.V., 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 en materia de telecomunicaciones.

## 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 uso Comercial, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en adelante el “IFT”, para prestar cualquier servicio de telecomunicaciones y radiodifusión con cobertura nacional, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones según documento e indicado en el numeral I del Anexo I del Acuerdo del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones número P/IFT/EXT/131114/228 de fecha 1,3 de noviembre de 2014, este Órgano Autónomo emite dicha Concesión a favor de Konecta de Mexico S. de R.L. de C.V. (en adelante “**KONECTA y/o KONECTA de MEXICO**”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios, clientes y suscriptores de KONECTA en el sitio de internet ( <https://konecta.mx/>) así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en Calzada Independencia 2082 fracc. Calafia en la ciudad de Mexicali B.C. CP. 21040.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Actualmente Konecta ofrece los servicios de Internet fijo, acorde con lo indicado en el punto inmediato anterior, facultad otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

**El servicio de internet fijo** que Konecta ofrece a sus clientes y/o usuarios 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:** Servicio que experimenta la confianza y estabilidad de un enlace simétrico y dedicado mediante el uso de antenas microondas o Fibra Óptica y en algunos casos con las dos opciones y tecnologías, que te ofrece un soporte, respaldo y garantía de disponibilidad en el servicio incluyendo un monitoreo constante las 24 horas del día todo el año.



**Seguridad:** Konecta puede en casos que el suscriptor y/o usuario y/o cliente lo necesite, ofrecerle el Diseño y administración de una red interna con el apoyo de integradores expertos que te ayudarán hacerla mucho más eficiente y segura bajo las condiciones específicas y las necesidades especiales del proyecto, de tu proyecto.

### 3. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios de nuevos Suscriptores y/o Clientes, podrán realizarlo a través de:

- a) En nuestras sucursales las cuales se encuentran ubicadas en: Mexicali, Calzada Independencia 2082 Fracc. Calafia CP. 21040; Tijuana Avenida Ocampo No.1670, Interior B Zona Centro C.P. 22000; en Ensenada, Avenida Juárez No. 535 Entre Av. Ruiz y Obregón Zona Centro C.P. 22800; en Playas de Rosarito B.C., Carretera Libre Tijuana-Ensenada Km 35+200; en Nogales Sonora Blvd. Donald Colosio #2680 Int. Local 6 Col Kennedy; todas nuestras oficinas tienen el horario de 8:00am a 8:00pm de lunes a sábado.
- b) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes al número: Mexicali (686 557 2808); Tijuana (664 231 7736) Ensenada (646 156 5246); Playas de Rosarito (664 231 7736).
- c) A través de nuestra página web <https://konecta.mx/contacto/> llenando el formulario respectivo que aparece en dicha página de internet, 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;
- c) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de débito.

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; y constancia del SAT con antigüedad máxima a un mes;
- f) En caso de que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC.

#### **4. INSTALACIÓN.**

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, se analiza en tres días para zonas urbanas y de cinco a siete días hábiles en zonas rurales, y se revisa la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en la ubicación de los Suscriptores y/o Clientes. Una vez terminado el levantamiento y costos de conexión se le informará la cantidad que se 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 por este concepto se realizará en una sola exhibición.

Una vez aceptada la cotización y valor de los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente, estos equipos siempre mediante figura-modalidad de comodato.

#### **5. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA:**

Konecta de Mexico enviará mensualmente al Cliente la 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 las oficinas aquí indicadas en cada ciudad, 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 en caso de servicios residenciales y para los servicios empresariales, profesionales y comerciales serán más el impuesto al valor agregado (IVA) y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Suscriptores y/o Clientes de manera mensual en el esquema de "prepago", es decir, una vez firmado el presente contrato y pagada la contraprestación, los usuarios tendrán un período de 30 días de servicio; los Suscriptores y/o Clientes tendrían que realizar el pago correspondiente a los servicios los días del 01 al 07 de cada mes para poder gozar de la prestación.

Cuando el suscriptor no pague dentro del periodo indicado, dentro del mes posterior a su corte de estado de cuenta, el concesionario Konecta, suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día siguiente 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. En casos específicos de servicios especiales, las condiciones particulares estarán reflejadas en el texto del *CONTRATO ESPECIFICO* que la empresa y/o comercio y/o usuario firme con Konecta de Mexico. Todo pago que realice el suscriptor, este deberá reportarlo a KONECTA

el concesionario quien deberá restablecer el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

## **6. FACTURACIÓN:**

Konecta de Mexico generará y enviará vía correo electrónico de manera mensual la factura correspondiente por los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes, precios que se establecerán en moneda nacional. Para los contratos específicos y especiales, el servicio podrá ser pactado en dólares americanos.

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, podrá acceder vía digital a:

- [atencionclientes@konecta.mx](mailto:atencionclientes@konecta.mx)
- [administracion@konecta.mx](mailto:administracion@konecta.mx)
- [quejas@konecta.mx](mailto:quejas@konecta.mx)

o la opción de llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio en los horarios de oficina indicados, o en su caso al número que se indicia en las facturas o acudir a las oficinas ubicadas en los domicilios ya indicados.

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

Konecta de Mexico se obliga a proporcionar los servicios indicados en el contrato firmado por el usuario y/o cliente y nosotros de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago puntual de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del Cliente.

Konecta de Mexico será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente y/o usuario por la prestación *del (los) servicio (s)* de telecomunicaciones contratados que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y en los casos particulares y especiales de servicios contratados estos se ceñirán a las condiciones pactadas en ellos

en todos y cada uno de sus términos, esto incluye las tarifas que se indiquen en dichos contratos especiales y específicos; en todos los demás casos la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que en su momento estén vigentes, se dará 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 *al (los) servicio (s)* otorgado por Konecta, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente y/o usuario en cuyo caso, Konecta podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle *el (los) servicio (s)*, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

## **8.- ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.**

**Konecta de Mexico para soporte técnico** cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los siete 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 para atención, en la página de internet de Konecta de Mexico en la ventana siguiente:

### **Sistema de atención a usuarios finales**

O a través de los contactos ya indicados:

#### **Procedimiento para atención:**

1. Se 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 un número de reporte para el seguimiento.

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, se le informará al Suscriptor y/o Cliente.

## 9.- CAMBIO DE PAQUETE.

Por lo general, en cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a Konecta de Mexico la modificación del contrato y/o paquete originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a Konecta los gastos y/o 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. En los contratos específicos y especiales se entenderá y se resolverá como lo indique las condiciones ahí pactadas en dichos instrumentos.

## 10.- POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de Konecta sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente en todos sus pagos, o sea que no tenga adeudo alguno.

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 Konecta de Mexico el valor del equipo, de acuerdo al monto o valor establecido en el mercado mexicano. Estas políticas de cancelación no son aplicables a los contratos especiales y específicos, ya que estos señalan las condiciones particulares de cancelación.

## 11.- INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**Konecta de Mexico** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **Konecta**, incluyendo fallas de transmisión por causas climáticas o daños por causas ajenas, en su caso por mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones o variaciones eléctricas, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan correr y cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, Konecta será responsable únicamente de la prestación del Servicio contratado, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por Konecta y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicio, 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, así como a bonificar la parte proporcional del importe del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.