



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1.- Descripción de los servicios.

Este código de prácticas comerciales tiene como propósito presentarle a nuestros clientes los servicios que nosotros les podemos ofrecer, servirá como guía para nuestros clientes para cualquier proceso dentro de nuestra compañía, estará a su disposición en nuestra página de internet www.ARLONET.com.mx

Por medio de esta línea telefónica podrá hacer llamadas locales y nacionales incluyendo los números de servicios adicionales, así como llamadas a teléfonos celulares local y nacionales. Teniendo también, acceso a los servicios de ARLONET.

Permitiéndole tener acceso a la comunicación de voz y datos.

2.- Nuestros servicios en modalidad contrato.

El interesado en contratar cualquiera de nuestros servicios deberá llamar al Centro de atención ARLONET, donde un ejecutivo le pedirá algunos datos para contratar.

El interesado deberá llamar o enviar su solicitud formal vía correo electrónico para realizar cualquier tipo de solicitud.

El Cliente deberá pagar la contratación el servicio por adelantado, la tarifa correspondiente se encuentra registrada en ante el IFT.

El Cliente deberá entregar la documentación solicitada por ARLONET.

ARLONET comenzará a prestar los servicios una vez se concluya la activación de los servicios y estos sean recibidos por el cliente.

En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de Cobranza para poder atender la solicitud de un nuevo servicio.

En caso de promociones, ofertas y/o descuentos en los servicios, el Cliente las podrá conocer por nuestras diferentes maneras de publicidad.

Las formas más comunes de enterarse de estas serán: nuestra página de Internet, televisión, radio, publicidad como volantes o cualquier medio impreso o digital.

ARLONET por diferentes medios de comunicación dará a conocer los nuevos productos y servicios que ofreceremos, los mismos que serán actualizados constante.



2.-Procedimientos de facturación

Nuestras tarifas podrán ser consultadas en nuestra página de internet www.ARLONET.com.mx, como en el Visor de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones http://ucsweb.if-t.org.mx/ift_visor.

El Cliente tendrá la opción de solicitar una factura con todos sus servicios o una factura distribuida, es decir facturar los diferentes servicios que tiene con nosotros de forma independiente.

EL CLIENTE podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y, en su caso, cambios de domicilio, desde la página de internet o vía telefónica.

La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de prepago, de tal forma que una vez que EL CLIENTE cubra el cargo de suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual consumirá conforme a sus necesidades de conectividad, por lo que la contratación del servicio no está sujeta a plazo alguno.

Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio

EL CLIENTE podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles de ARLONET, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico designado en la carátula del contrato de prestación de servicios.

El ciclo de facturación de los servicios prestados será mensual. El primer ciclo de facturación concluirá en último día del mes calendario a aquel en el que se haya comenzado a prestar el servicio. Después del primer ciclo de facturación, todos los ciclos comenzarán el primer día del mes corriente y concluirán el último día de dicho mes.

ARLONET se compromete a hacerle llegar por lo menos 10 días naturales previos a la fecha límite de pago por el medio que para tales efectos haya acordado con el Cliente su recibo no fiscal, a fin de dar a conocer a el Cliente, la fecha límite de pago, así como el importe total a pagar por concepto de renta mensual del o los servicios contratados con ARLONET.

ARLONET se compromete a hacerle llegar al cliente su factura mensual por medio de correo electrónico en un plazo no mayor a 72 hrs hábiles, una vez el Cliente haya liquidado el importe correspondiente. La no recepción del recibo no fiscal, o la factura correspondiente, no exime al cliente de la obligación de pago. El Cliente deberá cubrir el pago correspondiente a fin de poder disponer de los servicios ARLONET.

La fecha límite será el último día del mes calendario corriente.

AVENIDA EJÉRCITO NACIONAL MEXICANO 207, INTERIOR 1,
COL. VERÓNICA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO,
CP 11300. MÉXICO, DF.



En caso de que esta caiga en domingo y/o día festivo, se cambiara para el primer día hábil siguiente de la fecha límite.

Información de su pago

El Cliente deberá realizar su pago a más tardar el último día del mes, el pago tardío podrá generar un cargo extra por pago extemporáneo, mismo que se verá reflejado en su próxima factura.

La no recepción de pago en tiempo y forma podrá conllevar al cierre del servicio, siendo obligación del Cliente realizar el pago pendiente, así como el cargo por reconexión a fin de poder gozar de los servicios ARLONET. Entendemos que el cliente pueda tener diferentes situaciones por las cuales no realizó el pago a tiempo por eso es necesario darle a conocer a ARLONET, antes de que se deban tomar medidas extremas como sería suspender totalmente nuestros servicios.

Así como también continuar con las acciones necesarias para lograr el pago de su cuenta.

ARLONET podrá rescindir el Contrato y cancelar cualquier tipo de servicio de acuerdo con lo establecido en el "Contrato de Prestación del Servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o Fijo Inalámbrico".

Ningún empleado de ARLONET puede recibir pagos, si usted tiene dudas sobre cómo realizar su pago, por favor llame a nuestro centro de atención.

Suspender servicio.

ARLONET suspenderá el servicio del cliente en caso de que:

- El Cliente no realice el pago de sus servicios.
- Por declaración judicial o administrativa.
- Por haber proporcionado documentos o datos falsos a ARLONET.
- Cualquier otra causa atribuible por la cual ARLONET no pueda cumplir con el contrato.
- Revender los servicios ARLONET.

En caso de que se la realice la suspensión del servicio por cualquier razón antes mencionada en los incisos, no implica la cancelación de contrato, es decir el cliente deberá cumplir con sus obligaciones de pago y cubrir los adeudos que tiene con ARLONET por la prestación de servicios, así como las penas establecidas en el Contrato.

Si el contrato del Cliente cuenta con un plazo mínimo de permanencia, el Cliente se verá obligado a pagar las penalidades establecidas en el Contrato.

AVENIDA EJÉRCITO NACIONAL MEXICANO 207, INTERIOR 1,
COL. VERÓNICA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO,
CP 11300. MÉXICO, DF.



Reanudar servicio.

Al ser suspendido un servicio el cliente deberá solicitar la reanudación y/o reconexión del mismo siempre y cuando:

- El cliente pague los adeudos pendientes a ARLONET.
- Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.

Suspender el servicio por adeudo.

ARLONET cancelara definitivamente los servicios en caso de que el Cliente cuente con adeudos vencidos.

Antes de realizar la cancelación de servicios ARLONET buscará notificar al cliente por teléfono o por correo electrónico para avisarle de la situación.

En caso de no lograr contactar al Cliente se procederá con la cancelación. La suspensión de los servicios no libera a el Cliente de su obligación del pago de las rentas devengadas y las penalidades establecidas en el Contrato.

Movilidad y Internet Hogar

Los productos de Prepago pueden comprarse son utilizables mediante los lineamientos de tiempo y capacidad mostrados en la página de www.arlonet.com.mx.

Todos los productos de contrato cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por EL CLIENTE dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.

Los servicios están destinados a un uso exclusivo del hogar y solo funcionarán en el domicilio informado designado por EL CLIENTE en la carátula del contrato de prestación de servicios. El Suscriptor podrá mover el modem sólo dentro de su mismo domicilio.

EL CLIENTE podrá abonar saldo a sus servicios a través de cualquier medio disponible de ARLONET; (ii) paypal y (iii) Openpay; tarjeta de crédito, débito, línea de captura. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado.

El nuevo ciclo de servicio de 30 días naturales comenzará a contar, una vez que concluya el ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del CLIENTE haya concluido, al momento de que realice una recarga, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales.

En caso de que el ciclo del servicio del CLIENTE haya concluido, al realizar un cambio de servicio, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales.

AVENIDA EJÉRCITO NACIONAL MEXICANO 207, INTERIOR 1,
COL. VERÓNICA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO,
CP 11300. MÉXICO, DF.



Internet Hogar inalámbrico

Velocidades de internet: Hasta 5, 10 y/o 20 Mbps.

No cambiar de domicilio la instalación original del Equipo, salvo que lo notifique previamente por escrito a ARLONET, mínimo 10 días hábiles de anticipación, a la fecha en que EL CLIENTE desee hacer el cambio de domicilio, a efecto de que ARLONET valide la existencia de productos disponibles y si en el nuevo domicilio solicitado existe cobertura. Las partes acuerdan que el primer cambio de domicilio que solicite EL CLIENTE se hará sin costo y, que, a partir de la segunda solicitud de cambio de domicilio, cada cambio solicitado por EL CLIENTE tendrá un costo de \$100.00 (cien pesos 00/100) M.N.

Supuestos que pueden actualizarse durante el cambio de domicilio:

- Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio (mantiene el mismo servicio), la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente.
- Si el nuevo domicilio requiere un cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo del servicio vigente.
- Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, EL CLIENTE seguirá disfrutando de sus servicios vigentes, hasta la conclusión de su ciclo de 30 días naturales.
- Si EL CLIENTE cambia el Equipo a un domicilio diferente, sin notificar previamente a ARLONET, el servicio será suspendido y el sistema solicitará a EL CLIENTE contactarse con nuestros medios de atención para reactivar los mismo, mediante un cambio de domicilio o regresar a la ubicación original, en el entendido que la suspensión del servicio no interrumpa el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.

Política de Uso Justo (PUJ). Es una regulación en la tasa de transferencia de la red, es decir, de la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebasa la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo de 30 días naturales; esta regulación evita la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Las ofertas de ARLONET cuentan con datos ilimitados y EL CLIENTE podrá navegar hasta la velocidad contratada, sin embargo, en caso de exceder la cuota de datos correspondientes a los 5, 10 o 20 Mbps, contratados, dentro del periodo de 30 días naturales, la velocidad de navegación disminuirá, primero a 1Mbps por un lapso de datos que difiere según el paquete contratado, y de exceder ese segundo grupo de datos, volverá a disminuir la velocidad de navegación a 128 kbps. EL CLIENTE podrá navegar normalmente al concluir su ciclo vigente de 30 días naturales y comenzar un nuevo ciclo, mediante el pago de una recarga; los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.

3.- Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones

Los niveles y compromisos de calidad que ARLONET ofrece, se cumplirán en términos de la legislación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda.

AVENIDA EJÉRCITO NACIONAL MEXICANO 207, INTERIOR 1,
COL. VERÓNICA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO,
CP 11300. MÉXICO, DF.



EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a ARLONET las fallas o interrupciones que afecten su servicio; ARLONET procederá a verificar el tipo de falla, a partir de que ARLONET reciba la llamada respecto de las fallas y/o interrupciones en el servicio y con base en éste, dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no podrá exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido y en su caso, ARLONET deberá observar las disposiciones en materia de Telecomunicaciones relacionadas con fallas; cuando el servicio no se preste por causas imputables a ARLONET, éste compensará y bonificará al CLIENTE, el 10% (diez por ciento) del monto por el periodo de verificación.

Cuando la suspensión sea originada por caso fortuito o fuerza mayor y la misma tenga una duración de más de 24 horas consecutivas, siguientes al reporte que el CLIENTE haga a ARLONET, ésta se compromete a hacer una bonificación del 20% del monto por el periodo de afectación, en la cuenta del CLIENTE.

ARLONET dará aviso al CLIENTE, por cualquier medio, incluida la dirección de correo electrónico proporcionada por EL CLIENTE, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas.

4.- Cancelaciones

- La vigencia del presente contrato se entenderá indefinida, en razón que la modalidad de contratación es de prepago, pudiendo EL CLIENTE abonar saldo a su cuenta, siendo obligación de ARLONET la de prestar el servicio de conectividad al CLIENTE, siempre y cuando haya efectuado la recarga correspondiente y activado el servicio.
- En caso de que EL CLIENTE se abstenga de realizar recarga alguna a su cuenta, para la reactivación del servicio, en un período continuo de 365 días ininterrumpidos, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el servicio y quedando EL CLIENTE obligado a devolver el Equipo.
- EL CLIENTE podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, en los siguientes casos:
 - a) En caso de que ARLONET haga caso omiso de cualquier solicitud de queja o ajuste, presentada por EL CLIENTE.
 - b) Por el incumplimiento de ARLONET de cualquier disposición del presente contrato.
 - c) En caso de que ARLONET modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
 - d) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
 - e) Por incumplimiento de ARLONET de cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones.

1. - Atención a clientes

ARLONET pone a disposición del CLIENTE, los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos, aclaraciones, reparaciones y quejas: (i) página de internet y/o (ii) vía telefónica. Los medios de atención al cliente, están disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

- www.arlonet.com.mx

AVENIDA EJÉRCITO NACIONAL MEXICANO 207, INTERIOR 1,
COL. VERÓNICA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO,
CP 11300. MÉXICO, DF.