



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
SPECTRUM BRIDGE MEXICO S. DE R. L. DE C. V. / KONA



ÍNDICE:

1. OBJETIVO
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA KONA
 - 2.1.1. INTERNET
3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS
 - 3.1.1. INTERNET
 - 3.1.2. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA
5. ATENCIÓN AL CLIENTE
6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES
7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO
8. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS
 - 8.1.1. SUSPENSIÓN
 - 8.1.2. CANCELACIÓN



1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Spectrum Bridge Mexico S. de R.L. de C.V. (en adelante “KONA”) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Internet.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de KONA en las instalaciones comerciales de KONA ubicadas Calle San Francisco 1 GA, Col. Centro, Amecameca de Juárez, Estado de México, C.P. 56900; y en Blvd. Xicoténcatl 12-128, Col. Centro, San Martín Texmelucan, Puebla, C.P. 7400 en un horario de 09:00 h a 18:00 h de lunes a viernes y sábados de 09:00 h a 14:00 h. Asimismo, podrá ser consultado en la página web www.kona.mx.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA KONA

KONA presta los servicios de Internet, en virtud de la Concesión Única de Uso Comercial que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 13 de julio de 2016.

2.1.2 INTERNET

KONA presta los servicios de acceso a internet por medio de una red de Radio Frecuencia con una capacidad de 10 Mb y 20 Mb.

3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

La forma de facturación de KONA y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 5 de julio de 2021. Los cargos podrán consistir en a) cargo por instalación, b) cargo paquete mensual prepago c) cargo por reconexión, d) cargo reinstalación, e) cargo por cambio de cable, f) cambio por cambio de módem, g) cargo por reconfiguración módem, h) cargo por cambio de domicilio (si se tiene más de un cambio dentro de 12 meses), i) cambio por daño o robo parcial y/o total del equipo, h) cargo por cambio de plan antes de finaliza el periodo prepago, i) cargo por solicitudes de servicio por urgencia (cuando corresponda).

3.1 INTERNET

Servicio	Velocidad de navegación
Internet	Por Mb contratado



Servicio Velocidad de navegación Internet Por Mb contratado

3.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El cobro por los servicios que presta KONA se realizará cada 30 días de manera anticipada, es decir prepago, teniendo como inicio el periodo definido en la Carátula del Contrato y conteniendo en el desglose de la factura la totalidad del plan contratado, así como los impuestos y gravámenes aplicables. KONA podrá enviar copia de dicha factura mediante correo electrónico para constancia del cliente.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

KONA prestará los servicios de Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Teléfono (55) 1164 7608
- Horario de 08:00 h a 20:00 h de lunes a viernes, sábados y domingo de 9:00 h a 17:00 h.
- Para Soporte técnico las 24 h del día: sopORTE@kONA.mx
- Vía internet las 24 h del día: www.kONA.mx
- De manera presencial en cualquiera de nuestras tiendas ubicadas en Calle San Francisco 1 GA, Col. Centro, Amecameca de Juárez, Estado de México, C.P. 56900; y en Blvd. Xicoténcatl 12-128, Col. Centro, San Martín Texmelucan, Puebla, C.P. 7400 en un horario de 09:00 h a 18:00 h de lunes a viernes y sábados de 09:00 h a 14:00 h.

6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por KONA los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 5 y también al correo quejas@kONA.mx. KONA dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

7. CAMBIOS DE PLAN

En el caso de que un Plan sufriera algún cambio, KONA informará al Cliente a través de su página web, vía redes sociales y por medio de SMS al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Plan. Además, KONA pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente,



por medio de correo electrónico, el comprobante correspondiente a dicho cambio. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 5 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo activo en su cuenta o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

En caso de que el suscriptor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

8.1 SUSPENSIÓN

En caso de no recibir el pago el servicio se suspende de manera inmediata al finalizar los 30 días del último prepago recibido. Posteriormente sino se recibe pago por 30 días facultará a KONA a eliminar la conexión y dar por terminado el Contrato, sin perjuicio de exigir al Cliente la adecuada compensación por daños y perjuicios.

8.2 CANCELACIÓN

En caso de que el Cliente quiera dar por terminada la relación con KONA deberá notificarlo con 15 (quince) días de anticipación, a fin de que puedan ser retirados los equipos instalados por KONA.