

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE:

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
- 3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;**
- 4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA;**
- 5. ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;**
- 7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;**
- 8. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

1. Objeto

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales es hacer del conocimiento de los clientes la forma y condiciones en que serán prestados los servicios, las prácticas comerciales para la contratación de los servicios, así como el procedimiento para presentar quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, estará a disposición de los clientes en las oficinas comerciales de Grupo Hidalguense de Desarrollo, S.A de C.V. (en adelante **MEXLINE**).

2. Descripción de los servicios

MEXLINE presta los servicios de la siguiente manera:

A) Transmisión de datos;

A través de internet dedicado, banda ancha, enlace punto a punto y Wireless.

- Enlaces dedicados desde 1,024 – 2,048 Kbps tipo E0 o DS0
- Enlaces dedicados tipo E1, E3, DS3 Y STM1
- Enlaces Satelitales
- Enlaces tipo MPLS

B) Telefonía

A través de telefonía IP

C) Data Centers

D) Instalaciones de fibra óptica

E) Web Hosting & Web Design

F) Gestión de equipos de telecomunicaciones

3. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los servicios

En Mexline monitoreamos su enlace las 24 Hrs del día, si alguna falla llegara a ocurrir en el enlace Satelital ó enlace terrestre, nosotros nos hacemos responsables de reportar el problema y de darle seguimiento hasta que se restablezca.

Conforme a la siguiente Tabla de Escalación de Reportes:

Nivel	MODO DE CONTACTO	DESCRIPCIÓN
PRIMERO	Centro de atención y servicio Teléfono: 771 – 714-2222 opción 1 Móvil: (771) 709 0299 Nombre del ingeniero de atención: <ul style="list-style-type: none"> • Ing. María Eugenia Bernal Oropeza • Ing. Dulce Ana Karen Pérez Montiel 	Se atenderán las solicitudes de información y solución de fallas por ingenieros de primer nivel, si el problema es de una seriedad más importante se identificarán y documentarán los problemas potenciales para escalar al segundo nivel. (Tiempo máximo de atención de 1 hora a partir de la hora del reporte vía telefónica o a E-mail: soporte@mexline.com).
SEGUNDO	Centro de atención y servicio Responsable de la operación de la red Teléfono: 771 – 714-2222 opción 1 Nombre del ingeniero de atención: <ul style="list-style-type: none"> • Ing. Fernando Cruz González 	En problemas o solicitudes que no es posible resolver por el primer nivel, se integrará un segundo nivel con ingenieros con mayor experiencia en las tecnologías manejadas en su mayoría, personal con mínimo un año de experiencia, destinados a resolver problemas complejos y que requieran atención especializada, así mismo identificarán los problemas potenciales para escalarlos al tercer nivel. (Tiempo máximo de atención de 3 horas a partir de la hora del reporte).
TERCERO	Centro de atención y servicio Director de Logística Teléfono: 771 – 714-2222 opción 1 <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Luis Felipe Estrada Vázquez 	Para casos muy especiales Grupo Hidalguense de Desarrollo S.A. de C.V. podrá gestionar una solución de las fallas o solicitudes, en conjunto con el fabricante de la tecnología. (Tiempo máximo de atención de 8 horas a partir de la hora de reporte).

En caso de no resolverse el problema y sea necesaria la asistencia a centro de trabajo de un técnico, dentro de las 24 horas siguientes para el caso de sitios cuya ubicación sea en zona urbana (100km., a la redonda tomando como punto de referencia la ciudad de Pachuca Hgo.) y de 48 horas en el caso de sitios que se encuentren en zona rural.

La configuración del equipo de ruteo para recibir el enlace Satelital o enlace terrestre, es proporcionada por Mexline sin costo adicional, así como la asesoría para el personal operativo responsable del enlace en su centro de control.

MEXLINE facturará a los clientes el importe de los servicios solicitados en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

La facturación del servicio iniciará a partir de la activación del mismo, de conformidad con el contrato de prestación de servicios y será emitida mensualmente en los plazos indicados en el propio contrato. El que el cliente no reciba la factura no lo exime de su obligación de pago puntualmente.



La fecha de corte será el día en que se celebró el contrato y se facturará el día siguiente. Posteriormente se realiza el envío de los archivos PDF y XML de las facturas, a los correos que el cliente proporciono, cada cliente tiene un periodo de pago señalado en su contrato que generalmente es de 5 días posteriores a la recepción de la factura. Si dentro de ese plazo no se refleja en la cuenta bancaria de MEXLINE se procede a contactar al cliente a través de una llamada de invitación para el pago de su factura.

4. Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen por cada uno de los servicios que presta

Los servicios de **MEXLINE** estarán disponibles en forma permanente, sujeto a la política de acceso justo, las 24 (veinticuatro) horas al día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, ello no obstante que el servicio se interrumpirá cuando resulte necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de mantenimiento de la red y del servicio.

MEXLINE ofrecerá un nivel de disponibilidad del servicio de un 99.5%, (noventa y nueve punto cinco por ciento) excluyéndose los mantenimientos preventivos programados y el mantenimiento correctivo al equipo propiedad de **MEXLINE** cuando la causa de la falla sea imputable al cliente y caso fortuito y fuerza mayor.

Los niveles de calidad serán de conformidad con los criterios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

5. Atención al cliente

MEXLINE pone a las órdenes del público en general, la atención al cliente dentro del horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 A 18:00 HRS en el teléfono (771) 714-22-22. Para los casos fuera de horario de oficina o días inhábiles podrá comunicarse a los siguientes teléfonos: (771) 714-22-22 y 01 800 593 79 09, 24 X 7 Los 365 días de año o bien mandar correo a soporte@mexline.com.



Adicionalmente, cualquier tipo de notificación y comunicación podrá hacerse al domicilio de **MEXLINE** señalado a continuación:

Camino Real de la Plata No. 106 4° Piso C
Fracc. Zona Plateada
Pachuca, Hgo.
C.P. 42083

6. Plazo de procedimientos y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones

El usuario podrá acudir a las oficinas de **MEXLINE** y presentar en el área de atención a clientes sus dudas, quejas o aclaraciones, la cual deberá ser atendida en un plazo no mayor a los quince días hábiles o bien mandar correo a contacto@mexline.com.

7. Cambios de paquete o servicio

En caso de que el cliente desee modificar los servicios de **MEXLINE** este deberá enviar una solicitud por escrito, posteriormente se le informará de manera escrita la existencia o no de gastos de instalación que deba cubrir.

Posteriormente se le informará por escrito si hay una cancelación anticipada por el o los servicios que desea cancelar o cambiar, los cuales fueron previamente fijados en los términos y condiciones firmados por el cliente.

Una vez hecho lo anterior se generará un nuevo contrato por los nuevos servicios y posteriormente se llevarán a cabo las instalaciones y/o cambios solicitados en el término estipulado en el contrato.

8. Política de suspensión y cancelación de servicios

Existen casos de suspensión del servicio por parte de Mexline, al presentar atraso de pago en su servicio conforme a su Contrato, en donde se le hace una invitación para realizar el pago correspondiente, y reactivar su servicio.



Cuando el cliente desee cancelar los servicios proporcionados por **MEXLINE** deberá solicitarlo por escrito con treinta días de anticipación. Y estar al corriente con el pago de sus mensualidades al momento de la solicitud, si el cliente no lo estuviese deberá cubrir el adeudo existente antes de iniciar el proceso de cancelación.

Dicho procedimiento tiene un costo, el cual será calculado de conformidad con lo establecido en el contrato de prestación de servicios.