

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES	2
OBJETO	2
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
POLÍTICAS	2
COBERTURA	2
CONTRATACIÓN	2
CONTRATO	2
DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN	3
TARIFAS, PAQUETES Y SERVICIOS	3
FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	3
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES	3
PROMOCIONES Y DESCUENTOS	4
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	4
SERVICIO TÉCNICO DEL O LOS EQUIPO(S)	4
ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA DEL EQUIPO	5
RETIRO DE LOS EQUIPOS	5
CALIDAD DEL SERVICIO	5
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN.	6
CAMBIO DE PAQUETE DE INTERNET Y/O EQUIPOS	6
CAMBIO DE DOMICILIO	6
RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS	6
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO	7
ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS	8
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO	8
PROCESO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.	8
USUARIOS CON DISCAPACIDAD	9
CATÁLOGO DE TRÁMITES	9
CUMPLIMIENTO	10



CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir y ofrecer información puntual a los suscriptores sobre derechos y obligaciones relacionados con el acceso a internet que será prestado por **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, con número de contribuyente **REBC951120FW6**, a sus suscriptores, al amparo de la autorización **FET101646AU-520627** para establecer y operar o explotar una comercializadora, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el **20 DE MAYO DEL 2022**.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

REDES Y COMUNICACIONES IKER es una empresa que cuenta con la autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para comercializar cualquier servicio público de telecomunicaciones, adquirido de redes públicas de telecomunicaciones, operadas por concesionarios facultados para prestar dichos servicios.

El servicio de internet que ofrece a sus suscriptores está debidamente autorizado por el IFT y se prestará de manera no discriminatoria en distintos paquetes con base en tarifas y criterios de calidad convenidos. Los servicios están sujetos a disponibilidad de cobertura y paquetes aplicables por ciudades, los cuales pueden ser consultados en la página web <https://redesycomunicacionesiker.com> así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

POLÍTICAS

Para **REDES Y COMUNICACIONES IKER** nuestros suscriptores son lo más importante, es por ello que nuestro compromiso es proveer servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades.

COBERTURA

REDES Y COMUNICACIONES IKER solo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura arrendada que permita la prestación de éste, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato Adhesión que se firma con el Suscriptor. Las Ciudades, poblaciones, localidades o lugares en que prestará servicio **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, así como, cualquier actualización en la cobertura, podrá ser consultada vía telefónica, a través del Centro de Atención a Clientes o en la Página Web de <https://redesycomunicacionesiker.com>.

CONTRATACIÓN

REDES Y COMUNICACIONES IKER prestará el Servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Adhesión que firma con el Suscriptor, mismo que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades Regulatoras.

Los servicios y paquetes que ofrece **REDES Y COMUNICACIONES IKER** y la forma para contratarlos se podrán consultar en la página Web: <https://redesycomunicacionesiker.com> así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

CONTRATO

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de prestación de servicios, Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable y visible en la página <https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html>

En cada Contrato de prestación de servicios deberá establecerse el paquete contratado, las características del servicio, la forma y condiciones de pago y la contraprestación por dicho paquete. Si se trata de una persona moral, quien contrate el Servicio deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente, a la carta deberá presentar identificación oficial del representante legal.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACION

Para la contratación por parte de personas físicas:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Para la contratación por parte de personas morales:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

TARIFAS, PAQUETES Y SERVICIOS

Los planes de internet y las tarifas de contratación serán publicitados en la Página además podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

REDES Y COMUNICACIONES IKER podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato con el Suscriptor.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio prestado **REDES Y COMUNICACIONES IKER** debe de contar con la calidad establecida por el IFT, pero existen diferentes factores que afectan las conexiones de internet por lo que la calidad de recepción y del servicio pueden variar. Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de prestación de servicios, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el Suscriptor.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

REDES Y COMUNICACIONES IKER proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten.

Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes. Las facturas podrán solicitarse por medio del correo facturacion@redesycomunicacionesiker.com.

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que le dé a conocer **REDES Y COMUNICACIONES IKER** en el Contrato de prestación de servicios o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo. Por la prestación del Servicio, el Suscriptor pagará la contraprestación periódica acordada por las Partes como pago del Servicio. Dicha contraprestación incluye: (I) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor; (II) el comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y, (III) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

Los paquetes de internet y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web <https://redesycomunicacionesiker.com>, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES

En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación se considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del mismo. El servicio se facturará de acuerdo a los términos del contrato de prestación de servicio y después del corte de facturación, se otorgan 5 días para que el suscriptor realice su pago.

Si el pago no se efectúa dentro de los 5 días, se suspenderá el Servicio y se reactivará hasta que se refleje el pago del suscriptor esto de acuerdo a los términos que se estipulen en el contrato de prestación de servicios.



REDES Y COMUNICACIONES IKER podrá modificar las condiciones de cada Paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de prestación de servicios. De conformidad con el contrato de prestación de servicios, el suscriptor que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el contrato, sin responsabilidad alguna, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se apliquen los cambios correspondientes. El suscriptor deberá pagar la contraprestación a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

REDES Y COMUNICACIONES IKER solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, por 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.

INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor, realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.

REDES Y COMUNICACIONES IKER está obligado a respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada; sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio de fuerza mayor que se pudiera presentar en el tiempo correspondiente a la fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio antes o durante su instalación independientemente de su causa. De esta forma, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de prestación de servicios respectivo.

El lugar de instalación de el o los equipos deberán ser autorizados, previa revisión, por el Suscriptor, por lo que éste asume, y se responsabiliza a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegarán a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por **REDES Y COMUNICACIONES IKER** el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de prestación de servicios. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor aceptara que el Paquete de internet contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de prestación de servicios; en su caso, a través del o los equipo(s) dados en comodato, o venta por **REDES Y COMUNICACIONES IKER** cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Plan de Internet contratado. La activación del o los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

SERVICIO TÉCNICO DEL O LOS EQUIPO(S)

Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Suscriptor que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo, mismos que pagará el Suscriptor. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el Suscriptor.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el SUSCRIPTOR.



La garantía de los equipos terminales se aplicará de acuerdo a las pólizas de garantía emitidas por los fabricantes y serán aplicables a los Equipos Terminales que son adquiridos y comercializados por la empresa.

La póliza de garantía de equipos tendrá una duración de 12 meses a partir de que se la instalación y activación del servicio.

ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA DEL EQUIPO

En caso que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** para que se tomen las medidas pertinentes. En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante **REDES Y COMUNICACIONES IKER** haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse para solicitar la suspensión del Servicio. Si **REDES Y COMUNICACIONES IKER** no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente que indica su Contrato de prestación de servicios.

Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s). Los Equipos reportados como robados serán desactivados por **REDES Y COMUNICACIONES IKER**. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público. La contraprestación establecida en el Contrato de prestación de servicios, seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** del acta levantada ante el Ministerio Público.

RETIRO DE LOS EQUIPOS

El retiro de los Equipos se dará si:

- El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el contrato de prestación de servicios firmado por el suscriptor.
- El Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.
- En caso de cancelación, terminación o rescisión del contrato de prestación de servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

REDES Y COMUNICACIONES IKER atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato de prestación de servicios con el Suscriptor.

Tanto vía telefónica, correo electrónico, como en la Página Web de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, se podrán consultar:

1. Condiciones del Servicio,
2. Parámetros mínimos de calidad únicamente vía telefónica o correo electrónico.
3. Mapas de cobertura,
4. Información de tarifas y facturación,
5. Contrato de prestación de servicios,
6. Carta de derechos mínimos de los usuarios,
7. Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

REDES Y COMUNICACIONES IKER se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Concesión Única Comercial y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACION.

Si al momento de la instalación se determina la "imposibilidad técnica", el Contrato de prestación de servicios quedará cancelado y **REDES Y COMUNICACIONES IKER** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a **REDES Y COMUNICACIONES IKER**. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO DE PAQUETE DE INTERNET Y/O EQUIPOS

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de internet en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de prestación de servicios, las políticas, precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse o visitar los puntos de venta **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.

El Suscriptor podrá cambiar el paquete de internet, en todo momento, siempre y cuando:

1. Esté al corriente en sus pagos.
2. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
3. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de prestación de servicios. La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

CAMBIO DE DOMICILIO

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.

El Suscriptor 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, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Suscriptor está al corriente en sus pagos del Servicio, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

En el supuesto que **REDES Y COMUNICACIONES IKER** haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o Cliente, este se obliga a pagar a favor de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, la Tarifa de reconexión de Servicios que tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios.

Respecto de la Reconexión de Servicios, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Una vez que el Suscriptor y/o Cliente realice el pago correspondiente, inmediatamente el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a través de la página Web <https://redesycomunicacionesiker.com> o través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
- b) Una vez verificado el pago, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a 24 horas.

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de prestación de servicios, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:



- a) Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** en el domicilio señalado en el Contrato de prestación de servicios o mediante el correo electrónico: atencionclientes@redesycomunicacionesiker.com por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.
- b) Estar al corriente en los pagos del Servicio.

En caso de que el suscriptor cuente con un plazo forzoso podrá dar por terminado el contrato de suscriptor siempre que pague la penalización marcada en el contrato. Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato de prestación de servicios, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación marcada en el Contrato de prestación de servicios, o bien, al pago de los Equipos.

La cancelación del Servicio no exime al Suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El Suscriptor deberá avisar a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de prestación de servicios. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Suscriptor se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

En caso que **REDES Y COMUNICACIONES IKER** considere que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos en posesión del Suscriptor a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Suscriptor.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**:

1. Daño en el/los Equipo(s) por parte del Suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.
2. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** podrá suspender el Servicio, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de prestación de servicios.
3. Por alguna otra causa no imputable a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** 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 Suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
4. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
5. Fallas por causas naturales.
6. Condiciones atmosféricas adversas.
7. Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.
8. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
9. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
10. Por suspensión o cancelación del Servicio.
11. Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.
12. Por causas no imputables a **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.

13. Por falla en la red global de servicios de internet.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El Suscriptor deberá comunicar a **REDES Y COMUNICACIONES IKER** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia a través de los medios que se citan a continuación, mismos que estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 del año, conforme a lo siguiente: (I) el correo electrónico: atencionclientes@redesycomunicacionesiker.com (II) al teléfono (983) 107 1996, en un horario de 8:00 am a 18:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 15:00 pm los sábados; y, (III) cualquier otro medio, presente o futuro, que **REDES Y COMUNICACIONES IKER** informe y ponga a disposición del cliente.

El plazo máximo para la atención de los procedimientos de aclaraciones y quejas será de 24 horas y 5 días hábiles para reparaciones.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

REDES Y COMUNICACIONES IKER estará facultado, de conformidad con el Contrato de prestación de servicios, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso que éste:

1. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de prestación de servicios, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato.
2. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de prestación de servicios.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de prestación de servicios, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de prestación de servicios hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.

PROCESO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- a) Los Usuarios reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al centro de atención telefónica marcando los números telefónicos mencionados en el párrafo anterior.
- b) Una vez que se ha comunicado vía telefónica puede solucionar su duda vía mediante un ejecutivo de atención telefónica.
- c) El centro de atención telefónica cuenta con la información que se le proporciona al usuario en cuanto a zonas de cobertura, descripción de servicios, equipos y planes, Información de tarifas, Información de la facturación.
- d) El Centro de atención atienden las siguientes solicitudes:
 - Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, servicios y actualización de datos.
 - Servicio Técnico: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan falla del suscriptor y/o cliente.
 - Robo y extravío: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los usuarios que sufren un percance y necesitan reportar su equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del equipo.



- Información de Cobranza: Se proporciona información para realizar sus pagos, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
- Facturación: Aquí se proporciona toda la información concerniente a la factura, fechas de corte, fechas de pago, detalle de consumos, descripción del contenido del paquete o servicio que actualmente tiene el usuario, información de cómo y dónde hacer sus pagos, así como aclaraciones de pagos no procesados por los bancos.

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

REDES Y COMUNICACIONES IKER ha implementado medidas y adecuaciones tendientes a ofrecer facilidades a los usuarios con discapacidad a efecto de que éstos tengan acceso al servicio de internet y otros servicios que comercializa, como lo son:

- Publicación en la página Web de **REDES Y COMUNICACIONES IKER** de información tal como contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO, y Tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante el IFT, en formatos adecuados que puedan ser fácilmente ampliados y en su caso guardados para su consulta.
- Facilidad para la contratación por parte de usuarios con discapacidad a través de un tercero (representante del titular) o imprimiendo su huella digital.
- Envío de información y estados de cuenta generados vía correo electrónico a los usuarios que lo soliciten.
- Posibilidad para que personas con discapacidad presenten inconformidades y otros documentos relacionados con el servicio que ofrece **REDES Y COMUNICACIONES IKER**, a través de un tercero (representante del titular) o mediante la impresión de su huella digital sin necesidad de recabar la firma autógrafa.
- Acceso al Centro de Atención a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio.
- Atención telefónica para proporcionar atención, información puntual y asesoría sobre planes y formas de contratación a un tercero con autorización del suscriptor.

CATÁLOGO DE TRÁMITES

REDES Y COMUNICACIONES IKER colocará un catálogo de trámites visibles al público en general en sus oficinas de atención a clientes y en su página web <https://redesycomunicacionesiker.com>.

REDES Y COMUNICACIONES IKER dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

REDES Y COMUNICACIONES IKER deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, **REDES Y COMUNICACIONES IKER** 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 **REDES Y COMUNICACIONES IKER**.

Así, toda la información y datos personales que **REDES Y COMUNICACIONES IKER** 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.

CUMPLIMIENTO

La información presentada en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada por el público en general en la página web <https://redesycomunicacionesiker.com>.

Las obligaciones impuestas a los autorizados y concesionarios se encuentran en los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicada el DOF: 12/02/2020.

REDES Y COMUNICACIONES IKER como prestador de servicios cumple con los lineamientos establecidos y podrán consultarlos en la página web <https://redesycomunicacionesiker.com>.



GERENTE GENERAL
CRISTIAN REYES BARRIOS.