



# **Código de Prácticas Comerciales**

**Para los Servicios de Conectividad a Internet**

## Índice

	<b>Página</b>
<b>1.Introducción</b>	2
<b>2.Internet</b>	3
2.1 Descripción	
2.2 Beneficios	
2.3. Requerimientos	
<b>3. Servicios Administrativos</b>	4
3.1 Reubicación del equipo	
3.2 Cambio de Razón Social	
<b>4. Venta y entrega del servicio</b>	5-6
4.1 Contratación del servicio para los clientes residenciales	
4.2 Contratación para clientes empresariales	
4.3 Como contratar nuestros productos y servicios	
4.4 Instalación	
4.4.1 Requerimiento para la instalación	
4.4.1.1. Requisitos	
4.5 Firma de contrato	
4.6 Como contratar nuestros productos y servicio. Promoción y publicidad	
<b>5. Facturación, pagos y cobranza</b>	7-8
5.1 Facturación	
5.2 Ciclos de facturación	
5.3 Fecha límite de pago	
5.4 Aclaración, ajustes y correcciones	
5.5 Donde pagar	
5.6 Información importante sobre pagos	
5.7 Cobranza	
5.8 Suspensión del servicio	
5.9 Reanudación del servicio	
<b>6. Cancelación del servicio</b>	9
6.1 Cancelación del contrato de servicio de telecomunicaciones antes de la instalación del equipo	
6.2 Cancelación del contrato de servicio de telecomunicaciones después de la instalación del equipo.	
<b>7. Reparaciones</b>	10
7.1 Servicios de atención telefónica	

## **1 Introducción.**

Este Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito regular las relaciones de la empresa Spectro Networks con sus Clientes, y estará a disposición del público para su consulta en el sitio [www.spectro.mx](http://www.spectro.mx), siendo este Código de Prácticas Comerciales un instrumento que servirá de guía respecto a cualquier aclaración de servicios, disputa o queja relacionada con la provisión de servicios de internet.

## 2 Internet.

### 2.1 Descripción.

El servicio de Internet Dedicado ofrece a los miembros de la red LAN/WAN de la empresa-cliente acceso continuo a Internet, por una mensualidad fija independientemente del tiempo de conexión y número de usuarios.

### 2.2 Beneficios.

- Conexión rápida, directa y de alta disponibilidad a Internet.
- Acceso ilimitado en el número de horas y usuarios.
- Trámite y administración del enlace dedicado.
- Trámite y administración del dominio en el web.
- Administración del DNS.
- Soporte técnico telefónico gratuito.
- Monitoreo del servicio de Internet Dedicado.

### 2.3 Requerimientos.

- El Cliente deberá haber firmado el Contrato correspondiente.
- Contar con todos los documentos solicitados por Spectro Networks.
- Estar dentro de la zona de cobertura.

## 3 Servicios Administrativos.

### 3.1 Reubicación del Equipo.

Cuidando la seguridad del Cliente y la integridad de mismo, el Cliente no deberá revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el equipo o parte del mismo.

El personal de Spectro Networks está debidamente capacitado para atenderlo en aspectos de mantenimiento, reparación, retiro o cambios que se desee del equipo.

En caso de que el cliente desee hacer cualquier modificación de la ubicación de la instalación que tiene en su domicilio por parte de Spectro Networks, deberá llamar a Soporte técnico, y nuestro personal se encargará de atenderlo.

El siguiente procedimiento aplicará:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura
2. Identificarse como el responsable del servicio
3. Solicitar el cambio a Soporte técnico.
4. El técnico en turno acordará con el Cliente una fecha conveniente que le permita a nuestro personal la visita a su domicilio a realizar el cambio que desea.
5. El cargo correspondiente se verá reflejado posteriormente en su factura

Spectro Networks se reserva el derecho de recomendar el lugar más apropiado para la nueva ubicación del equipo de acceso.

Por lo anterior, Spectro Networks es el propietario del equipo instalado en el Local del Cliente y lo utiliza para prestar sus Servicios.

## **3.2 Cambio de Razón Social.**

En caso de que el Cliente cambie su Razón Social, deberá seguir el siguiente proceso para actualizar los sistemas y la base de datos de Spectro Networks:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. Llamar al Departamento de Administración de Spectro Networks.
3. Entregar una copia de la Escritura Pública en donde se formalizó el cambio de la Razón Social del Cliente, así como una copia de su nuevo registro federal de contribuyentes.
4. Spectro Networks hará los cambios pertinentes en sus sistemas y bases de datos.

## 4 Venta y Entrega del Servicio.

### 4.1 Contratación del Servicio para los Clientes Residenciales.

Papelería necesaria:

1. Copia de la identificación del representante legal (IFE o Pasaporte).
2. Copia del RFC de la persona.
3. Copia de un comprobante de domicilio de la persona. (Energía, Teléfono, Agua).

### 4.2 Contratación de Servicio para Clientes Empresariales.

Papelería necesaria:

1. Copia del acta constitutiva de la empresa.
2. Copia del poder del representante legal (En caso de que no esté incluido en el acta constitutiva).
3. Copia de la identificación del representante legal (IFE o Pasaporte).
4. Copia del RFC de la empresa.
5. Copia de un comprobante de domicilio de la empresa. (Energía, Teléfono, Agua).
6. Copia de un comprobante de domicilio en donde se instalará en caso de ser diferente al fiscal.
7. Método de pago y últimos 4 dígitos de la cuenta.

### 4.3 Cómo contratar nuestros productos y servicios.

- El interesado en contratar alguno de los productos de Spectro Networks deberá llamar a nuestro Departamento de Ventas, donde nuestros Ejecutivos de Venta le pedirán al Cliente ciertos datos necesarios para la contratación de los productos.
- La solicitud de servicios deberá ser realizada solamente por el interesado.
- El Cliente deberá cubrir la mensualidad y cuota de Instalación y contratación por adelantado.
- El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados.

## Código de Prácticas Comerciales

- Spectro Networks empezará a brindar sus Servicios una vez que el Cliente haya firmado el Contrato respectivo y haya pagado la mensualidad y cuota de Instalación. En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al Cliente, resolverlo con el departamento de Cobranza para poder brindar el servicio solicitado.
- Spectro Networks entregará una copia de dicho contrato, donde quedan establecidos los acuerdos, derechos y obligaciones de ambas partes, así mismo entregará un documento por nombre Caratula internet en este se especificará el valor de cada uno de los equipos de acceso, necesarios para la instalación, detalles del enlaces y forma de pago necesarios para brindar el servicio.

### **4.4 Instalación.**

#### **4.4.1 Requerimientos para la instalación.**

Una vez que el Cliente haya adquirido alguno de nuestros productos o servicios que requieran instalación, nuestros representantes asignan una fecha y hora del día a su conveniencia dentro de la disponibilidad de Spectro Networks, para llevar a cabo dicha instalación.

Nuestros técnicos harán todo lo que esté en sus manos para brindar el servicio de instalación, pero para lograr esto, en ese momento se deberemos asegurar que el domicilio específico cuenta con cobertura, es decir que la señal puede llegar apropiadamente al lugar. Si desafortunadamente no es así, será imposible proseguir con la instalación.

Es necesario que el responsable asignado por el Cliente esté presente durante la instalación. En caso de no tener acceso al domicilio o al negocio del cliente o no se encuentre presente el responsable asignado, no se podrá proseguir con la Instalación. Se dejará un aviso sobre la visita, misma que se realizará en otro momento.



## 4.4.1.1 Requisitos:

- Se realizará un estudio de factibilidad para asegurar que el cliente cuente con cobertura.
- Pago por adelantado de la contratación del servicio
- Previa firma del contrato y copia de la documentación requerida.
- Autorización por parte del Cliente de todas las operaciones en el interior y exterior de su locación.
- El personal de Spectro Networks tendrá acceso al domicilio o al Negocio del Cliente en presencia del representante autorizado del Cliente para realizar cualquier instalación, inspección, revisión y mantenimiento.

## 4.5 Firma del Contrato.

He necesario que tome en cuenta que como requisito indispensable es necesario que haya llevado a cabo la firma del contrato, de esta manera el técnico pueda activar sus servicios.

## 4.6 Cómo contratar nuestros productos y servicios. Promoción y Publicidad.

### Estado de Coahuila

**Dirección:**

Blvd. Periférico Luis Echeverría No. 443  
Piso 16 Col. Los Maestros. C.P. 25260  
Saltillo, Coahuila

**Teléfono:** (844) 454-8200**Correo:** info@spectro.mx

### Estado de Querétaro

**Dirección:**

Blvd. Bernardo Quintana No. 7001 Edificio  
Q7001 Torre 2 No. 1006 Col. Centro Sur.  
C.P. 76090 Querétaro, Querétaro

**Teléfono:** (442) 402 1717**Correo:** info@spectro.mx

## 5 Facturación, Pagos y Cobranza.

### 5.1 Facturación.

La factura enviada por Spectro Networks contendrá la descripción del paquete contratado, así como la fecha límite de pago y día de suspensión del servicio.

Spectro Networks se compromete con el Cliente a enviarle mensualmente la factura a más tardar el día 5 de cada mes.

### 5.2 Ciclos de Facturación.

Spectro Networks asignará un ciclo de facturación de acuerdo con la fecha más cercana al día de la activación del servicio, en el cual se incluirán todos los cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con los servicios contratados.

### 5.3 Fecha límite de pago.

La fecha límite de pago de su factura será los días 10 de cada mes asignado por Spectro Networks, en caso de caer en domingo o día festivo oficial, se cambiará la fecha límite de pago para el día hábil siguiente.

### 5.4 Aclaraciones, Ajustes y Correcciones.

El Cliente puede solicitar a Spectro Networks por teléfono, la aclaración de los cargos que aparecen en su factura. Spectro Networks se compromete a realizar dicha investigación en el menor tiempo posible. Mientras tanto, tomaremos en cuenta la comodidad y conveniencia del Cliente en lo que respecta a facturación y pago.

En caso de que la reclamación sea procedente, Spectro Networks realizará el reembolso a través de un crédito en la siguiente Factura o de un cheque expedido a favor del CLIENTE. Si la reclamación es improcedente, EL CLIENTE deberá pagar a Spectro la cantidad mencionada sin ninguna limitante.

## 5.5 Dónde y Cómo Pagar.

El cliente tendrá la facilidad de escoger nuestras opciones a su disposición.

1. En efectivo o tarjeta en la sucursal correspondiente:

**Saltillo, Coahuila:** Blvd. Periférico Luis Echeverría No. 443 Piso 16 Col. Los Maestros. C.P. 25260

**Querétaro, Querétaro:** Blvd. Bernardo Quintana No. 7001 Edificio Q7001 Torre 2 No. 1006 Col. Centro Sur. C.P. 76090

2. Depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta que se le proporciona desde la primera factura.

## 5.6 Información Importante sobre Pagos.

- El pago mensual se deberá cubrir antes de la fecha límite de pago indicada en la factura, dependiendo del lugar y forma en que se realice dicho pago.
- Spectro Networks no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.
- Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos puede recibir pagos de ninguna clase.

## 5.7 Cobranza.

En el caso de que Spectro Networks no reciba por parte del Cliente el pago total de su adeudo a la fecha límite de pago, se contactara para informar de su adeudo pendiente. Sabemos que hay diferentes razones por las cuales esto puede haber surgido, por lo cual es necesario tener pleno conocimiento de la causa que originó dicho atraso en sus pagos, evitando así la suspensión del servicio y acciones de cobranza posteriores. Si no se logra establecer contacto con el Cliente, se llevará a cabo la suspensión del servicio.

## **5.8 Suspensión del Servicio.**

Spectro Networks podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de parte del cliente en los siguientes casos:

- Porque el Cliente no cubra el total de la Factura dentro de la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los Servicios.
- Por uso indebido del equipo de acceso y/o por instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- Por cualquier otra causa atribuible al Cliente que impida a Spectro Networks el cumplimiento del Contrato.

## **5.9 Reanudación de Servicio por Suspensión.**

Spectro Networks reanudará la prestación del Servicio que hubiese sido suspendido, si el Cliente:

- En general, si el Cliente subsana a satisfacción de Spectro Networks, el incumplimiento que motivó la suspensión del Servicio en los términos de la sección 5.9 anterior.

## 6 Cancelación del Servicio.

### 6.1 Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones antes de la instalación del Equipo.

Para cancelar una orden de servicio que el Cliente haya efectuado, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Realizar una llamada a las líneas de atención Spectro Networks
2. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, solicitará la identificación como el titular del contrato.
3. El Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar la orden de instalación del servicio.
4. Tanto Spectro Networks como el Cliente pueden cancelar la orden de Servicio hasta el mismo día en que la orden de servicio se habrá programado.

### 6.2 Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones después de la instalación del Equipo.

Para cancelar algún servicio del que el Cliente esté disfrutando, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame a nuestras líneas de atención Spectro Networks
2. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, le pedirá que identifique a que empresa y puesto pertenece.
3. Deberá enviar una carta de baja con un mes de anticipación a [cancelacion@spectro.mx](mailto:cancelacion@spectro.mx) firmada por el Representante Legal, dicha carta debe contener:
  - Motivo de Cancelación
  - Nombre y /o Razón social
  - Nombre, correo electrónico y teléfono de la persona de contacto para el adecuado seguimiento.
4. El Ejecutivo de Servicio procederá a levantar la documentación correspondiente.
5. Se verificará que el cliente no tenga ningún adeudo, en caso de tenerlo deberá cubrirlo, para proceder con la cancelación.

## Código de Prácticas Comerciales

6. Una vez se haya verificado que no haya ningún adeudo el Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el Cliente la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán establecer la fecha para efectuar el retiro del Equipo de Acceso y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de Spectro Networks que se encuentre en la dirección de servicio del Cliente.
7. La fecha de desinstalación deberá acordarse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la suspensión del servicio.
8. Al retiro de los equipos el técnico verificará que no estén dañados y que funcionen correctamente, de lo contrario el Cliente tendrá que pagar el valor de caratula de internet entregado a par del contrato firmado (sección 4.3) para proceder al retiro de os equipos. Spectro Networks efectuará la cancelación del Contrato y baja del servicio.

## 7 Reparaciones.

En caso de que se presente una falla atribuible a Spectro Networks, el Cliente puede contactar nuestro Departamento de soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, sin costo.

Spectro Networks se compromete con el Cliente a brindar atención inmediata a los inconvenientes que se pudieran presentar en relación con el servicio brindado, tales como:

- Baja velocidad de internet.
- Sin acceso a internet.

En el caso de que la naturaleza de la falla no sea atribuible a Spectro Networks, se podrá dar apoyo técnico, representando un cargo adicional reflejado en la próxima factura mensual.

### 7.1 Servicio de Atención Telefónica.

El Cliente puede tener acceso telefónico a nuestro Departamento de Atención a Clientes, donde será atendido por nuestros Ejecutivos de Servicio.

Si por alguna circunstancia el Cliente no es dirigido al área adecuada para atenderlo, el Ejecutivo de Servicio se mantendrá en la línea telefónica con él hasta la asignación al área correspondiente que lo atenderá. A través de nuestro Centro de atención a clientes brindaremos una atención eficiente a sus requerimientos relacionados con los siguientes servicios:

1. Información de nuestros Productos y Servicios.
  2. Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales.
  3. Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados.
  4. Solicitud de cambio de dirección de servicio (el Cliente se cambia de domicilio).
  5. Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos.
  6. Preguntas relacionadas a su facturación mensual.
  7. Solicitar algún método de pago.
  8. Aclaraciones sobre Facturación.
9. Información sobre ventas y promociones.
  10. Cuidado a la satisfacción de nuestros Clientes.

# Código de Prácticas Comerciales



- Cancelaciones o Suspensiones.