



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

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 Única para Uso Comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 03 de abril de 2024 a favor de **CLEAR SIGNAL, S.A. DE C.V.** (en adelante "**CLEAR SIGNAL**").

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de **CLEAR SIGNAL** en el sitio de internet www.clearsignal.com.mx.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Actualmente **CLEAR SIGNAL** ofrece el servicio de Internet acorde la Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) y con base en la infraestructura instalada.

El servicio de internet fijo de CLEAR SIGNAL 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.

3. CONTRATACIÓN

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

Número de contrataciones: 8112030019

Atención Telefónica: Puedes contratar nuestros servicios llamando a nuestros Centros de Atención a Clientes 8117259636.



Centro de Atención a Clientes: **CLEAR SIGNAL** no dispone de sucursales físicas para atención al cliente. Sin embargo, te brindamos atención a través de nuestro número telefónico, correo electrónico y a través de nuestro website (página web) www.clearsignal.com.mx.

Documentación:

Personas físicas: a) identificación, b) comprobante de domicilio, c) RFC y domicilio fiscal.

Personas morales: a) identificación del representante legal, b) comprobante de domicilio, c) RFC y domicilio fiscal, d) copia simple del acta constitutiva, e) copia simple del poder del representante legal.

4. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, **CLEAR SIGNAL** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Suscriptores y/o Clientes.

CLEAR SIGNAL 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 se realizará en una sola exhibición o a 3, 6, 9 o 12 meses sin intereses.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente mediante un contrato de comodato.

5. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA:

CLEAR SIGNAL enviará mensualmente al Cliente la Factura o 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 la factura y de conformidad con lo establecido en el Contrato.

El pago de los servicios podrá realizarse 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 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 pagado 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 1 de cada mes para poder gozar de la prestación.



Cuando el suscriptor no pague dentro del mes posterior a su corte de estado de cuenta, el concesionario suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 6 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.

Si el suscriptor realiza el pago, este deberá reportarlo a el concesionario quien deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

6. FACTURACIÓN:

CLEAR SIGNAL generará y enviará vía correo electrónico de manera mensual la factura que realice por los servicios, tiempos facturados y monto, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes, el cual se establecerán en moneda nacional.

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, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio en un horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 8:00 PM Sábado 9:00 AM a 8:00, al número que se indicia en las facturas.

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

CLEAR SIGNAL se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del Cliente.

CLEAR SIGNAL será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación del servicio de Internet que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, así como la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que en su momento estén vigentes, dando 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 servicio otorgado por **CLEAR SIGNAL**, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso, **CLEAR SIGNAL** podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle el servicio, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

7.- ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.

CLEAR SIGNAL cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 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 con **CLEAR SIGNAL** a través de los medios que se indican:

CLEAR SIGNAL no dispone de sucursales físicas para atención al cliente. Sin embargo, te brindamos atención a través de nuestro número telefónico 8117259636 y/o 8112030019, correo electrónico y a través de nuestro website (página web) www.clearsignal.com.mx.

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 8:00 PM Sábado 9:00 AM a 8:00 para reporte de fallas nuestra línea se encuentra disponible las 24/7 los 365 días del año.

Correo electrónico: soporte@clearsignal.com.mx

Procedimiento para atención:

1. Ser 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 el número de reporte para el seguimiento.

Para las aclaraciones y quejas de los Suscriptores y/o Clientes, **CLEAR SIGNAL** les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

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

7.- CAMBIO DE PAQUETE.



En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a **CLEAR SIGNAL** la modificación del servicio originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los paquetes que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a **CLEAR SIGNAL** la tarifa del servicio que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **CLEAR SIGNAL**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

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 **CLEAR SIGNAL** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

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

Clear Signal S.A. DE C.V.