



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### 1.- OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir el servicio de acceso a internet de banda ancha que será prestado por MIGUEL ALEJANDRO DOMINGUEZ HAU, en adelante EASY ACCESS NETWORK, a sus suscriptores al amparo de la autorización para establecer y operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con número de folio **FET096772AU-517073**

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros suscriptores o posibles suscriptores para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones derivados de los servicios que ofrece EASY ACCESS NETWORK

### 2.- DEFINICIONES

Autoridades	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que cada una de éstas tiene conferidas en la legislación aplicable.
Autorización	Es el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en beneficio de MIGUEL ALEJANDRO DOMINGUEZ HAY y registrada bajo el folio <b>FET096772AU-517073</b>
CAT	Es el Centro de Atención Telefónica de Easy Access Network, a través de los números telefónicos 9982180759 y 9983950232; en un horario de 9:00 a 21:00 horas; y correo electrónico: <a href="mailto:attclientes@easyaccessnet.com">attclientes@easyaccessnet.com</a> ; donde: (i) se brinda información sobre paquetes, sus condiciones comerciales y la

	cobertura; (ii) se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; (iii) se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; (iv) se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio; y, (v) se reciben solicitudes de facturación electrónica, entre otras funciones.
Contrato de Suscriptor	Contrato de adhesión de prestación del servicio de acceso a internet, que el suscriptor celebra con EASY ACCESS NETWORK y, en su caso, el contrato de comodato de los equipos necesarios para recibir el Servicio.
Dispositivo	Es el equipo terminal que tendrá acceso al servicio de Internet a través del Modem; éste tiene una conexión hacia la puerta de enlace con lo cual envía los datos IP.
Equipo	El que se especifica en el Contrato de Suscriptor.
Miguel Alejandro Domínguez Hau	Persona física con actividades empresariales que comercializa el servicio de acceso a internet con el nombre comercial EASY ACCESS NETWORK
Imposibilidad técnica	Es cuando al momento de instalar el servicio en el domicilio del suscriptor, el o los técnicos de EASY ACCESS NETWORK definen bajo su experiencia o conocimiento que la instalación del servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.
Orden de servicio y/o trabajo	Documento que es llenado por el personal de EASY ACCESS NETWORK con el objetivo de establecer de forma precisa los servicios operativos a realizar con los suscriptores y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos
Página Web	Página web principal de EASY ACCESS NETWORK , donde se encuentra su información general, servicios, comunicados, requerimientos legales, además de que es un medio de contacto. La página web es: <a href="http://www.easyaccessnet.com/">http://www.easyaccessnet.com/</a> .
Partes	De manera conjunta, el Suscriptor y EASY ACCESS NETWORK.
Servicio	Servicio de provisión de acceso a internet, que se comercializa mediante los paquetes de datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

Suscriptor	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Suscriptor.
Tarifas	Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el suscriptor deberá pagar a EASY ACCESS NETWORK, y bajo alguna de las forma de pago establecidas por EASY ACCESS NETWORK. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables.
WIFI	Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WIFI, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a internet.

### **3.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EASY ACCESS NETWORK es una empresa autorizada a comercializar el servicio de acceso a internet, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. El/ los servicio(s) que ofrece EASY ACCESS NETWORK están debidamente autorizados por el IFT.

### **4.- COBERTURA**

EASY ACCESS NETWORK sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o 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 de Suscriptor (“Cobertura Garantizada”).

Cualquier actualización en la cobertura de EASY ACCESS NETWORK podrá ser consultada vía telefónica, a través del CAT o en la Página Web de EASY ACCESS NETWORK.

### **5. CONTRATACIÓN**

EASY ACCESS NETWORK prestará el Servicio al Suscriptor, el cual consta de un paquete de datos, según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Suscriptor, mismo que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades.

## **5.1. FORMAS DE CONTRATACIÓN**

Los paquetes del Servicio que ofrece EASY ACCESS NETWORK podrán ser consultados por el Suscriptor en la Página Web: <http://www.easyaccessnet.com/paquetes/>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

Las formas de contratación del Servicio con base en el Paquete que sea contratado por el Suscriptor podrán ser revisadas en la Página Web.

## **5.2. CONTRATO**

5.2.1. El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Suscriptor, Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable.

5.2.2. En cada Contrato de Suscriptor deberá establecerse el paquete contratado, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete.

5.2.3. El trámite de contratación del Servicio se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del titular), siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente.

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 presentarse identificación oficial del representante legal.

## **5.3. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN**

5.3.1. EASY ACCESS NETWORK solicitará los siguientes documentos 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.

5.3.2. Los documentos solicitados por EASY ACCESS NETWORK 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

## **6. PAQUETE DE DATOS**

Los paquetes de datos y las tarifas de contratación serán publicitados en la Página Web de EASY ACCESS NETWORK, además podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

## **7. CONDICIONES DEL SERVICIO**

7.1. Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, esto es, de la conexión a internet, por lo que las velocidades reales pueden variar.

7.2. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente, por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derivará en lentitud del Servicio.

Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Suscriptor, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el Suscriptor.

7.3. Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

7.4. El Servicio cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

7.5. La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Suscriptor se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

7.6. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

7.7. 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 Suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

7.8. EASY ACCESS NETWORK 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.

7.9. EASY ACCESS NETWORK no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

7.10. Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que EASY ACCESS NETWORK no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que le dé al Servicio.

7.11. EASY ACCESS NETWORK no se hará responsable de:

7.11.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.

7.11.2. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.

7.11.3. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del Suscriptor o en el Modem, imputables al Suscriptor.

7.11.4. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.

7.11.5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Suscriptor no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre EASY ACCESS NETWORK como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

7.12. La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que EASY ACCESS NETWORK provee un Servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de Servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo); de modo que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

7.13. EASY ACCESS NETWORK podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Suscriptor.

## **8. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS**

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que le dé a conocer EASY ACCESS NETWORK en el Contrato de Suscriptor o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

8.1. 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.

8.2. Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de EASY ACCESS NETWORK, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

### **8.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES**

8.3.1. El pago del Servicio siempre se hará por anticipado –PREPAGO–; no se admitirán pagos parciales.

8.3.2. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 23:00 hrs., el Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

8.3.3. EASY ACCESS NETWORK 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 Suscriptor. De conformidad con el Contrato de Suscriptor, el Suscriptor que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se apliquen los cambios correspondientes.

8.3.4. El Suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

### **8.4. PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

8.4.1. EASY ACCESS NETWORK 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 EASY ACCESS NETWORK, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

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

### **8.5. FACTURACIÓN**

8.5.1. EASY ACCESS NETWORK proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten.

8.5.2. La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

8.5.3. Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

## **9. EQUIPOS EASY ACCESS NETWORK**

### **9.1. PAQUETES CON COMODATO DE LOS EQUIPOS**

9.1.1. Para que el Servicio puede ser recibido por el Suscriptor, EASY ACCESS NETWORK otorgará el/los equipo(s) en comodato, por lo que el Suscriptor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la desconexión, retiro y recuperación del mismo por parte de EASY ACCESS NETWORK.

9.1.2. El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable contar con el comodato de el/los equipo(s) para recibir el Servicio.

### **9.2. INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

9.2.1. Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, EASY ACCESS NETWORK 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.

9.2.2. EASY ACCESS NETWORK hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa.

De esta forma, EASY ACCESS NETWORK sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscriptor respectivo.

9.2.3. El lugar de instalación de el/los equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, 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.

9.2.4. Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de EASY ACCESS NETWORK. Es

fundamental que, previo a la instalación, el Suscriptor cuente con Dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o WiFi.

9.2.5. El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

9.2.6. El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por EASY ACCESS NETWORK el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

9.2.7. El Suscriptor acepta que el Paquete de datos contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de Suscriptor; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por EASY ACCESS NETWORK, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

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

### **9.3. SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)**

9.3.1. 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.

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

### **9.4. ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/LOS EQUIPOS**

9.4.1. 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 EASY ACCESS NETWORK para que se tomen las medidas pertinentes.

9.4.2. En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante EASY ACCESS NETWORK haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

9.4.3. Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT para solicitar la suspensión del Servicio. Si EASY ACCESS

NETWORK no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Suscriptor.

9.4.4. Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s).

9.4.5. Los Equipos reportados como robados serán desactivados por EASY ACCESS NETWORK. 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.

9.4.6. La contraprestación establecida en el Contrato de Suscriptor seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a EASY ACCESS NETWORK del acta levantada ante el Ministerio Público.

## **9.5. RETIRO DE LOS EQUIPOS**

9.5.1. El retiro de los Equipos se dará si:

9.5.1.1. El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscriptor.

9.5.1.2. El Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.

9.5.1.3. En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Suscriptor.

## **10. CALIDAD DEL SERVICIO**

10.1. EASY ACCESS NETWORK atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Suscriptor.

10.2. Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la Página Web de EASY ACCESS NETWORK, se podrán consultar:

(1) las condiciones del Servicio, (2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–, (3) mapas de cobertura, (4) información de tarifas y facturación, (5) el Contrato de Suscriptor, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

10.3. EASY ACCESS NETWORK se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

## **11. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN**

11.1. Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Suscriptor quedará cancelado y EASY ACCESS NETWORK 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.

11.2. 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 EASY ACCESS NETWORK . El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

## **12. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EASY ACCESS NETWORK podrá prestar servicios adicionales previa autorización del IFT.

EASY ACCESS NETWORK dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

### **12.1. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS**

12.1.1. El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscriptor, las políticas, precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT o visitar los puntos de venta EASY ACCESS NETWORK.

12.1.2. El Suscriptor podrá cambiar de paquete de datos, en todo momento, siempre y cuando:

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

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

### **12.2. CAMBIO DE DOMICILIO**

12.2.1. 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.

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

12.2.3. 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, EASY ACCESS NETWORK contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

### **13. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO**

13.1. El Suscriptor deberá avisar a EASY ACCESS NETWORK sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de Suscriptor. 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.

13.2. Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de EASY ACCESS NETWORK :

13.2.1. 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.

13.2.2. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, EASY ACCESS NETWORK podrá suspender el Servicio, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de Suscriptor.

13.2.3. Por alguna otra causa no imputable a EASY ACCESS NETWORK 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.

13.2.4. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.

13.2.5. Fallas por causas naturales.

13.2.6. Condiciones atmosféricas adversas.

13.2.7. Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a EASY ACCESS NETWORK .

13.2.8. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.

13.2.9. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.

13.2.10. Por suspensión o cancelación del Servicio.

13.2.11. Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de EASY ACCESS NETWORK .

13.2.12. Por falla del satélite contratado por EASY ACCESS NETWORK.

13.2.13. Por causas no imputables a EASY ACCESS NETWORK .

13.2.14. Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

13.3. Si por causas directamente imputables a EASY ACCESS NETWORK , el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL CLIENTE tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a EASY ACCESS NETWORK y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por EL CLIENTE. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de EL CLIENTE si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas.

13.5. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de Suscriptor.

13.6. En caso que EASY ACCESS NETWORK 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.

## **14. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS**

14.1. El Suscriptor deberá comunicar a EASY ACCESS NETWORK 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.

14.2. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, EASY ACCESS NETWORK 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: [attclientes@easyaccessnet.com](mailto:attclientes@easyaccessnet.com); (ii) el CAT e Quintana Roo (998) 3950232, en un horario de 9:00 a 21:00 horas; y, (iii) cualquier otro medio, presente o futuro, que EASY ACCESS NETWORK informe y ponga a disposición de EL CLIENTE.

## **15. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

### **15.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

15.1.1. EASY ACCESS NETWORK estará facultado, de conformidad con el Contrato de Suscriptor, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso que éste:

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

15.1.2. La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Suscriptor, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de Suscriptor hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de EASY ACCESS NETWORK

### **15.2. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN**

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

- Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a EASY ACCESS NETWORK en el domicilio señalado en el Contrato de Suscriptor o mediante el correo electrónico: [attclientes@easyaccessnet.com](mailto:attclientes@easyaccessnet.com), o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.
- Estar al corriente en los pagos del Servicio.
- Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro).

15.2.2. Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato de Suscriptor, 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 Suscriptor, o bien, al pago de los Equipos.

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

## **16. CONFIDENCIALIDAD**

Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, EASY ACCESS NETWORK 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 EASY ACCESS NETWORK. Así, toda la información y datos personales que EASY ACCESS NETWORK 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.