

## 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “**Código**”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión para establecer y operar o explotar una Red de servicio de telecomunicaciones, otorgado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha **28/06/2016**, a favor de Protokol Telecomunicaciones SA de CV (en adelante “**PROTOKOL**”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de **PROTOKOL**, en el sitio de internet <https://protokol.mx> así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en Carretera Internacional 1836, Col. Del Bosque Norte ,Santa Lucia del Camino, Oaxaca, CP 71244.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Actualmente **PROTOKOL** ofrece el **Servicio**, acorde la Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

El **servicio de internet fijo** de Internet es para hogares, empresas y negocios que necesiten conectarse a la red pública con un precio competitivo y una velocidad de acuerdo a sus necesidades.

## 3. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán realizarlo a través:

- a) En nuestras sucursales las cuales se encuentran ubicadas en: Carretera Internacional 1836, Col. Del Bosque Norte ,Santa Lucia del Camino, Oaxaca, CP 71244 en el Horario de 9:00 AM a 18:00 PM de Lunes a Viernes y de 9:00 a 13:00 Horas el sábado.
- b) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes al número 951 1327500 Horario de 9:00 AM a 18:00 PM de Lunes a Viernes y de 9:00 a 13:00 Horas el sábado para contratación de servicios.
- c) A través de nuestra página web <https://protokol.mx> llenando el formulario respectivo, y uno de nuestros ejecutivos se pondrá en contacto.

### Documentación:

Para la contratación de servicios se le solicitará al Cliente tratándose de personas físicas:

- a) Identificación oficial;

---

**Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.**

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,  
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.  
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**  
**protokol.mx**

- b) Comprobante de domicilio y;
- c) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de débito.

Tratándose de personas morales:

- a) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
- b) Copia del Poder Notarial del representante legal
- c) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- d) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- e) RFC;
- f) En caso de que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC.

#### 4. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, **PROTOKOL** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Suscriptores y/o Clientes.

**PROTOKOL** cobrará a los Suscriptores y/o Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente mediante un contrato de comodato.

#### 5. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA:

**PROTOKOL** enviará mensualmente al Cliente la Factura o Factura Electrónica de los Servicios a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y/o Cliente a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta y de conformidad con lo establecido en el Contrato.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **PROTOKOL**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Suscriptores y/o Clientes de manera mensual en el esquema de "Postpago", es decir, una vez firmado el presente contrato y pagado los servicios de instalación, los usuarios tendrán un período de 30 días de servicio; los Suscriptores y/o Clientes recibirán un aviso para el pago del servicio 10 días antes de su fecha de corte para pagar en caso de

**Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.**

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,  
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.  
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**  
**protokol.mx**

no pagar, tendrán otros 5 días de servicio para liquidar su adeudo en caso de no hacerlo el servicio será bloqueado y se tendrá que pagar un costo por servicios de activación más el pago del adeudo.

Si el suscriptor realiza el pago, este deberá reportarlo a el concesionario quien deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión

## 6. FACTURACIÓN:

**PROTOKOL** generará y enviará vía correo electrónico de manera mensual la factura que realice por los servicios, tiempos facturados y monto, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes, el cual se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Cuando el Suscriptor y/o Cliente desee hacer una reclamación o aclaración por el servicio relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, al número que se indicia en las facturas o acudir a las oficinas de **PROTOKOL**

## 7.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

**PROTOKOL** se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del Cliente.

**PROTOKOL** será el único responsable frente al Suscriptor y/o Cliente por la prestación del servicio de Internet que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, así como la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que en su momento estén vigentes, dando previo aviso al Cliente del cambio de tarifa aplicada con al menos (15) quince días naturales de manera anticipada a la aplicación de la misma.

El mantenimiento preventivo o correctivo que deba ser aplicado al servicio otorgado por **PROTOKOL**, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al Suscriptor y/o Cliente en cuyo caso,

**Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.**

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,  
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.

C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**

**protokol.mx**

PROTOKOL podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle *el servicio*, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

## 7.- ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.

PROTOKOL cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para dar seguimiento de reportes de fallas.

Para cualquier solicitud de aclaración, queja, o reporte de fallas, los Suscriptores y/o Clientes se podrán poner en contacto con **PROTOKOL** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** PROTOKOL.
- **Horarios de oficina:** Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábado de 9:00 abierto público.
- **Teléfonos de Oficina:** 951 1327500 y whats 951318 5514 (servicio nocturno)
- **Correo Electrónico:** soporte@protokol.mx

Procedimiento para atención:

1. Ser solicitará nombre del titular y/o número de contrato.
2. Descripción de la falla, aclaración o queja.
3. Número de teléfono para ser localizado.
4. Correo electrónico
5. Se dará el número de reporte para el seguimiento.

Para las aclaraciones y quejas de los Suscriptores y/o Clientes, **PROTOKOL** les dará solución dentro de un periodo máximo de 72 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **PROTOKOL** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **PROTOKOL** le informará al Suscriptor y/o Cliente.

## 7.- CAMBIO DE PAQUETE.

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a **PROTOKOL** la modificación del Servicios originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los paquetes que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente

---

**Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.**

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,  
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.  
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**  
**protokol.mx**

se obliga a pagar a **PROTOKOL** la tarifa de los servicios que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

## 8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **PROTOKOL**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Suscriptor y/o Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación en caso de dicha cancelación. En caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **PROTOKOL** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

## 9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**PROTOKOL** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **PROTOKOL**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **PROTOKOL**, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **PROTOKOL** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **PROTOKOL** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **internet**, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 48 (cuenta y ocho) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

---

### **Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.**

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,  
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.  
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**  
**protokol.mx**