

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



Índice

<i>¿QUIÉNES SOMOS?.....</i>	<i>3</i>
<i>PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES.....</i>	<i>3</i>
<i>REEMPLAZO DE EQUIPO.</i>	<i>4</i>
<i>MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.</i>	<i>5</i>
<i>DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.....</i>	<i>5</i>
<i>FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN.</i>	<i>5</i>
<i>TASACIÓN.....</i>	<i>5</i>
<i>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.....</i>	<i>5</i>
<i>NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.....</i>	<i>6</i>
<i>TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, A EFECTO DE CONTACTAR CON SU SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.....</i>	<i>7</i>
<i>EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE LE ENTREGARÁ AL USUARIO O SUScriptor EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO.</i>	<i>7</i>
<i>POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS, SIN PERJUICIO DE QUE EL USUARIO O SUScriptor LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.</i>	<i>7</i>

¿QUIÉNES SOMOS?

Jobnetworks de México, S.A. de C.V. (“Jobnetworks”) es una empresa orgullosamente mexicana, dedicada a la prestación de servicios de acceso a internet y la aplicación de herramientas tecnológicas para apoyar a las empresas.

El 04 de febrero de 2020, el Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgó a Jobnetworks un título de Concesión única para uso comercial.

PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES.

a. Clientes Residenciales.

Cuando por causas atribuibles a Jobnetworks no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como no se cumplan los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, Jobnetworks deberá compensar al suscriptor la parte proporcional del costo del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar con una bonificación del 20% del monto por el periodo de afectación en la prestación del servicio.

Cuando la interrupción del servicio, sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, y dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el suscriptor, Jobnetworks hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, Jobnetworks bonificará el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; en este caso Jobnetworks dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo en que se afectó el servicio.

Cuando Jobnetworks realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que Jobnetworks reciba una llamada por parte del suscriptor para reportar fallas y/o interrupciones en el servicio, Jobnetworks procederá a verificar

el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el proveedor se obliga a realizar las mismas a más tardar en la siguiente fecha de corte. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes en el contrato.

b. Clientes Empresariales.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, las aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones y reembolsos que en su caso se llegaran a presentar, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el Cliente.

REEMPLAZO DE EQUIPO.

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio son propiedad de Jobnetworks, mismos que se entregan al suscriptor en comodato (en préstamo). El suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre (n) en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos a Jobnetworks, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte Jobnetworks se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del servicio.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al suscriptor, Jobnetworks se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por Jobnetworks se identificará debidamente y mostrará al suscriptor la orden de trabajo expedida por Jobnetworks.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, Jobnetworks debe suspender el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando Jobnetworks acredite que el suscriptor está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el suscriptor deberá dar aviso inmediato a Jobnetworks, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del servicio hasta que el suscriptor tenga otro equipo para poder recibir el servicio.

El suscriptor tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.



MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.

- a. Clientes Residenciales
La autoridad mediadora será la PROFECO.
- b. Clientes Empresariales
Se indicarán en el contrato las instancias para tales efectos.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.

- a. Servicios de acceso a internet
- b. Comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios

FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN.

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 esté en posibilidad de utilizarlos.

Jobnetworks le entregará al usuario, de conformidad con la periodicidad indicada en la carátula del contrato, una factura, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicha factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos señale el usuario, o, en su caso el usuario podrá consultar la factura en el domicilio de Jobnetworks; 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 Jobnetworks, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

TASACIÓN.

Será de conformidad con la inscripción de las tarifas registradas en el Registro Público de Concesiones.

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

Jobnetworks entregará gratuitamente en el domicilio del suscriptor, según se acuerde en el contrato, un estado de cuenta, recibo y/o factura que mostrará de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos, la naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado.

El suscriptor puede acordar con Jobnetworks que la consulta de los estados de cuenta y/o facturas sea a través de cualquier medio electrónico o digital, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.



La fecha, forma y lugares de pago se podrán consultar a través de los medios señalados en la carátula del contrato.

Tratándose de cargos indebidos Jobnetworks, efectuará la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Los servicios se cobrarán a partir del día en que éstos sean activados, independientemente de que el usuario los haya utilizado o no haya estado en posibilidad de utilizarlos. Si el usuario por alguna causa no recibe las facturas para el pagomensual del servicio, ello no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, ya que su obligación es consultar con Jobnetworks el monto adeudado.

El pago por la prestación de los servicios se realizará de conformidad con lo definido en el contrato.

NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.

a. Clientes Residenciales.

Jobnetworks prestará el servicio de Internet fijo en casa de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el suscriptor seleccione, el cual quedará especificado en la carátula del contrato.

Jobnetworks suministrará el servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o, en su caso los ofrecidos implícitamente o los contratados, los cuales no podrán ser menores a los que establezca el IFT.

Cualquier cargo por el servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente Jobnetworks inicie la prestación del servicio. Jobnetworks es el único responsable frente al suscriptor por la prestación del servicio, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados. Todo lo pactado o contratado entre el suscriptor y Jobnetworks de manera verbal o electrónica se confirmará por escrito al suscriptor a través del medio que él elija, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice la contratación.

b. Clientes Empresariales.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, los niveles y compromisos de calidad, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.



TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES, A EFECTO DE CONTACTAR CON SU SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.

Estamos a su disposición para atender cualquier duda o información sobre nuestros servicios a través de nuestro Portal en Internet en la dirección www.jobnetworks.com.mx, en nuestro correo electrónico contacto@jobnetworks.com.mx, en nuestro teléfono: 5553683494 o en su caso en nuestras oficinas.

Sucursal Bajío	Sucursal Mérida	Matriz Cd. de México
Calle mal paso # 1854, Col. Fracc.C.F.E., Irapuato, Gto. C.P. 36630 Tel: (462) 693 0794	Calle 35 #277, Col. Fracc. Jardines de pensiones, Mérida Yucatán, C.P. 97219 Teléfono: 999 9876137	Poniente 122 #536 –A Col. Industrial Vallejo Azcapotzalco, Ciudad de México Tel: 5553683494
Número 800 para el interior del país: 800 841 7523		
Número 800 internacional: 1 855 213 5309		

EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE LE ENTREGARÁ AL USUARIO O SUSCRIPTOR EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO.

a. Usuario Residencial

Jobnetworks dará aviso al suscriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

A partir de que Jobnetworks reciba la llamada por parte del suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, Jobnetworks procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

b. Usuario Empresarial

1. Negociación del contrato entre las partes.
2. Suscripción y entrega física del nuevo contrato (en el domicilio que acuerden las partes).

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS, SIN PERJUICIO DE QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.

Jobnetworks podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al suscriptor vía el correo electrónico establecido para tales efectos en el contrato, si este último incurre en cualquiera de las siguientes faltas:

1. Por realizar pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.
2. Por falta de pago del servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.



3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, Jobnetworks reanudará la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas.