

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1) OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales (el “Código”) se emite en cumplimiento a la condición 3.2 del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercialización de servicios de telecomunicaciones número IFT/223/UCS/AUT-COM-066/2018 (el “Título”), otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el “IFT”), el 19 de abril del 2018, con número de Folio Electrónico FET096752AU-517058 en favor de ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V. (“NETWEY”).

2) SERVICIOS

NETWEY ofrece los siguientes servicios de telecomunicaciones (los “Servicios”) a sus clientes (el “Cliente”):

- a) Telefonía móvil
- b) Acceso a Internet

NETWEY ofrece los Servicios en distintos paquetes que pueden incluir voz y/o datos con diversas velocidades.

3) PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para contratar los Servicios de NETWEY, el Cliente deberá:

- a) Conocer el Contrato de Prestación de Servicios (el “Contrato”) que le sea aplicable conforme al Servicio que corresponda, debidamente inscrito y registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- b) Una vez realizado lo anterior, el Cliente podrá solicitar y adquirir los Servicios que ofrece NETWEY a través de cualquiera de los siguientes medios:
 - i) Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica de NETWEY a los números 55 4742 1245 y WhatsApp 55 3951 1408, en un horario de 09:00 a 21:00 horas, así como el correo electrónico atencion@netwey.com.mx
 - ii) En la página de Internet www.netwey.com.mx;
 - iii) Mediante un representante o módulos de ventas de NETWEY.

- c) NETWEY solicitará al Cliente la siguiente información y documentación para la contratación del Servicio:
 - i) Tratándose de personas físicas:
 - (1) Nombre completo
 - (2) Identificación oficial
 - (3) Comprobante de domicilio
 - (4) Correo electrónico y número de teléfono
 - ii) Tratándose de personas morales:
 - (1) Escritura constitutiva y razón social
 - (2) Poder del representante legal
 - (3) Nombre e identificación del representante legal
 - (4) Comprobante de domicilio
 - (5) RFC
 - (6) Contacto de facturación con correo electrónico y número de teléfono
- d) El Cliente deberá aceptar y sujetarse a los términos y condiciones establecidos en el Contrato. El Cliente podrá manifestar su aceptación a los términos de dicho Contrato a través de medios electrónicos o físicos.
- e) El Cliente deberá seleccionar un paquete comercial de los Servicios que NETWEY ofrece, que podrá consultar en la siguiente liga www.netwey.com.mx.

4) PLANES Y PAQUETES COMERCIALES

- a) NETWEY publicará los Planes y Paquetes Comerciales de los Servicios en su página de Internet. Además, dichos Planes y Paquetes Comerciales podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT Federal de Telecomunicaciones ("IFT"): http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.
- b) Los Planes y Paquetes Comerciales registrados en el IFT, describen las formas y tiempos de medición, tasación y procedimiento de cobranza de los Servicios.

5) CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

- a) NETWEY pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto para reporte de fallas y/o interrupciones en los Servicios, así como para recibir quejas, sugerencias, recomendaciones, comentarios y/o para proporcionar información relacionada con los Servicios:
 - i) Los números 55 4742 1245 y WhatsApp 55 3951 1408, en un horario de 09:00 a 21:00 horas;
 - ii) Página de Internet www.netwey.com.mx;
 - iii) Correo electrónico atencion@netwey.com.mx;
- b) A través de cualquiera de los medios de contacto arriba mencionados, el Cliente podrá realizar:
 - i) Consultas de saldos y estado de cuenta;
 - ii) Solicitud de expedición de facturas;
 - iii) Reporte de fallas;
 - iv) Consulta del Aviso de Privacidad.

6) CONDICIONES DEL SERVICIO

- a) NETWEY no es responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio. En todo momento el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Cliente.
- b) El Cliente es responsable de aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de Clientes de Internet.
- c) NETWEY no será responsable por la suspensión o fallas de los Servicios por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de otras redes a través de las cuales se cursen los Servicios.
- d) NETWEY es responsable únicamente de la prestación del Servicio y de las fallas ocasionadas directamente por NETWEY. En este caso, si la falla permanece por un

periodo mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas, NETWEY realizará a favor del Cliente las bonificaciones proporcionales a que hubiere lugar.

- e) NETWEY no es responsable de:
 - i) La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
 - ii) Las interrupciones de acceso al Servicio por fallas de los dispositivos del Cliente
 - iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Cliente por medio del Servicio.

7) EQUIPOS

- a) Para los Servicios de telefonía:
 - i) El Cliente deberá contar con su propio equipo terminal para tener acceso a los Servicios.
 - ii) El Cliente es responsable de verificar que su equipo se encuentre debidamente homologado para operar en las frecuencias del espectro radioeléctrico de los 700MHz (banda 28) y contar con la tecnología VoLTE (voz sobre LTE).
- b) Para los Servicios de Internet:
 - i) NETWEY proporcionará en comodato el equipo terminal al Cliente.
 - ii) A la terminación del contrato, el Cliente deberá devolver a NETWEY los equipos y accesorios que le hubiere proporcionado en comodato.

8) METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN Y DE APLICACIÓN DE TARIFAS

- a) La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los Servicios, aún y cuando el Cliente no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos.
- b) Las Tarifas que NETWEY aplicará para el cobro de los Servicios serán las que se encuentren debidamente registradas en el IFT, mismas que podrán ser consultadas por el Cliente, en la página del IFT: <http://www.ift.org.mx/iftweb/>.

9) SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- a) Si el Cliente agota los beneficios incluidos en el Paquete Comercial adquirido y no adquiere un nuevo Paquete Comercial, NETWEY suspenderá los servicios, sin responsabilidad alguna frente al Cliente. NETWEY restablecerá los Servicios una vez que el Cliente adquiera un nuevo Paquete Comercial.
- b) NETWEY notificará al Cliente, con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, sobre las posibles interrupciones de los Servicios, salvo que éstas sean resultado de:
 - i) Mandato o disposición de las autoridades competentes o por resolución judicial;
 - ii) Actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y Equipos, entre otros; y
 - iii) Cualquier otra causa no imputable a NETWEY.

NETWEY no será responsable de la interrupción en los Servicios o cualquier falla en los mismos, que se derive de caso fortuito o fuerza mayor, salvo si la interrupción de los Servicios excede de veinticuatro (24) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que el Cliente levante el reporte respectivo, en cuyo caso NETWEY se obliga a efectuar la bonificación y compensación que resulte aplicable.

10) SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

- a) NETWEY podrá suspender el Servicio, previa notificación a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Cliente incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - i) Interferir indebidamente en la red que NETWEY utiliza para prestar los Servicios;
 - ii) Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
 - iii) El Cliente haya hecho uso de los Servicios con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
 - iv) Cuando el Cliente utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
 - v) Utilizar el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o se detecte el envío de mensajes tipo spam.

- vi) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.
 - vii) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato, Políticas de Uso Justo y/o a las disposiciones aplicables.
 - viii) A solicitud del Cliente.
- b) El Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, por cualquiera de las siguientes maneras:
- i) Mediante notificación por escrito a NETWEY, entregado en el domicilio señalado en el Contrato o mediante el correo electrónico: atencion@netwey.com.mx;
 - ii) Al solicitar y concluir la portabilidad del número en el caso del servicio de telefonía.

11) PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES Y PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Para la atención respecto de las fallas y/o interrupciones en los Servicios, así como para recibir quejas, sugerencias, recomendaciones, comentarios y/o para proporcionar información relacionada con los diversos servicios administrativos que presta NETWEY; el Cliente deberá comunicarse los números 55 4742 1245 y WhatsApp 55 3951 1408, en un horario de 09:00 a 21:00 horas.