



**CÓDIGO  
DE  
PRÁCTICAS  
COMERCIALES**

Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios, en el cual se describe a detalle el servicio de internet fijo inalámbrico para uso residencial que **AIRENET, S.A. DE C.V.** ofrece a sus usuarios bajo en nombre comercial **Airenet**, así como los derechos y obligaciones de cada una de las partes contratantes.

Asimismo, en este documento se podrá consultar la información que se establece en el ***Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones***, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

## 1. Descripción del servicio

**Aire Cable, S.A. de C.V.** –en lo sucesivo, “**Airenet**”– comercializa el servicio de internet fijo inalámbrico para uso residencial –en adelante, se les denominará el “**Servicio**”–, al amparo del título de concesión única para uso comercial, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo subsecuente, el “**IFT**”– el 7 de septiembre de 2017, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT en el Folio Electrónico **FET096169CO-100492**, al cual puede accederse vía electrónica en la siguiente dirección: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc> –en adelante, el “**Título de Concesión Única**”– y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en los modelos de contrato de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo sucesivo, la “**Profeco**”– e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para **uso residencial familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de adhesión de prestación del servicio de internet fijo en casa y su respectiva carátula, los cuales están aprobados por la Profeco e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT –en adelante, se les denominará el “**Contrato de Servicios**”– y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato de Servicios.

La prestación del Servicio por parte de **Airenet** está sujeta a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determina los derechos mínimos que deben de incluirse en la carta a la que se hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones y al Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.

## 2. Servicios adicionales

**Airenet** podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. **Airenet** dará a conocer a través de su página web: <https://www.airenet.mx/> –en lo subsecuente, la “Página Web”– y de los CAU, el/los Servicio(s) que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, la capacidad y el alcance de los Servicios.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**Airenet** no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

## 3. Cobertura del Servicio

El usuario podrá consultar la cobertura del Servicio en la Página Web y en los Centros de Atención al Usuario de **Airenet** –en adelante, los “CAU”–, cuyas ubicaciones pueden consultarse en la Página Web. **Airenet** pondrá a disposición de los usuarios los mapas de cobertura del Servicio al momento de contratar el Servicio o cuando éste así lo solicite.

## 4. Contratación del Servicio

Para que el usuario reciba el Servicio deberá firmar con **Airenet** el Contrato de Servicios. El usuario podrá contratar cada Servicio de manera separada o empaquetada.

El Contrato de Servicios puede consultarse en el Página Web, en el Buró Comercial de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones de la Profeco, así como escaneando el siguiente código QR:



El Servicio podrá contratarse por cualquier de los siguientes medios:

- a.** Acudiendo personalmente a los CAU, cuyas ubicaciones y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web.
- b.** Llamando al número telefónico **800 999 2044**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas de **Airenet**, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábado de 9:00 a 14:00 horas.
- c.** Enviando un WhatsApp a través de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para ser canalizado con un asesor de ventas de **Airenet**.
- d.** Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@airenet.mx**, disponible las 24 horas los 365 días del año.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular–, siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular del Contrato de Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.

**Airenet** solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no superior a 3 meses.
- En el caso de pago domiciliado: los datos de la tarjeta de crédito/débito.

Los documentos solicitados por **Airenet** para la contratación del Servicio por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con los datos de inscripción.
- Identificación oficial del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: los datos de la tarjeta de crédito/débito.

En la carátula del Contrato de Servicios se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las tarifas aplicables al paquete contratado, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo de **Airenet**, la relación de los equipos que se instalarán y los medios de contacto de **Airenet** para reportar fallas.

## **5. Vigencia del Contrato de Servicios**

El Contrato de Servicios obliga a un **plazo forzoso de 24 meses**, tiempo en el cual **Airenet** prestará el Servicio al usuario a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato de Servicios será indeterminada.

**Airenet** se compromete a avisar al usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

### **5.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas**

**Airenet** dará aviso al usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del Contrato de Servicios sin penalidad alguna para el usuario.

**Airenet** debe obtener el consentimiento del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del usuario.

**Airenet** se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata el Servicio por el usuario a plazo forzoso, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de Servicios sin variación del precio del mismo.

## **5.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada del Contrato de Servicios**

El usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al **20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso**.

De la misma manera, en el supuesto que **Airenet** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios por causas que le sean directamente imputables, estará obligado a cubrir al usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el usuario puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de **Airenet**, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Servicios.

## 6. Esquema de pago del Servicio

El Contrato de Servicios se registrará **bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. **Airenet** no admitirá pagos parciales del Servicio.

## 7. Tarifas

Las tarifas, los paquetes y las promociones de **Airenet**, así como sus respectivas reglas de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el usuario en los CAU, en la Página Web y el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, en la dirección electrónica: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) –en lo subsecuente, el “Buscador de Tarifas”–.

**Airenet** publicará en su Página Web los Formatos Simplificados de Información –documentos que contienen los datos básicos de las tarifas– en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las tarifas. La Página Web cuenta con un apartado específico para que el usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada plan o paquete tarifario que comercializa **Airenet**.

A cambio de la prestación del Servicio, el usuario pagará a **Airenet** los siguientes conceptos:

- a. **Instalación:** Pago único previo a la instalación física del equipo necesario para que el usuario reciba el Servicio.
- b. **Una contraprestación mensual** marcada como pago periódico mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
  - El paquete contratado.
  - El comodato del Equipo y, en su caso, el arrendamiento de los equipos adicionales.
  - Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.



Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

**Airenet** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

### **7.1. Descuentos y promociones**

**Airenet** 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 publicidad impresa y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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 usuario.

## **8. Pago del Servicio**

El pago del Servicio será realizado por el usuario conforme a los plazos y montos establecidos en la carátula del Contrato de Servicios y las tarifas que se encontrarán previamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de **Airenet**.

El pago por la prestación del Servicio –en adelante, la “**Contraprestación**”– podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- En efectivo o con tarjeta de crédito/débito directamente en cualquiera de los CAU o en las tiendas de autoservicio Oxxo –en este último caso, sólo pagos vigentes del mes de que se trate–.
- Por depósito bancario en ventanilla o por transferencia interbancaria en las cuentas bancarias que **Airenet** habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregarán a éste o, en su caso,

podrán ser consultados, en cualquier momento, en los CAU o comunicándose Al número **800 999 2044**.

- Con cargo automático a la tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso el usuario deberá autorizarlo asentando su firma en el apartado correspondiente de la carátula del Contrato de Servicios. Si el usuario elige ese método de pago deberá autorizar a **Airenet** para que los cargos subsecuentes se realicen de esa misma manera.

El usuario se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, si la tarjeta a la que domicilió el pago es cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

### **9. Instalación y activación del Equipo necesario para recibir el Servicio**

Los Equipos necesarios para recibir el Servicio serán proporcionados, de manera exclusiva, por **Airenet**, por lo cual, **Airenet** asegurará al usuario, durante el tiempo que dure la prestación del Servicio, la existencia de refacciones o Equipos similares que le permitan seguir prestando el Servicio a los usuarios.

Una vez que el usuario ha contratado el Servicio, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo a la disponibilidad del usuario, **Airenet** realizará, directamente o a través de un tercero autorizado, la instalación del Servicio. **Airenet**, previa coordinación con el usuario, informará la fecha y hora en que se realizará la visita del personal técnico para efectos de la instalación del Servicio, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal técnico de **Airenet** deberá presentarse en el domicilio del usuario para la instalación del Servicio, quien deberá identificarse y mostrar al usuario la orden de trabajo expedida por **Airenet**, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo incluirá el número de atención designado por **Airenet**, con el cual el usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación del Servicio.

El usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación del Servicio ante la negativa del personal de **Airenet** a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar a **Airenet** en ese momento.

El lugar de instalación del Equipo deberá ser autorizado, previa ejecución, por el usuario, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del Contrato de Servicios; en caso contrario, **Airenet** no será de la prestación del Servicio, por lo cual **Airenet** no será responsable de las fallas en el Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el personal de **Airenet** en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo.

Por lo anterior, el usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en la recepción de datos ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o de la instalación.

En caso de que **Airenet** no instale y/o active el Servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar de que el Usuario haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Servicios, **Airenet** devolverá las cantidades que el usuario haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios, sin responsabilidad para el usuario.

Si **Airenet** no puede iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el usuario, debiendo pagar **Airenet** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

Si **Airenet** no requiere anticipo, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio del usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, **Airenet** cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

El usuario acepta que, el paquete contratado será recibido exclusivamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato de Servicios a través del/los Equipo(s) entregados en comodato y/o arrendamiento, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al usuario; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará conforme al paquete contratado. La activación del/los Equipo(s) marcará el inicio de la prestación del Servicio y, por ende, del ciclo de facturación.

La contratación de Equipos adicionales –considerando el mismo paquete contratado– se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando el usuario efectúe el pago por anticipado de la instalación y, en su caso, de la mensualidad correspondiente al arrendamiento del Equipo.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación del Equipo son de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

#### **10. Equipo necesario para recibir el Servicio**

Los Equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad de **Airenet**, mismos que se entregan al usuario en **comodato** –en préstamo–, salvo que el usuario solicite el Servicio en dispositivos adicionales a los que originalmente incluye el paquete tarifario señalado en la carátula del Contrato de Servicios, en cuyo caso esos equipos adicionales se entregan en **arrendamiento**, esto es, en renta –en adelante, el “**Equipo**”–.

Es una condición indispensable para recibir el Servicio que, el usuario, cuente con el comodato y/o arrendamiento del Equipo.

El usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberán ser devueltos a **Airenet** presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, **Airenet** se obliga a dar mantenimiento al Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Servicios se encuentre vigente.

Tratándose de los Equipos entregados en **arrendamiento**, el usuario se obliga con **Airenet** a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente a dicho arrendamiento.

Si al finalizar la relación contractual, el usuario hizo la devolución a **Airenet** del Equipo que le fue entregado en comodato y/o arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, **Airenet** tiene la obligación de devolver al usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato de Servicios.

En el momento en el que el usuario realice la devolución del Equipo, **Airenet** le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En el supuesto que el usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Servicios, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que, ese pagaré sólo se firmará por el usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato y/o arrendamiento.

### **10.1. Características técnicas y de operación del Equipo**

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo del Equipo que **Aire Net** entrega a sus usuarios en comodato y en arrendamiento, para que puedan recibir el servicio de internet fijo inalámbrico en casa, son las siguientes:

**Marca:** Antena Ubiquiti PowerBeam

**Modelo:** M5-400

#### **Características y especificaciones técnicas**

- ✓ Atheros MIPS 74KC 560 MHz
- ✓ 64 MB DDR2
- ✓ 8 MB
- ✓ Un Puerto Gigabit Ethernet  
10/100/1000 Mbit/s
- ✓ 5170 - 5875 MHz
- ✓ 25 dBi
- ✓ 26 dBm
- ✓ -94 dBm
- ✓ Led de encendido
- ✓ Led para LAN
- ✓ 4 Leds WLAN
- ✓ 24V, 0.5A GigE PoE
- ✓ 420x420x275 mm. 1.753 Kg
- ✓ 8 W
- ✓ Energía 24V, 0.5A PoE
- ✓ Máximo Consumo de Potencia 6W



- ✓ Temperatura de operación -40 °C a 70 °C
- ✓ Sistema Operativo airOS 5.

Para mayor información sobre las especificaciones y características del Equipo, el usuario podrá consultarlas en la siguiente dirección: [https://dl.ubnt.com/datasheets/powerbeam/PowerBeam\\_DS.pdf](https://dl.ubnt.com/datasheets/powerbeam/PowerBeam_DS.pdf).

**Marca:** Antena Ligo

**Modelo:** DLB 5-20n

**Características y especificaciones técnicas**

- ✓ Capacidad de 170 Mbps
- ✓ Frecuencias soportadas: 5.150 - 5.850 GHz (FCC 5.150 - 5.250 and 5.725 - 5.850 GHz)
- ✓ 80,000 PPS
- ✓ Radio de alta potencia de 29 dBm
- ✓ Antena integrada tipo panel de 20 dBi
- ✓ Protocolo propietario optimizado para enlaces PTMP (iPoll 2)
- ✓ Diseño de exterior (Estándar IP-66)
- ✓ WEB GUI basado en HTML 5 responsivo
- ✓ Opción de montaje en mástil o pared
- ✓ Energía :12 - 24 VDC PoE pasivo (el adaptador PoE pasivo de 24 V está incluido en el paquete)
- ✓ Temperatura de operación: -40°C (-40 F) ~ +65°C (+149 F), Sistema operativo - iPoll 3.



Para mayor información sobre las especificaciones y características del Equipo, el usuario podrá consultarlas en la siguiente dirección: [https://www.ligowave.com/public/downloads/Downloads\\_Spanish/DLB%20Series/DLB%20Series/DLB%205-20\\_Spanish%2030042015.pdf](https://www.ligowave.com/public/downloads/Downloads_Spanish/DLB%20Series/DLB%20Series/DLB%205-20_Spanish%2030042015.pdf)

**Marca:** Router Tenda

**Modelo:** N300.

**Características y especificaciones técnicas**

- ✓ Interfaz, 1 puerto WAN de 10/100 Mbps, 3 puertos LAN de 10/100 Mbps
- ✓ Temperatura de funcionamiento: 0 °C ~ 40 °C
- ✓ Temperatura de almacenamiento: -40 °C ~ 70 °C
- ✓ Humedad de funcionamiento: 10 % ~ 90 %, sin condensación
- ✓ Humedad de almacenamiento: 5 % ~ 90 %, sin condensación



Para mayor información sobre las especificaciones y características del Equipo, el usuario podrá consultarlas en la siguiente dirección: <https://www.tendacn.com/mx/product/N301.html>.

Los Equipos no cuentan con funcionalidades de accesibilidad y no se le es aplicable el desbloqueo debido a que es propiedad de **Airenet**, y por ende, sólo permite su funcionamiento en la red de **Airenet**.

## **10.2. Reparaciones en el Equipo**

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al usuario a partir de su instalación, por lo que, desde ese momento, el usuario 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.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al usuario, **Airenet** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente.

Los servicios de reparación del Equipo instalado en el domicilio del usuario, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el usuario.

En caso de que el Equipo sufra algún siniestro, daño y/o falla, el usuario tendrá la obligación de dar aviso inmediato a **Airenet** en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el usuario tenga otro Equipo para poder recibir el Servicio. Si **Airenet** no recibe solicitud alguna, el usuario seguirá siendo responsable del pago de la Contraprestación aplicable conforme al Contrato de Servicios.

En caso de que se requiera la visita del personal técnico de **Airenet** en el domicilio del usuario para la reparación del Equipo, **Airenet**, previa coordinación con el usuario, informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado por **Airenet** se deberá identificar y mostrar al usuario la orden de trabajo expedida por **Airenet** a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo incluirá el número de atención designado por **Airenet**, con el cual el usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

### **10.3. Robo del Equipo**

En caso de que el Equipo sea robado o extraviado, el usuario tendrá la obligación de dar aviso inmediato a **Airenet** en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, pues si **Airenet** no recibe notificación alguna, el usuario seguirá siendo responsable del pago de la Contraprestación aplicable conforme al Contrato de Servicios.

**Airenet**, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo de conformidad con las disposiciones aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio, excepto si **Airenet** acredita que el usuario está haciendo uso del Servicio.

El usuario tendrá un plazo de 30 días naturales siguientes al robo o siniestro del Equipo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo.



El Equipo reportado como robado será desactivado. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el usuario por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

#### **10.4. Retiro del Equipo**

El retiro del Equipo se llevará a cabo si:

- El usuario así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Servicios.
- El usuario deja de pagar el Servicio.
- Si el Contrato de Servicios se da por terminado, es cancelado o rescindido.

El usuario deberá dar acceso al personal de **Airenet** para retirar el Equipo y los accesorios que hubieran sido instalados pues, en caso contrario, se hará efectivo el pagaré conforme a lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

La falta de devolución del Equipo por parte del usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a **Airenet** no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del usuario.

El retiro del Equipo del domicilio indicado en la carátula del Contrato de Servicios no exime al usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

#### **11. Paquetes del Servicio**

Los paquetes del Servicio que ofrece **Airenet** pueden ser consultados en el Buscador de Tarifas, en la Página Web y en los CAU. **Airenet** podrá modificar la oferta comercial –las tarifas, velocidad, por ejemplo– previo aviso al usuario y sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Servicios.

## **12. Estado de cuenta, recibo y/o factura**

**Airenet** deberá entregar gratuitamente en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

En el estado de cuenta y/o factura, **Airenet** transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo, y se enviará al usuario de manera automática.

El usuario puede pactar con **Airenet** que, en sustitución de la obligación antes referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, se acuerde entre **Airenet** y el usuario.

El usuario se obliga a notificar a **Airenet**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

En caso de que el usuario no notifique a **Airenet** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del usuario conforme a los registros de **Airenet**, y se tendrá por recibida por el usuario.

El usuario podrá consultar la fecha, forma y lugares de pago del Servicio por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato de Servicios y en este Código.

Tratándose de cargos indebidos, **Airenet** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

El usuario deberá pagar el Servicio oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura.

Tratándose del servicio de internet fijo, **Airenet** proporcionará al usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando el plan contratado contenga un límite de transferencia de datos.

**Airenet** podrá modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que, previamente, hubiera informado al usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **Airenet** debe devolver al usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al usuario cuando menos el 20%, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **13. Parámetros de calidad del Servicio**

**Airenet** se obliga a prestar el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente al plan o paquete que el usuario haya seleccionado en la carátula del Contrato de Servicios.

Asimismo, **Airenet** se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los parámetros de calidad del servicio de internet fijo se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, los cuales se indican a continuación:

<b>Parámetros de Calidad</b>	<b>Índices de Calidad</b>
Proporción de Reportes de Fallas	$\leq 3.50\%$
Proporción de reparación de Fallas en un día	$\geq 85\%$
Proporción de reparación de Fallas en tres días	$\geq 97\%$

**Airenet** es el único responsable frente al usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

## **14. Catálogo de trámites relacionados con el Servicio**

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el usuario deberá utilizar cualquiera de los siguientes medios:

- Comunicarse al número telefónico **800 999 2044**, donde será atendido por un ejecutivo de **Airenet**, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Visitar el CAU más cercano, cuyos horarios de atención podrán consultarse en la Página Web.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@airenet.mx**, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Los costos aplicables a cada uno de los trámites serán informados al usuario por cualquiera de los medios de contacto indicados en la carátula del Contrato de Servicios y en este Código, al momento de su solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, el costo de cada trámite para cada uno de los planes que comercializa **Airenet** –en los casos que resulte aplicable–, podrá ser consultado, en todo momento, en el Buscador de Tarifas.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

### **14.1. Cambio de paquete y/o Equipo**

El usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio. **Airenet** realizará el cambio de paquete y/o Equipo, siempre y cuando el usuario esté al corriente en el pago de la Contraprestación y/o cualquier otro costo relacionado con el mismo.

En caso de que el cambio corresponda a un paquete de mayor costo, el usuario deberá realizar el pago del monto de diferencia entre uno y otro paquete; una vez que **Airenet** haya verificado el pago, se realizará el cambio de manera inmediata, para lo cual el usuario deberá asegurarse que el Equipo esté encendido.

Si el usuario solicita el cambio a un paquete de menor costo, **Airenet** realizará el cambio de manera inmediata y descontará el monto de diferencia entre uno y otro paquete en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

Por lo que respecta al servicio de internet fijo y, en caso de que el cambio solicitado sea hacia un paquete de mayor precio, el cambio se reflejará entre 1 y 3 horas siguientes a la verificación del pago efectuado por el usuario o de la solicitud del usuario. Si el cambio es hacia un paquete de menor precio, el usuario deberá esperar hasta que finalice el ciclo de facturación respectivo, pero se podrá programar antes de ese momento.

Si el usuario solicita el cambio de Equipo, **Airenet** deberá reemplazarlo por uno nuevo siempre y cuando las fallas que presente el Equipo no sean atribuibles al usuario; en caso contrario, el usuario deberá realizar el pago por concepto de reposición para que **Airenet** proceda con el reemplazo del Equipo.

La duración de este trámite es de 30 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 3 horas. La solicitud de este trámite es totalmente gratuita.

#### **14.2. Cambio de domicilio**

El usuario podrá solicitar el cambio de ubicación del Servicio en cualquier momento, el cual tendrá un costo.

Este trámite sólo se podrá llevar a cabo si, el domicilio donde se reubicará el Servicio se encuentra dentro de la Cobertura de **Airenet**, previa verificación de que no existe alguna situación técnica que imposibilite la reubicación.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el usuario está al corriente en el pago de la Contraprestación, **Airenet** contará con 10 días hábiles para acudir al sitio indicado como el lugar de instalación del Servicio para realizar dicha modificación.

La duración de este trámite es de 30 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 5 días hábiles. La solicitud de este trámite es totalmente gratuita.

### 14.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

Para que proceda la cancelación o terminación del Contrato de Servicios, el usuario deberá sujetarse a lo siguiente:

- El usuario deberá utilizar cualquiera de los medios de contacto establecidos en ese Código o en la carátula del Contrato de Servicios para solicitar la cancelación del Servicio, explicando las razones de su petición.

El ejecutivo de **Airenet** verificará que el usuario se encuentre al corriente en el pago de la Contraprestación y de cualquier otro costo relacionado con el Servicio de ser así, procederá con la solicitud; en caso contrario, se le solicitará al usuario que realice el pago de las sumas adeudadas a **Airenet**.

- El usuario deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Servicios, de resultar aplicable.
- El usuario deberá devolver el Equipo al momento de solicitar la cancelación del Contrato de Servicios o, a más tardar, dentro de los 10 días naturales siguientes a dicha solicitud. En caso de que así se requiera, el usuario podrá acordar con **Airenet** el día y la hora en la que su personal acudirá al domicilio en donde se encuentra instalado el Servicio para recoger el Equipo.

**Airenet** proporcionará un folio o número de registro al usuario para el seguimiento del trámite, mismo que puede ser entregado, a elección del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula segunda del Contrato de Servicios.

- b)** Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c)** Por la imposibilidad permanente de **Airenet** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d)** Si el usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e)** Si el usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **Airenet**.
- f)** Si el usuario 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 **Airenet** o del IFT.
- g)** Para el caso del servicio de internet fijo, si el usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad -ley, reglamento, código, etc.- nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- h)** Si el usuario no permite al personal debidamente identificado de **Airenet** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- i)** Si **Airenet** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **Airenet**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- j)** Si el usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Airenet**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k)** Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión Única que le permite a **Airenet** comercializar el Servicio con el usuario.

- l) Si el usuario proporciona información falsa a **Airenet** para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **Airenet**.
- n) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al usuario.
- o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- p) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o de **Airenet**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el usuario o **Airenet** son declarados en quiebra.
- q) Si el usuario utiliza el Equipo 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.
- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al usuario de pagar a **Airenet** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al usuario.

El usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**Airenet** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **Airenet**.



La solicitud de cancelación o terminación del Servicio es totalmente gratuita; la duración de este trámite es de 30 minutos aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 24 horas a partir de que el usuario solicite el trámite.

#### 14.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones

**Airenet** deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables a Airenet** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **Airenet**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **Airenet** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Airenet** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **Airenet** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando **Airenet** realice **cargos indebidos** deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales b y c anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **Airenet** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

En todo caso, la responsabilidad de **Airenet** se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

Si se actualiza cualquiera de los supuestos arriba referidos, el usuario deberá solicitar a **Airenet** la aplicación de la bonificación y compensación por cualquiera de los medios de contacto indicados en la carátula del Contrato de Servicios o en este Código.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios y en las disposiciones aplicables, **Airenet** se obliga a:

- ✓ Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este numeral.
- ✓ Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- ✓ Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

La solicitud de aplicación de la bonificación y compensación es totalmente gratuita; su duración es de aproximadamente 20 minutos; y, el plazo máximo de respuesta es de 2 días hábiles a partir de la solicitud del usuario.

#### **14.5. Reactivación del Servicio**

En caso de que el usuario no realice el pago de la Contraprestación del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios, se suspenderá el Servicio hasta en tanto no realice el pago de las sumas adeudadas.

Para efectos de la reactivación del Servicio, el usuario deberá realizar el pago, por cualquiera de los medios disponibles para ello, y una vez que el sistema de **Airenet** haya verificado dicho pago, se reactivará el Servicio de manera inmediata.

#### **14.6. Cambio de la forma de pago del Servicio**

El usuario tendrá la opción de cambiar la forma de pago originalmente seleccionada por cualquiera de los demás métodos de pago disponibles de **Airenet**.

En caso de que el usuario desee domiciliar su pago, deberá acudir al CAU más cercano, donde el personal de **Airenet** le entregará el *Formulario para pago domiciliado*, el cual deberá llenar

y firmar; una vez efectuado lo anterior, el cargo por la Contraprestación del Servicio se efectuará en el siguiente ciclo de facturación.

Este trámite es totalmente gratuito; su duración es de 30 minutos aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 24 horas a partir del momento en que el usuario cumpla con los requisitos aplicables.

#### **14.7. Reubicación de Equipo**

En caso de que el usuario cambie la ubicación original del Equipo y esto genere irregularidades o fallas en el Servicio, deberá solicitar la reubicación a **Airenet** y realizar el pago por dicho concepto.

Una vez que **Airenet** verifique el pago realizado, acordará con el usuario el día y la hora en la que el personal de **Airenet** acudirá al domicilio en donde se encuentra instalado el Servicio. El plazo en el que el personal del **Airenet** acudirá al domicilio de instalación del Servicio no excederá de 5 días hábiles a partir de que se verifique el pago por concepto de reubicación de Equipo.

La duración de este trámite es de 30 minutos aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 24 horas a partir del momento en que el usuario cumpla con los requisitos aplicables.

#### **15. Fallas o interrupción del Servicio**

El usuario deberá avisar a **Airenet** sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio, en caso contrario se presumirá que éste no presenta problema alguno y el usuario deberá continuar realizando el pago de la Contraprestación correspondiente al plan contratado.

A partir de que **Airenet** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del usuario para la atención de la falla reportada, **Airenet**, previa coordinación con el usuario, debe informar

la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado por **Airenet** para presentarse en el domicilio del usuario deberá identificarse y mostrar al usuario la orden de trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo debe incluir el número de atención designado por **Airenet**, con el cual el usuario puede comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

## **16. Suspensión del Servicio**

El usuario debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Servicios, se suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna de **Airenet**, si el usuario último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a)** Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
- b)** Por falta de pago del Servicio después del 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios.
- c)** Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- d)** Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o del Equipo.
- e)** Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Airenet** deberá reanudar la prestación del Servicio en un período máximo de 48 horas, debiendo pagar el usuario el costo de reconexión.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el usuario continúe sin cubrir los

adeudos correspondientes, **Airenet** estará autorizada para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

**Airenet** dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones y/o en el Equipo, **Airenet** avisará al usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **Airenet** realizará una compensación al usuario en términos del Contrato de Servicios.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Servicios, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho contrato hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación del mismo.

29

## **17. Condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de uso del Servicio**

El usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula de dicho contrato.

### **17.1.1. Factores que afectan la velocidad de navegación**

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de Internet se incremente temporalmente, por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio.

El usuario debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad –por cable Ethernet– pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos personales del usuario, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juego, Smart TV, entre otros, el rendimiento óptimo del Servicio se obtendrá con conexión cableada directa desde un dispositivo personal del usuario.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos personales del usuario evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el usuario debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un dispositivo personal del usuario a la unidad óptica de red –ONU–, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del ONU, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo–p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

### **17.1.2. Límites en la responsabilidad de Airenet por el uso del servicio de internet fijo**

La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario es el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

**Airenet no es ni será responsable**, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

**Airenet** no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios, que el usuario obtenga a través de Internet, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad exclusiva del usuario.

Es responsabilidad del usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **Airenet** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al usuario por los hechos antes mencionados.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del usuario, por lo que él libera expresamente a **Airenet** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Sin perjuicio de lo anterior, **Airenet** no es responsable de:

- La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del usuario.
- La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del usuario que permita el acceso a Internet.
- La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- Las interrupciones de acceso al Servicio o a Internet, fallas de los dispositivos del usuario o software del usuario, o fallas en la ONU, imputables al usuario, o la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario por medio del Servicio.
- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el usuario no mantenga en su dispositivo el software que le

suministre **Airenet** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

**Airenet** cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

### **18. Canales para la recepción de consulta, dudas, aclaraciones y quejas**

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a **Airenet**, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En los CAU, cuyos datos de ubicación podrán ser consultados en el Página Web. Los días y horarios de atención serán de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Comunicándose al número telefónico **800 999 2044**, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@airenet.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un WhatsApp a través de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Airenet** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en este Código y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT y la Profeco.



El usuario podrá consultar el estatus de su queja, enviando un mensaje al número **477 449 7105**, a través de la aplicación de WhatsApp, en el cual deberá especificar el nombre del titular del Servicio y el número de folio asignado al momento de presentar la queja.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al usuario presentar cualquier duda, aclaración y reclamaciones, así como solicitar información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Airenet** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio y formular consultas relacionadas con el Servicio.

**Airenet** permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**Airenet** podrá requerir al usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.

33

**19. Domicilio y mapas de ubicación de los CAU; número telefónico de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin; y, los días y horarios de atención para ambos casos**

Los datos de ubicación y de contacto de cada uno de los CAU, sus mapas de ubicación, así como los horarios de atención, pueden consultarse directamente en la Página Web.

**20. Datos personales**

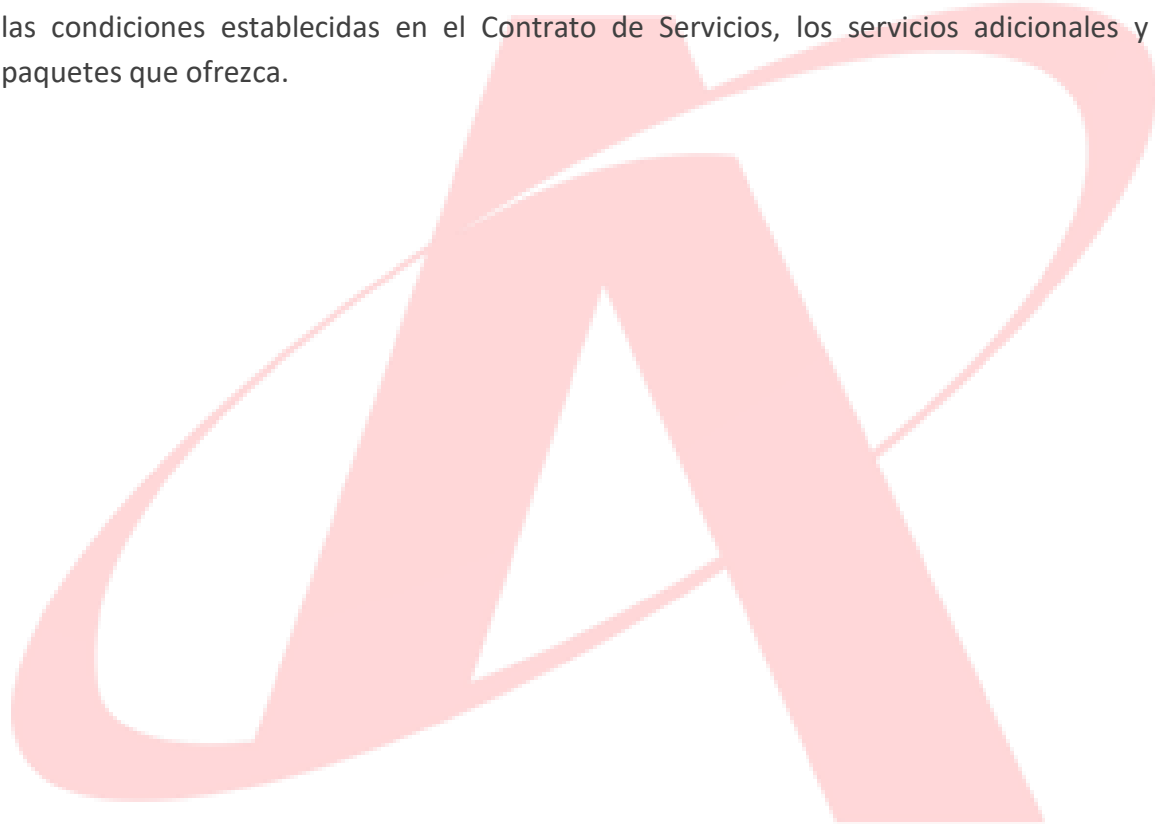
**Airenet** está obligada proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el usuario.

**Airenet** pondrá a disposición del usuario, en la Página Web, el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **Airenet** debe obtener el consentimiento expreso del usuario en la carátula del Contrato de Servicios.

## **21. Usuarios con discapacidad**

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **Airenet** estará obligado a poner a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.



AIRECABLE