



***CÓDIGO DE PRÁCTICAS  
COMERCIALES***

## **I. SERVICIOS.**

Al amparo de la Autorización para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 13 de diciembre de 2022, está autorizada para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones.

### **Servicio de Internet:**

Se define como un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (www o "la Web"), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La www es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto.

Nuestra intención como empresa es ofrecer los servicios de Internet por redes de cableado de fibra óptica aérea o subterránea, la cual hace la transmisión de datos o voz a través de equipos ópticos con tecnología GPON, o cualquier otra tecnología disponible en el mercado.

Los servicios se otorgarán a los clientes, con la utilización de una Central de Transmisión Óptica (OLT) y un equipo de Red Óptica Terminal (ONT) que se colocara en las instalaciones que indique usuario final.

### **Servicio de Televisión Restringida:**

Servicio de televisión restringida: aquél por el que, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, el concesionario o permisionario distribuye de manera continua programación de audio y video asociado. En este caso el servicio, que incluye la transmisión de archivos de audio y video en tiempo real de paquetes secuenciales de datos en un flujo continuo, se realiza a través de una conexión a internet mediante una aplicación y aparatos inteligentes con un acceso de suscripción. Éste servicio constituye un servicio conexo si se contrata en conjunto con el servicio de Internet.

## **II. FACTURACIÓN**

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de los mismos, aunque el usuario no los utilice o no este en posibilidad de utilizarlos.

El pago del servicio se hace por adelantado, a cada usuario se le asignara un día de periodo de pago a partir de la fecha de instalación, comprendido entre el día 1° y el 28, por lo que los clientes que se instalen los días 29,30 y 31 según aplique el día calendario pasaran automáticamente al próximo día 1.

KUALIDIGITAL cortará el servicio 24 hr posteriores al vencimiento de la fecha de pago, El usuario tiene 3 (tres) días incluyendo la fecha de corte para pagar su tarifa regular, si el usuario no paga durante esos 3 días además de deberá pagar el costo de reconexión por falta de pago.

Si el usuario realiza el pago de la tarifa a partir del día 4 (cuatro) deberá pagar su tarifa regular y tendrá que cubrir su mensualidad más un costo de reconexión restableciéndose su servicio inmediatamente después de realizar el pago dentro de un plazo máximo de 24 horas.

KUALIDIGITAL le enviará por medios electrónicos al usuario de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicho estado de cuenta y/o factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para eso efectos señale el usuario o, en su caso el usuario podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en el domicilio de KUALIDIGITAL por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. No obstante, lo

anterior, el usuario y KUALIDIGITAL, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

### **III. ESTRUCTURA TARIFARIA.**

Las tarifas que aplicará KUALIDIGITAL a sus usuarios en la comercialización de los servicios serán inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, misma que, en términos artículo 178 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, es gratuito y puede ser consultado vía remota por el público en general. Sin perjuicio de lo anterior, ejemplares de la(s) constancia(s) de registro de tarifa(s) de KUALIDIGITAL estarán a disposición de los usuarios en las oficinas corporativas de la permisionaria, como en el sitio web de la misma, no obstante, KUALIDIGITAL registrara ante las autoridades promociones y/o planes tarifarios orientados a satisfacer a los diferentes tipos de mercado y necesidad de sus usuarios.

Las tarifas están expresadas en pesos y se aplican por mensualidad adelantada, de conformidad con la inscripción de las mismas, en el Registro Público de Concesiones que, en este momento, se encuentre vigente, si se contrata con facturación mensual, deberá liquidarse la tarifa regular en los siguientes 3 días naturales posteriores a su corte, a partir del día 4 el usuario deberá pagar el costo de reconexión que se tenga en ese momento registrado.

Si por causas directamente imputables a KUALIDIGITAL, los servicios no se llegaron a prestar en la forma y los términos convenidos dentro de las 24 horas posteriores al reporte de la falla por parte del usuario, KUALIDIGITAL realizará el ajuste proporcional en la facturación del usuario.

En casos fortuitos, de fuerza mayor, vandalismo o algún evento natural que provoque la suspensión del servicio, el usuario deberá reportar oportunamente el evento a KUALIDIGITAL, quien deberá realizar las acciones necesarias para reestablecer el servicio a la brevedad posible que el caso específico permita, sin que estos casos impliquen ajustes en la facturación del usuario.

### **IV. PROCESOS DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y/O TERMINACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

#### **a. FORMAS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.**

KUALIDIGITAL suscribirá con sus usuarios el modelo de contrato de adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo subsecuente PROFECO). De conformidad con el referido contrato, las partes contratantes deben suscribir el Anexo de servicios que forman parte integrante del contrato, no obstante, la prestación de los servicios quedará sujeta a que el usuario realice los pagos que se indiquen del mismo en las siguientes modalidades:

- i. **Enlace dedicado:** Mediante un enlace físico de fibra óptica que conecten un domicilio del usuario con la central de KUALIDIGITAL, para la transmisión de datos de manera directa y enrute las mismas hacia los destinos solicitados.
- ii. **Red pública de telecomunicaciones:** Para el Servicio de Televisión Restringida KUALIDIGITAL prestara el servicio en modalidad streaming a través de una aplicación disponible inicialmente para sistemas IOS, Android y Roku en equipos inteligentes con autenticación por parte de KUALIDIGITAL. En caso que el suscriptor utilice este servicio mediante una conexión distinta del Servicio Internet, deberá contar con una conexión a Internet bajo su responsabilidad para acceder al mismo.

**Enlace Televisión:** Servicio mediante el que KUALIDIGITAL se obliga a proveer el servicio de televisión en modalidad streaming, proporcionando al usuario las credenciales y autenticación para el acceso, en caso aplicable, en la fecha, lugar y forma acordada en el contrato respectivo, previamente el usuario deberá haber concluido las adecuaciones necesarias en el sitio instalación con base en las condiciones establecidas en el contrato. KUALIDIGITAL prestará los servicios los 365 días del año, las 24 horas del día.

A la firma del Contrato, el usuario designará una persona que reside en sitio para la instalación de los servicios, mismo que deberá contar con la autoridad y responsabilidad necesaria para participar en las pruebas de aceptación de los servicios y en todo lo que se establezca en el contrato. El responsable deberá actuar como punto de contacto con el usuario para todo lo que se refiera a las actividades desarrolladas por KUALIDIGITAL y será el único responsable para solicitar las altas, bajas o modificaciones de los servicios, que deban realizarse en nombre del usuario. El usuario podrá cambiar de representante mediante un aviso por escrito a KUALIDIGITAL con cuando menos 5 días hábiles anteriores a que el cambio surta efectos.

KUALIDIGITAL podrá ofrecer planes, paquetes o promociones que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes y contará con la opción de ofrecerle al usuario cada servicio adicional o producto para usuarios que lo soliciten a KUALIDIGITAL.

Por lo que hace al periodo de contratación de los servicios concesionados, éste será convenido entre las partes, el que podrá rescindirse o terminar anticipadamente sin responsabilidad para las partes, si se cumplen con las causales especificadas en el contrato, obligándose a informar fehacientemente al usuario que el contrato está por concluir, con 30 días de anticipación a la fecha en que éste termine, por cualquiera de los medios acordados por las partes en el contrato. Una vez concluido el plazo, el usuario podrá dar por terminado el contrato, solicitándolo por escrito con 30 días de anticipación en cualquier momento, sin responsabilidad alguna.

El cliente podrá solicitar la cancelación de su servicio antes de su fecha de corte, teniendo que entregar el modem con sus accesorios en sucursal, para tal efecto su estado de cuenta deberá estar sin adeudo.

#### b. GASTOS DE INSTALACIÓN

Toda instalación de un servicio nuevo tendrá un costo previo señalado en el contrato dependiendo de la infraestructura que se tenga que instalar en sitio, así como de las condiciones del sitio y el tipo de equipamiento que demande tanto el servicio, como el cliente.

#### c. TERMINACIÓN ANTICIPADA SERVICIOS

La relación contractual entre KUALIDIGITAL y el usuario terminará anticipadamente mediante notificación por escrito a la otra parte, por cualquiera de las siguientes causas: (i) en cualquier momento, por escrito KUALIDIGITAL, sujeto a las regla o condiciones establecidas si se firmó un contrato a plazo forzoso; (ii) por imposibilidad permanente de KUALIDIGITAL para continuar con la prestación de los servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor; (iii) por destrucción total del equipo o por fallas irreparables en el mismo; siempre que ello sea imputable al usuario; (iv) si la suspensión del servicio como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor dure más de 30 días naturales; (v) el usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de KUALIDIGITAL; (vi) si KUALIDIGITAL no presta los servicios en la forma y términos contratados, o en contravención a los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables; (vii) por orden de autoridad competente, (viii) por cualquier otra causa previstas en la legislación aplicable y vigente. La terminación conforme al contrato que sea suscrito entre las partes, deba subsistir a la terminación de éste, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

#### d. PROCESOS DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El usuario de ser el caso, podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos a los servicios originalmente contratados, para lo cual KUALIDIGITAL tendrá un plazo máximo de 3 días naturales a partir de dicha manifestación por escrito del usuario para procesar la baja del mismo, sin que ello implique la suspensión o cancelación del servicio originalmente contratado.

En caso de que se den las actualizaciones a planes o paquetes aplicables a los servicios contratados por el usuario respecto de las características y/o contenidos de los mismos, KUALIDIGITAL deberá notificar ese hecho con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito a la fecha que dicha modificación. En caso que la modificación implique un aumento en las tarifas y/o una disminución en los servicios originalmente contratados, el usuario podrá solicitar la cancelación de los servicios sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entre en vigor las modificaciones.

En cualquier caso, que KUALIDIGITAL llegare a incrementar las tarifas aplicables a los servicios contratados por el usuario, KUALIDIGITAL le notificará al usuario, por cualquiera de los medios pactados en el contrato, con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito, el nuevo monto tarifario aplicable. En caso que el usuario no llegare a estar de acuerdo con dicho incremento tarifario y así se lo haga saber a KUALIDIGITAL por escrito, dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha entrada en vigor de las nuevas tarifas, podrá dar por terminado el contrato con responsabilidad y sin pena alguna aun cuando el usuario se encuentre dentro del plazo forzoso del contrato.

#### e. RESCISIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá ser rescindido sin necesidad de declaración judicial o administrativa, sólo requiere ser notificado dicho hecho por escrito a la contraparte, por los medios pactados por las partes en el contrato, y dentro de los 5 días hábiles siguientes a que situación ocurra, si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos: (a) por término de la vigencia de la concesión; (b) por transmisión por forma de los derechos y/o obligaciones derivados del contrato en contravención a lo pactado en dicho instrumento; (c) independientemente del derecho de suspensión previsto en el contrato, KUALIDIGITAL podrá optar por rescindir el contrato en forma inmediata en caso que el usuario deje de cubrir la contraprestación mensual establecida en el contrato, cuando el servicio sea suspendido por incumplimiento de pago el usuario deberá cubrir el costo de reconexión vigente, cuando hayan transcurrido más de tres meses que el servicio haya sido desconectado y el usuario quiera tener nuevamente el servicio y aún conserva el modem, deberá pagar el costo de reconstrucción, más la mensualidad más el monto de la reconexión, si el cliente entregó su módem y cerro contrato se le cobrará la tarifa de instalación. (d) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones corresponden en virtud del contrato o por ley, (e) si se verifica la mera prestación en concurso de acreedores del usuario u KUALIDIGITAL, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera ellos; o si el usuario u KUALIDIGITAL son declarados en quiebra. La rescisión del contrato no exime a ninguna de las partes respecto a las obligaciones contraídas al momento de la rescisión, incluyendo limitar el pago de adeudos anteriores y /o causados, y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

## V. SERVICIOS A CLIENTES PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS, RECLAMACIONES, FALLAS Y/O QUEJAS RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS


El usuario deberá reportar las fallas en servicios al número telefónico de la Mesa de Servicios KUALIDIGITAL como punto de contacto al usuario. Para considerar el reporte de la falla como debidamente presentado, el usuario deberá proporcionar la siguiente información: (a) el estatus de los leds indicadores del módem; y (b) confirmar el acceso al inmueble donde se encuentren instalados los equipos para atención en sitio.


KUALIDIGITAL pone a disposición del usuario los siguientes puntos de contacto:

Página de Internet: [www.kualidigital.com](http://www.kualidigital.com)

Centro de atención a clientes: Plaza Mordanna, Local 1, Carretera México-Pachuca No. 413, Colonia Emiliano Zapata, C.P. 043810, Tizayuca, Hidalgo.

Correo electrónico: [atencionclientes@kualidigital.com](mailto:atencionclientes@kualidigital.com)

 800 375 6772 / 7719800678 Atención a clientes.

 5578784652 WhatsApp.