CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PARA LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A. DE C.V.

I. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo desglosar los servicios que ofrece **CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A. DE C.V.** –en adelante, “**RED DOG**”– a sus clientes –en lo subsecuente, los “*Clientes*”– y las características de los mismos.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros *Clientes* o posibles *Clientes* para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones del servicio que ofrece RED DOG.

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

II. Definiciones

El IFT otorgó una autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones, entre otros, servicios locales de telefonía fija, larga distancia nacional e internacional y provisión de acceso a internet.

Para efectos del presente código se entenderá por:

Áreas de cobertura: Territorio dentro de la República Mexicana donde se pueden prestar los servicios de telecomunicaciones, que pueden ser consultadas a través del portal web del Registro Público de Concesiones del IFT <http://ucsweb.ift.org.mx/vrpc/>.

Autorizada. Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V.

Autorización. La Autorización otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V. para comercializar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de

radiodifusión, incluso contratando a concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizadas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Carátula. Documento que contendrá información principal tanto legal como fiscal, correspondiente al Cliente. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.

Caso Fortuito o de Fuerza Mayor. El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

Centro de Atención a Clientes: Centro de Atención a Clientes RED DOG, para atender todo lo relacionado a pre venta, venta, productos, fallas, facturación, quejas, reclamaciones, entre otros.

Cliente. Cualquier persona física o moral suscrita a los servicios que ofrece RED DOG.

Cliente Hogar. Cualquier persona física solicitante de cualquiera de los servicios que ofrece RED DOG para uso residencial.

Cliente Comercial. Cualquier persona física o Moral solicitante de los servicios que ofrece RED DOG que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

Código de prácticas comerciales. Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta RED DOG, así como el procedimiento de atención al Cliente en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los Clientes como a los empleados de RED DOG. El presente Código. estará a disposición del Cliente para su consulta en la página de internet <https://reddog.si>.

Contrato. El Contrato que la empresa firma con el Cliente para la prestación de los servicios aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Disposiciones Aplicables. Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V.; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Ley Federal de Protección al Consumidor; Normas Oficiales Mexicanas y las demás disposiciones aplicables, que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de telecomunicaciones.

Equipo. Todos o cualquiera de los siguientes elementos: teléfono celular, router, SIMs Cards, o routers inalámbricos para móvil, Microonda, Radio LTE, Servidores, Infraestructura de Telecomunicaciones, Equipos de TI.

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Línea RED DOG. El Cliente podrá presentar sus quejas o sugerencias, así como obtener cualquier información de los servicios que comercializamos y de los ofrecidos en su calidad de Cliente en el número 800-REDDOG1 (800-733-3641).

Servicio. Los servicios de telecomunicaciones que Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V. tiene autorizados y que prestará a través de la infraestructura de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. en las áreas de cobertura consignadas en la autorización.

Tarifas. Aquellos cargos que la empresa aplica al Cliente por la prestación de los servicios y que han sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

III. Cobertura.

RED DOG sólo prestará el Servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura comercializable en su carácter de autorizada, que le permita suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente –en lo sucesivo, la “Cobertura Garantizada”–. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del Centro de Atención a Clientes y/o en la Página Web: <https://reddog.si> así como cualquier actualización a la misma.

RED DOG atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

Tanto a través de la línea RED DOG como en la Página Web: <https://reddog.si> se podrán consultar: (i) las condiciones del Servicio, (ii) los mapas de cobertura, (iii) la información de las Tarifas y facturación, (iv) el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones vigente, (v) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (vi) el Aviso de Privacidad, entre otra información relevante sobre el Servicio.

La empresa se obliga a prestar al Cliente los servicios al Cliente durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Estos servicios se prestarán dentro de la cobertura que se tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como con estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios que el Cliente puede contratar, se señalarán en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

IV . Comercialización.

La comercialización del servicio de RED DOG se realiza a través de un grupo de ventas altamente capacitado dedicado exclusivamente a llevar a cabo la venta, distribución y comercialización del servicio de RED DOG al público en general, así como de proporcionar el servicio de instalación, reparaciones y atención de fallas del servicio, adicionalmente, la comercialización del servicio, así como la atención al Cliente puede ser realizada vía telefónica, recibiendo llamadas a los teléfonos que RED DOG tiene a disposición de sus Clientes y público en general, para atender de forma personalizada a los Clientes, o bien, a través de su página web <https://reddog.si>

V . Contratación.

La empresa pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación del servicio se realizará siempre y cuando el solicitante cumpla y acepte los requisitos, términos y condiciones de contratación establecidas en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Las modalidades de contratación y los esquemas de los diversos planes tarifarios podrán encontrarlos en la página WEB <https://reddog.si> y/o registrados en la página del IFT.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones que celebre la empresa con sus Clientes estarán previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el Cliente y RED DOG, los términos y condiciones esenciales establecidos en los mismos.

RED DOG ofrece la contratación del servicio, así como la atención para cualquier otro trámite como lo son verificación del proceso de instalación, cambios de domicilio, reportes de fallas, aclaraciones, ajustes, promociones, etc., vía telefónica o vía electrónica a través de servicios en línea a través de la página WEB <https://reddog.si>

Para obtener los servicios Internet Hogar y/o Telefonía móvil en cualquiera de sus modalidades (prepago y postpago) que ofrece RED DOG, el solicitante deberá contar previamente con la instalación del Equipo en su domicilio, o bien, con un Equipo móvil compatible, y firmar el Contrato de prestación de servicios que al efecto se tenga vigente, así como una garantía que ampare la devolución del equipo(s) en buenas condiciones. La firma de la carátula de los contratos ampara la aceptación del contenido de los siguientes documentos:

- Contrato de arrendamiento (cuando así se especifique y corresponda). Contrato de prestación de servicios.
- Contrato de Comodato (cuando así se especifique y corresponda).
- Monto de la garantía otorgada (cuando así se especifique y corresponda).

Los documentos le serán entregados en copia al nuevo Cliente junto con un manual de bienvenida, el cual contiene toda la información sobre los servicios y productos, paquetes y características del o los Equipos compatibles (que se mencionan de forma enunciativa mas no obligatoria y/o limitativa), formas de pago, consulta del estado de cuenta, códigos de seguridad, cuidados del Equipo compatible, recomendaciones, garantías, teléfonos de Servicio a Clientes, el número de contrato y el número de cuenta que le corresponde al servicio.

La empresa podrá requerir al nuevo Cliente de las garantías que estime convenientes de acuerdo al valor del Equipo compatible. Dichas garantías serán establecidas previamente por la Empresa y se harán del conocimiento del nuevo Cliente quien deberá firmar las mismas para poder tener acceso al servicio y las cuales amparan la devolución íntegra del equipo receptor de señales y sus accesorios proporcionados por RED DOG.

RED DOG podrá cobrar el monto de la garantía que el Cliente le entregue, además de las contraprestaciones debidas y los gastos que se hubieran generado y que, de manera enunciativa mas no limitativa, consistan en gastos de cobranza, judicial o extrajudicial, gastos de instalación no cubiertos por el cliente, gastos administrativos, gastos en que hubiera incurrido la Empresa por la suspensión del servicio, recuperación de los equipos, etc.

Si por causas ajenas a RED DOG no se puede ejecutar dicha garantía, el Cliente deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora. En caso contrario, RED DOG tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los servicios de telecomunicaciones objetos del Contrato.

RED DOG podrá solicitar al Cliente una garantía de cumplimiento en la forma de un depósito en efectivo, fianza o pagaré, para el aseguramiento del pago de contraprestaciones.

CONTRATACIÓN DE EQUIPOS ADICIONALES PARA INTERNET HOGAR. La compra o renta de equipos adicionales es independiente al equipo principal contratado, por lo que el costo incrementará la facturación original del Cliente por el arrendamiento de cada equipo, pues los contratos serán independientes entre sí.

La Ciudad o Municipio donde se pretenda instalar un Equipo Adicional deberá estar autorizada para soportar dicho sistema. Los equipos adicionales únicamente podrán ser instalados en el mismo domicilio de la primera instalación, y no se autorizarán instalaciones de segundos equipos de casas o departamentos contiguos, aún y cuando pertenezcan al mismo predio si hay alguna división entre ellos.

CAMBIOS DE DOMICILIO PARA INTERNET HOGAR: El trámite de cambios de domicilio se realizará a solicitud del Cliente.

El Cliente podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de Equipo(s) RED DOG tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Cliente antes de la reubicación de el/los Equipos(s) RED DOG. El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura Garantizada y autorizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

El Cliente deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, el pago correspondiente por dicho concepto y si el Cliente está al corriente en sus pagos del Servicio, RED DOG contará con 15 días hábiles para realizar dicho cambio.

CESIÓN DE DERECHOS. RED DOG tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos en favor de un tercero, siempre y cuando se reciba la documentación que al efecto se solicite, como lo es: contrato de cesión de derechos firmada por ambas partes; domicilio completo del nuevo Cliente y donde será reinstalado el equipo; teléfono de contacto: oficina, celular, u otro; copia de identificación oficial del cedente y del cesionario con nombre firma y foto; comprobantes de domicilio.

VIGENCIA DE LOS CONTRATOS. La vigencia de los contratos es indefinida.

Los plazos mínimos de permanencia no indican una cancelación anticipada del servicio, sino la obligación del usuario de permanecer activo durante el periodo previamente establecido, entendiéndose que una vez cubierto dicho plazo se podrá dar por terminado el servicio sin penalización, atendiendo lo dispuesto en el contrato.

TERMINACIÓN ANTICIPADA. En caso de cancelación anticipada al plazo mínimo de permanencia establecido en los contratos, la empresa actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en los mismos. El usuario que solicite la cancelación del servicio antes de vencimiento del plazo mínimo de permanencia pagará a la Empresa las cantidades que adeude, así como el cargo correspondiente por terminación anticipada, según lo establecido en el contrato.

El hecho de que RED DOG rescinda los contratos, no liberará al Cliente de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dichos contratos.

RED DOG realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 72 horas siguientes en día hábil; en el entendido que se deducirán de dichas cantidades los adeudos

pendientes de pago al momento en que se termine el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Dicho plazo no se prorrogará.

REACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La empresa podrá reanudar el contrato y reactivar el servicio si se elimina la causa que originó la rescisión del mismo y/o suspensión del servicio. En caso de que la suspensión obedezca a la falta de pago por parte del Cliente, la empresa se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se generen y cuyo monto le será notificado por la empresa. Una vez liquidados en su totalidad los cargos pendientes de pago, la empresa informará al Cliente las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

VI. Facturación y aplicación de las tarifas. A elección del Cliente, el pago de las Tarifas será por prepago o postpago de cualquiera de los servicios que le sean comercializados por RED DOG.

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Cliente, de conformidad con los plazos y montos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, las tarifas registradas y de acuerdo al servicio contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de RED DOG.

El pago se realizará en el lugar –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– autorizado por RED DOG y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. RED DOG dará a conocer al Cliente los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregaran a éste y en la página Web o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en los establecimientos de RED DOG o marcando al número telefónico indicado en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

El Cliente podrá aceptar el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a RED DOG para que realice el cargo correspondiente antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el Servicio.

El Cliente se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

A cambio de la prestación del Servicio, el Cliente pagará a RED DOG:

a. Una contraprestación mensual marcada como pago periódico del Servicio.

Dicha contraprestación incluye:

- i. El Servicio de telefonía móvil o el Servicio de Internet Hogar.
- ii. El arrendamiento del Equipo compatible, para poderle prestar al Cliente el servicio de Internet Hogar.
- ii. Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

RED DOG sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la página Web, de correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

Los precios registrados ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al Cliente.

De acuerdo con las acciones registradas por el Cliente, RED DOG le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del Cliente son:

Contratado: se asigna desde que el Cliente es dado de alta en la base de datos de RED DOG y permanece así hasta que el Servicio es instalado.

Instalado: se asigna desde que se instala el Servicio y permanece así mientras los pagos sean realizados por el Cliente en tiempo y forma.

Fuera del área: asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del Servicio.

Desconectado: una vez que ha transcurrido la fecha límite de pago y si no se registra el pago del Servicio.

Suspendido: aplica para los Clientes desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.

Baja: Inicia cuando un Cliente suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el Cliente tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/ los Equipos compatibles.

VII. Equipos

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Cliente, RED DOG podrá **VENDER** el/los Equipos compatibles para la Contratación, o bien, otorgará el/los Equipo(s) RED DOG en la modalidad de **ARRENDAMIENTO**, en cuyo caso el Cliente se obliga con RED DOG a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el

importe correspondiente a dicho arrendamiento. En el caso del Servicio de telefonía móvil el Cliente también podrá hacer uso de un equipo propio que haya adquirido previamente, siempre y cuando éste cumpla con las características técnicas necesarias para ello.

El Cliente sabe y reconoce que es una condición indispensable para la prestación del Servicio, contra previamente con el/los Equipos necesarios para esos efectos, adquirir los mismos, o bien, contar con el arrendamiento de el/los Equipo(s) RED DOG necesarios para esos efectos.

Para asegurar el resguardo y la devolución del Equipo compatible, el Cliente se obliga a suscribir un pagaré a la firma del Contrato de Cliente RED DOG, mismo que podrá ser ejecutado por RED DOG si el Equipo compatible es dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto con el deterioro por condiciones normales de uso. El pagaré sólo podrá ser cancelado y devuelto al Cliente, una vez que éste haya entregado y/o permitido la recolección del Equipo compatible por el personal de RED DOG.

ACTIVACIÓN DEL/LOS EQUIPO(S) RED DOG

Una vez que el Cliente ha contratado el Servicio, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo a la disponibilidad del Cliente, RED DOG realizará, directamente o a través de un tercero, la activación del Servicio.

RED DOG hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de activación, reconexión y cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, RED DOG sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones respectivo.

Una vez activados los Equipos compatibles, el Cliente no podrá modificar el lugar de la activación sin autorización previa y por escrito de RED DOG.

En los casos en que se lleve a cabo un arrendamiento de el/los Equipos compatibles, el riesgo de pérdida o daño del Equipo compatible pasará al Cliente a partir de su activación, por lo que, a partir de dicho momento, el Cliente queda como depositario del equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

El Cliente deberá permitir a los técnicos autorizados por RED DOG el acceso al domicilio de activación indicado en la carátula del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. El o los técnicos deberán identificarse previamente y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.

El Cliente acepta que el paquete de señales contratado será recibido en el domicilio señalado en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a través del/los Equipo compatibles propios o arrendados, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Cliente; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo de forma muy sencilla con un manual de instrucciones que incluya el equipo terminal y será sobre el paquete de señales contratado.

La contratación de equipos adicionales –considerando el mismo paquete contratado– se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando se efectúe el pago de la mensualidad correspondiente.

SERVICIO TÉCNICO DEL/ LOS EQUIPO(S) RED DOG

Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) compatibles o reparación de Equipo(s) compatibles activados (s) en el domicilio del Cliente, que deben realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el Cliente.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo compatibles, éstos no tendrán costo alguno para el Cliente.

ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/ LOS EQUIPO(S)

En caso que el Equipo compatible sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Cliente tendrá la obligación de reportar ese hecho, de manera inmediata, a la línea RED DOG para que se tomen las medidas pertinentes; si RED DOG no recibe solicitud alguna, el Cliente seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

En caso de robo, tratándose del Servicio Internet Hogar, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante RED DOG haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo compatible.

Los equipos reportados como robados serán desactivados por RED DOG. El robo del Equipo compatible deberá ser confirmado por el Cliente por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Cliente dé el aviso de robo a RED DOG y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público y, en los casos que así proceda, una vez efectuado el pago del importe que corresponda al valor del/los Equipo(s) compatible.

IX. Cambio en la prestación del servicio

RED DOG podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. RED DOG 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 Cliente y el alcance de los servicios.

Cambio de paquete de servicios y/o Equipos compatibles

El Cliente podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de servicios bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes. El Cliente sólo deberá comunicarse a la línea RED DOG o visitar los puntos de venta RED DOG o del distribuidor autorizado para ser atendido.

El Cliente podrá cambiar de paquete de servicios en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.
- b. Permanezca, por lo menos, un corte de factura –en caso de cambiar a un paquete de menor precio–. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.
- c. Pague el proporcional de la diferencia de precio –si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor–. En este caso, una vez el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del ciclo de facturación.

Si la forma de pago seleccionada por el Cliente fue anual, el Cliente sólo podrá cambiar a un paquete de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos paquete de señales por los meses restantes a la mensualidad número 12. Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción.

X. Atención a clientes.

QUEJAS Y ACLARACIONES. Cualquier queja será atendida a través la línea RED DOG dependiendo del problema se le dará respuesta al Cliente de manera inmediata o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido a la brevedad posible.

En caso de que exista necesidad de hacer trabajos en el domicilio del Cliente RED DOG coordinará la visita, dependiendo de la disponibilidad del Cliente.

En caso de aclaraciones sobre cargos que aparecen en el estado de gastos de rentas y consumos, etc., la aclaración será atendida en línea al proporcionar el número de cuenta y el nombre del titular y se le dará respuesta a la aclaración solicitada de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato.

Todos los Clientes tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos al teléfono 55688722 y 01 800 468 87 22 de la Ciudad de México, o bien en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

XI. Falla o interrupción en el servicio

El Cliente deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico de la línea RED DOG; pudiéndolo hacer en los puntos de venta, o bien en la línea RED DOG. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la Tarifa correspondiente.

Las fallas/ interrupciones en el Servicio detalladas en el numeral XX de este Código no son responsabilidad de RED DOG.

En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a RED DOG, o si se aplican cargos indebidos al Cliente, RED DOG compensará al Cliente conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones o cuando así lo determine la autoridad competente.

No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del Cliente en permitir a RED DOG efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad de RED DOG se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la Tarifa del Servicio del mes inmediato siguiente al en que se dio la interrupción o prestación del Servicio por debajo de la calidad ofrecida.

En caso que RED DOG considere que se debe realizar una inspección de la activación y/o Equipo compatible en posesión del Cliente, a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Cliente.

XII. Facturación.

La empresa facturará los servicios de manera mensual, por lo que informará con esa periodicidad al Cliente ya sea mediante factura impresa en su domicilio, o bien mediante estado de cuenta electrónico a su cuenta de correo electrónico, la cantidad que deberá cubrir, entendiéndose que la no recepción de dicha información por parte del Cliente no le libera de las obligaciones de pago que resulten a su cargo. Los cargos que realice la empresa los realizará por tipo de servicios y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de que el Cliente no reciba su factura no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el Cliente estará obligado a solicitar de RED DOG el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente, de conformidad con el Contrato.

El Cliente podrá solicitar la impresión de su facturación a RED DOG, dicho documento será puesto a disposición del Cliente en las oficinas corporativas de RED DOG. Si el Cliente desea solicitar el envío de su facturación, deberá pagar el costo de dicho envío.

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que la empresa le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los estados de cuenta que se le envíen a su domicilio y/o que se le transmitan vía electrónica a su correo electrónico.

Los pagos de las facturas los podrán realizar los Clientes en aquellas instituciones con las que RED DOG tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

El Cliente podrá efectuar sus pagos de las siguientes formas:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el Cliente podrá entregar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que la empresa facilitará.
2. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el Cliente previamente autorizará a la empresa a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
3. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
4. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
5. Por pago domiciliado solicitando el "cargo automático mensual" directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
6. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.
7. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V. En el supuesto de que el cheque con que se pague la factura no tuviera fondos suficientes, RED DOG estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.

XIII. Reparaciones

RED DOG cuenta con un Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al Cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El sistema Centro de Atención está conformado por personal de ventas y personal técnico cuya principal tarea será vigilar que la prestación de los Servicios de RED DOG se realice conforme a los mínimos de calidad comprometidos tanto en los Contratos como en el título de autorización de RED DOG.

En caso de que exista alguna falla, el Cliente deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico de Servicio a Clientes para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó que estuvo sin servicio.

XIV. Fallas o interrupciones de servicio.

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de RED DOG si el Cliente no

puede recibir las señales temporal o definitivamente, por las siguientes causas:

I.- Por la mala colocación de Equipo compatible en el caso del Servicio Internet Hogar;

II.- Por fallas que tengan su origen en el Equipo compatible y que no hayan sido debidamente reportadas a RED DOG conforme al Contrato;

III.- Por falta de pago de las cuotas convenidas;

IV.- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;

V.- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y/o Equipo compatible;

VI.- Por condiciones atmosféricas adversas;

VII.- Por fallas en la transmisión de la(s) señal(es) causada (s) por el satélite; VIII.- Por caso fortuito o fuerza mayor.

XV. Cancelación del servicio

Una vez concluido el plazo forzoso, el Cliente podrá dar por terminado el

Contrato, en cualquier momento, sujeto a lo siguiente:

- Por escrito o mediante solicitud expresa del Cliente.
- Estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.

- Presentarse en las oficinas de RED DOG.
- En, su caso, devolver el Equipo compatible, en perfectas condiciones de

funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

Si el Cliente no entregara el/los Equipo(s) compatibles en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la Tarifa acordada en el Contrato, o bien, al desembolso del costo de los Equipos compatibles establecido en dicho instrumento.

La cancelación del Servicio no exime al Cliente del pago de los adeudos en los que haya incurrido durante la prestación del Servicio.

XVI. Rescisión del contrato

Serán causas de rescisión del Contrato, las siguientes:

El Contrato podrá rescindirse por RED DOG en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

Por utilizar el Equipo compatible o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.

Si el Cliente comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de RED DOG o del IFT.

Si el Cliente cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de RED DOG.

Si el Cliente no cubre todas las cantidades adeudadas a RED DOG dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del Servicio.

El Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad para el Cliente en los siguientes casos:

Si RED DOG hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Cliente para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada.

Si RED DOG incumple cualquier disposición del Contrato.

Cuando exista cesión de derechos del Título de Autorización a otro proveedor, sólo en caso que el Cliente no lo autorice.

XVII. Prohibiciones al Cliente. Queda estrictamente prohibido al Cliente:

- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Prestar los servicios a un tercero sin previa autorización de RED DOG.
- Ceder derechos del Contrato a un tercero, sin aviso y sin autorización de RED DOG.

En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, RED DOG podrá rescindir el Contrato, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

XVIII. Confidencialidad.

RED DOG acepta y reconoce expresamente que los datos personales del Cliente 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. Así, toda la información y datos personales que RED DOG recabe en relación con la prestación del Servicio, se guardaran con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera esa información mediante resolución debidamente fundada y motivada.