

Código de prácticas comerciales

Índice.

1. Objetivo
2. Descripción de los servicios
 - 2.1. Telefonía móvil e internet fijo
 - 2.2. Planes
 - 2.3. Activación del servicio
 - 2.4. Condiciones del servicio
 - 2.5. Cambio en la prestación del servicio
 - 2.6. Cambio de paquete de datos y/o equipos
3. Facturación y procedimientos de cobranza de los servicios o interrupción en el servicio
4. Atención al suscriptor por fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas
5. Confidencialidad
6. Solución en caso de controversias

1. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de ALLESKLAR S.A. DE C.V., (en adelante Naby) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Telefonía Móvil e Internet Fijo.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes en las instalaciones ubicadas en "Parque Delta", Avenida Cuauhtémoc, Número 462, Área Común Nivel 1, Colonia Piedad Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020, en un horario de lunes a domingo de 11:00 a 20:00 y podrá ser consultado en la página web www.naby.mx.

2. Descripción de los servicios

Naby presta el servicio de Telefonía Móvil e Internet Fijo en virtud de la autorización para establecer y operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 04 de noviembre de 2020.

Prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad con la regulación aplicable.

Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación del Servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

2.1. Telefonía móvil e internet fijo

Naby presta los servicios de telefonía móvil e internet fijo de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en los planes, paquetes y promociones de acuerdo a las necesidades del cliente y que pueden ser consultados en la página de internet www.naby.mx.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes en las instalaciones ubicadas en "Parque Delta". Avenida Cuauhtémoc, Número 462, Área Común Nivel 1, Colonia Piedad Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020., en un horario de lunes a domingo de 11:00 a 20:00 y podrá ser consultado en la página web www.naby.mx.

2.2. Planes

Los planes de datos y tarifas serán publicados en la página web www.naby.mx, así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

2.3. Activación del servicio

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones del Contrato de Adhesión y con base en el Paquete y/o plan contratado. La activación del mismo marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

2.4. Condiciones del servicio

Naby en ningún momento será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus equipos para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que el servicio de Telefonía Móvil e Internet Fijo es un servicio de carácter internacional.

Naby no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos dentro del equipo y en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que Naby no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio contratado.

2.5. Cambio en la prestación del servicio

Naby podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso, donde dará a conocer en su establecimiento el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los Términos y Condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

2.6. Cambio de paquete de datos y/o equipos

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier plan/paquete y/o promoción contratada en los Términos y Condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

3. Facturación y procedimientos de cobranza de los servicios facturación

La forma de facturación de Naby y los cargos aplicables se pactan entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentran registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo los números 079/2021, 080-2021, 195-2021 240-2022 y 252-2022.

Procedimiento de cobranza

El pago por los servicios que presta Naby se realizará por MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO o PREPAGO en relación a la vigencia del contrato. El plazo mínimo de permanencia se señalará en la carátula de cada contrato de acuerdo al plan/paquete/promoción vigente, el cual se deberá hacer en los primeros días de cada mes en el lugar o forma establecida en la misma y se enviará el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago de manera mensual, conteniendo en el desglose de la factura la totalidad de los servicios contratados, así como los impuestos y gravámenes aplicables.

4. Falla o interrupción en el servicio

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones del Contrato de Adhesión y con base en el Paquete y/o plan contratado. La activación del mismo marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de Naby:

a. Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario. b. Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación, Naby podrá suspender el Servicio. c. Por alguna otra causa no imputable como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa. d. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito o fuerza mayor. e. Fallas por causas naturales. f. Condiciones atmosféricas adversas. g. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema. h. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT. i. Por modificaciones a las condiciones de la autorización de Naby. j. Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

4.1. Atención al suscriptor por fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas

El usuario deberá comunicar a Naby las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento de éste.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas contará de manera gratuita con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 5585356000, con un horario de Lunes a Viernes de 9:30 a 19:00 hrs y al correo electrónico ayuda@naby.mx, o acudir directamente a la oficina de Naby, ubicada en "Parque Delta", Avenida Cuauhtémoc, Número 462, Área Común Nivel 1, Colonia Piedad Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03000., en un horario de lunes a domingo de 11:00 a 20:00.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por Naby y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes en el que el usuario les haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta naby deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

5. Confidencialidad

Por lo que hace a la información personal del usuario, naby acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de naby.

Así, toda la información y datos personales que Naby recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

6. Solución en caso de controversias

Para cualquier controversia en la vía administrativa Naby, se somete a resolverlas ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Para el caso de Controversia se somete expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Competentes en la Ciudad de México.