

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES DE NEUTRAL NETWORKS

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ANTECEDENTES	3
3.	TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES	3
4.	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	8
4.1	ETHERNET	9
4.2	INTERNET	9
4.3	COBERTURA	10
5.	PRECIOS Y TARIFAS	10
6.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	11
6.1	REQUISITOS DE CONTRATACIÓN	11
7.	CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE	12
8.	ORDENAMIENTO	12
9.	IMPLEMENTACIÓN	13
10.	ACEPTACIÓN DEL SERVICIO	13
11.	EQUIPO EN COMODATO Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE	13
12.	FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA	14
13.	POLÍTICAS DE TERMINACIÓN	15
14.	DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	16
15.	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	16
16.	REPORTE DE FALLAS	
17.	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	
18.	ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS	
19.	ADMINISTRACIÓN DE REPORTES	
20.	CAMBIOS A SERVICIOS ACTIVOS	19
21.	BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO	
22.	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.	19

23.	CONFIDENCIALIDAD	20
24.	CESIÓN DE DERECHOS	
25.	JURISDICCIÓN	
26.	ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.	21
27.	PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.	22
28.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios comercializados por Neutral Networks, como una sencilla guía para los usuarios, que muestra los servicios de telecomunicaciones disponibles, su descripción, uso, alcance, así como todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias y forma de tasación.

Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios.

2. ANTECEDENTES

Neutral Networks es una sociedad mercantil válidamente constituida, organizada y existente de conformidad con las leyes de México, según consta en la escritura pública número 38,898 (treinta y ocho mil ochocientos noventa y ocho), de fecha 30 (treinta) de agosto de 2016 (dos mil dieciséis), otorgada ante la fe de la Lic. Alida Enriqueta del Carmen Bonifaz Sánchez, Notario Público número 24 (veinticuatro) de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, e inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad, bajo el folio mercantil electrónico 162909, de fecha 08 (ocho) de septiembre de 2016 (dos mil dieciséis).

3. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios, así como de los diversos productos, ofertas y servicios que presta Neutral Networks, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

a) “Afiliada” significa, respecto a una Persona determinada, cualquier otra Persona que directamente o a través de uno o más intermediarios, está Controlada por o se encuentra bajo el Control común de, dicha primera Persona.

- b) “Autoridad Gubernamental” significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal, estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.
- c) “CPE” significa por sus siglas en inglés Customer Premises Equipment, es el equipo que se instala en el site del Cliente como parte del servicio.
- d) “Circuito” o “Enlace” significa el medio físico que permite la transmisión de información en forma bidireccional entre dos puntos.
- e) “Cliente” significa la empresa con la cual Neutral Networks establece un contrato de servicios de telecomunicaciones.
- f) “Código” significa el Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por Neutral Networks, lo cual no afectará las Solicitudes de Servicio previamente emitidas por el Cliente y aceptadas por Neutral Networks.
- g) “Contrato” significa el contrato y los anexos al mismo firmados por el Cliente y Neutral Networks, incluyendo todas las Solicitudes de Servicio, cada uno de los cuales está incorporado íntegramente en la sección del Contrato donde por primera vez se le menciona, incluyendo, en su caso, cualquier modificación a este o a aquéllos, convenida por escrito posteriormente por las Partes en términos de lo previsto en la Sección 14.5 de este Contrato.
- h) “Control”, incluyendo los términos “Controlada por” y “bajo el Control común de” significa poseer, directa o indirectamente, el poder o la facultad para dirigir o hacer dirigir la administración, gestión, conducción, políticas, operaciones, negocios, asuntos u acciones de una Persona, ya sea mediante el ejercicio del derecho de voto, como accionista, socio, fiduciario, causahabiente o por cualquier otro título legal, o bien, por contrato, por ley o de cualquier otra forma.

i) “Disposiciones Legales” comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.

j) “Equipo Terminal” significa el equipo que se ubica en las Instalaciones para dar acceso al Cliente o a los Usuarios Finales a los Servicios de Telecomunicaciones.

k) “Fuerza Mayor” y/o “Caso Fortuito”, para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y Neutral Networks, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.

l) “Información Confidencial” significa conjuntamente toda aquella información en cualquier idioma revelada por cualquiera de las Partes, por conducto de sus administradores, funcionarios, empleados, asesores, consultores, apoderados o representantes, a la otra Parte o sus Afiliadas, o bien, a cualquiera de los accionistas o socios, administradores, funcionarios, empleados, asesores, consultores, apoderados o representantes de aquélla o de éstas, en o a partir de la fecha de firma de este Contrato, independientemente de la forma o medio de revelación, ya sea que esté o no en forma escrita o identificada específicamente en cualquier idioma como no pública, confidencial, privada o propietaria, incluyendo la relativa a la estructura, operación o negocio de la Parte reveladora o de sus Afiliadas, investigaciones y conocimientos técnicos, de ingeniería y científicos, know-how, invenciones, procesos, protocolos, productos, dispositivos, secretos comerciales o industriales, fórmulas, composición química, recetas, bosquejos, dibujos, proyectos, diseños, esquemas, imágenes, códigos fuente de programas de cómputo, bases de datos, solicitudes de patentes no publicadas, marcas, herramientas y documentación para desarrollar programas de cómputo y aplicaciones; presupuestos, proyecciones y resultados financieros; modelos, métodos, estrategias, planes y programas de negocio y mercadotecnia; planes,

programas, acuerdos y alianzas estratégicos y comerciales; estrategias, planes y programas de desarrollo de nuevos mercados, líneas de negocio, productos o servicios; procesos y procedimientos de operación y producción; listas y estructuras de precios, descuentos y costos; información y datos de ventas e inventarios; listas, registros e información de prospectos y clientes; registros e información de cuentas de clientes; listas, registros e información de empleados, compradores, contratistas, distribuidores, comisionistas, representantes de ventas, asesores y consultores; términos y condiciones acordados en contratos, convenios, órdenes de trabajo, de compra y de servicio; informes, memoranda, análisis, compilaciones, estadísticas, resúmenes, notas, estudios y cualquier otra información o dato que por su naturaleza una Persona razonablemente trataría como confidencial y todo aquel material que esté basado en o que refleje la revisión de dichos materiales o que la Parte receptora prepare como resultado de haber recibido, analizado o tomado conocimiento de cualquiera de tales materiales, así como la existencia, interés, participación y ejecución de este Contrato y de todo Entregable y de su objeto y contenido. Este término también comprende la Información Confidencial de un tercero que una Parte revele a la otra Parte.

- m) "Instalaciones" significa el lugar físico en donde se encuentra el Equipo Terminal, ya sea en Sitio del Usuario Final o del Cliente.
- n) "IFT" significa el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- o) "Modalidad de Modalidades" se refiere a la modalidad técnica conforme a la cual se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones materia de este Contrato, la cual se define en el documento que se integra como ANEXO A.1 – SERVICIO METRO ETHERNET, en el entendido que si se agregan otras Modalidades de Servicios de Telecomunicaciones, se adicionarán como Anexo A.2, Anexo A.3 y sucesivos, según sea el caso.
- p) "Neutral Networks" significa Neutral Networks, S. de R.L. de C.V.
- q) "Nodo de Entrega" significa el Punto de Presencia, (POP) corresponde al sitio donde un operador de telecomunicaciones concentra el tráfico de los servicios que presta conforme a su concesión.
- r) "Sitio del Usuario Final" significa el sitio de una persona física o moral donde se le entregan los servicios que este contrata a uno o varios Operadores de Telecomunicaciones, y los utiliza para sus fines particulares.

- s) “Operador de Telecomunicaciones” significa cualquier Persona que cuente con autorización válida y vigente de Autoridad Gubernamental para prestar el «servicio móvil» en México, incluyendo cualquier «concesionario mayorista móvil» u «Operador móvil virtual», como los anteriores tres (3) términos están definidos en los Lineamientos para la Comercialización de Servicios Móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales, publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2016.
- t) “Parte” significa indistintamente el Cliente o Neutral Networks.
- u) “Partes” significa conjuntamente el Cliente y Neutral Networks.
- v) “Permisos” significa todos los decretos, concesiones, permisos, licencias, autorizaciones, aprobaciones, resoluciones, acuerdos, convenios, sentencias, consentimientos, dictámenes, franquicias, exenciones, avisos, registros, patentes, acreditaciones, certificaciones, derechos de vía, diplomas, títulos profesionales, grados, membresías y cualquier otro acto, obligatorio u optativo, necesario o conveniente, público o privado, en el ámbito internacional, nacional o extranjero, del ámbito federal, estatal, municipal o local, aplicables a la materia del presente Contrato.
- w) “Persona” significa todos los decretos, concesiones, permisos, licencias, autorizaciones, aprobaciones, resoluciones, acuerdos, convenios, sentencias, consentimientos, dictámenes, franquicias, exenciones, avisos, registros, patentes, acreditaciones, certificaciones, derechos de vía, diplomas, títulos profesionales, grados, membresías y cualquier otro acto, obligatorio u optativo, necesario o conveniente, público o privado, en el ámbito internacional, nacional o extranjero, del ámbito federal, estatal, municipal o local, aplicables a la materia del presente Contrato.
- x) “Personas Autorizadas” significa aquellas personas que el Cliente autorice como contactos válidos para dar seguimiento a los procesos necesarios para el cumplimiento del objeto del presente Contrato, cuyas principales actividades serán realizar los trámites necesarios para la solicitud de factibilidades, formalización de solicitudes de Servicios, aceptación del servicio, entre otros.
- y) “Planta Externa” significa la instalación necesaria, incluyendo el cable de fibra óptica, para hacer llegar el cable de fibra óptica al límite con el edificio donde se ubique la instalación del Cliente.

- z) “Planta Interna” significa la instalación necesaria, incluyendo el cable de fibra óptica y/o el cable coaxial, para hacer llegar el cable de fibra óptica y/o el cable coaxial desde el límite con la Planta Externa, hasta el equipo terminal.
- aa) “Red” significa el conjunto de equipos conectados entre sí por medios de transmisión, para el transporte de datos con la finalidad de compartir información y ofrecer Servicios.
- bb) “Renta Mensual” significa el cargo de tracto sucesivo, a favor de Neutral Networks, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- cc) “Servicios” significa indistintamente a los Servicios de Instalación y/o al Servicio de Telecomunicaciones.
- dd) “Servicios de Instalación” significan los actos y medidas requeridas para que Neutral Networks realice la instalación del Equipo Terminal para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.
- ee) “Servicios de Telecomunicaciones” significa la transmisión de señales mediante la capacidad de canal asignado; la comercialización de la capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos e información de cualquier naturaleza.
- ff) “Servicios Metropolitanos” significa aquellos servicios que se entregan dentro de una misma ciudad, y que también reciben el nombre de servicios locales.
- gg) “Tarifas” significan los cargos registrados o que se registren ante el IFT y que se aplican a los Servicios.
- hh) “Orden de Servicio” significa el documento firmado de tiempo en tiempo por las Partes que contiene, entre otras estipulaciones, las condiciones de modo, tiempo y lugar conforme a las cuales Neutral Networks prestará al Cliente uno (1) o más Servicios, incluyendo, en su caso, cualquier modificación convenida posteriormente por las Partes en términos de este Contrato. El formato podrá ser convenido por ambas partes y puede incluso referirse como Orden de Compra.
- ii) “Usuario Final” significa el consumidor final de los Servicios del Cliente.

4. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Neutral Networks está en posibilidades de prestar los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con el título de concesión única para uso comercial, que le ha otorgado el IFT, para

prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión de fecha 26 (veintiséis) de mayo de 2017 (dos mil diecisiete).

4.1 ETHERNET

El servicio Ethernet es un enlace punto a punto, que se entrega mediante la red de fibra óptica propiedad de NN en las ciudades en donde tiene cobertura, quien la opera con personal altamente calificado en modalidad 7x24x365. El servicio Ethernet se puede entregar en tres modalidades: Ethernet Metropolitano y Ethernet Larga Distancia Nacional o Ethernet Larga Distancia Internacional.

El servicio Ethernet se entrega en puertos Ethernet RJ45, mediante fibra multimodo en longitud de onda de 850nm en conectores SC / LC, o bien en fibra monomodo en longitud de onda de 1310nm en conectores SC / LC.

Las velocidades van desde 10Mbps hasta 1,000Mbps, en modalidad estándar. Para velocidades mayores el Cliente tendrá que hacer una solicitud especial, cuya factibilidad será respondida por las áreas técnicas de Neutral Networks.

Esencialmente, un servicio Ethernet es una conexión punto a punto en donde todas las tramas Ethernet entran y salen de cada uno de los extremos del enlace.

Neutral Networks entrega su servicio basado en topología de anillos o en un esquema lineal, dependiendo de la solicitud del Cliente.

4.2 INTERNET

El Servicio de Internet consiste en la entrega de un puerto de acceso a Internet, entendiendo como Internet la red mundial basada en la familia de protocolos TCP/IP. El puerto puede ser entregado en el Sitio del Usuario Final, o bien, el Cliente puede llegar por sus propios medios al POP de Internet de Neutral Networks para conectarse a un puerto de acceso a Internet. En el primer caso, Neutral Networks ofrece el enlace metropolitano.

4.3 COBERTURA

Neutral Networks ofrece los servicios descritos en las plazas en donde tiene cobertura de red de fibra óptica, cuya lista se muestra a continuación, pero que se actualizará conforme Neutral Networks disponga de más plazas:

- Monterrey
- Guadalajara
- Tijuana
- Toluca
- Chihuahua
- Saltillo
- San Luis Potosí
- Querétaro
- Ciudad Victoria

Con puntos de presencia en:

- Ciudad de México
- Dallas, Texas, USA

5. PRECIOS Y TARIFAS

Neutral Networks dispone de una lista de precios y en su caso de tarifas registradas ante el IFT, que es la autoridad competente, donde por cada capacidad y plazo se indica el cargo de instalación y la renta mensual del servicio, dependiendo del plazo de contratación.

La lista de precios se expresa en pesos mexicanos, aunque dependiendo del contrato con el Cliente, puede estar expresada en dólares americanos.

Cambio de Tarifas. Neutral Networks podrá modificar las Tarifas, mediante notificación al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la nueva tarifa entre en vigor.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

6. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Neutral Networks ofrece sus servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, en los contratos respectivos y a los precios vigentes de la tarifa registrada por Neutral Networks ante el IFT.

Neutral Networks se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a Neutral Networks para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, Neutral Networks se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

6.1 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN.

Para ofrecer servicios a los clientes, éstos deberán firmar un Acuerdo de Confidencialidad, con el objetivo de proteger la información sensible de ambas empresas, relacionada a clientes, capacidades, cargos, etc.

Posterior al NDA, el cliente deberá firmar un contrato de servicios, denominado Contrato Marco, en donde se especificarán los mecanismos bajo los cuales se podrán contratar los servicios. El Contrato Marco contiene la descripción de los servicios motivo del contrato, en este caso los servicios Ethernet e Internet, incluyendo alcance y niveles de servicio. El Contrato Marco especifica que el cliente puede ordenar servicios individualmente, y en el momento en que el Cliente lo requiera, mediante una Orden de Compra o una Orden de Servicio que contenga la información relevante del servicio: sitios de acceso y entrega, capacidad, vigencia, moneda, plazo de contratación, entre los más importantes. En todo momento las Ordenes de Compra /

Ordenes de Servicio estarán referenciadas a un folio, que se asigna al momento de realizar un estudio de factibilidad del servicio. El Contrato Marco tiene vigencia indefinida y podrá actualizarse solo bajo mutuo acuerdo entre ambas partes, y ampara todas las Ordenes de Compra / Ordenes de Servicio que se acuerden, mismas que pasan a ser parte integral del contrato.

7. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo, por escrito, a Neutral Networks con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

Neutral Networks podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.

8. ORDENAMIENTO

El ordenamiento se refiere al hecho de solicitar formalmente la implementación de un servicio y se hace efectivo cuando el Cliente envía a Neutral Networks una Orden de Servicio (o bien una Orden de Compra), con la información mínima necesaria para implementarlo, misma que se sujeta a las condiciones establecidas en el contrato. Como mínimo la Orden de Servicio debe indicar los domicilios en donde se entregará el servicio, así como la renta mensual, cargos de instalación, la capacidad y el plazo de contratación.

Si existieran cargos adicionales a los indicados en las listas de precios, por condiciones especiales de cualquier naturaleza, incluyendo infraestructura o servicios adicionales, Neutral Networks informará de dichos cargos adicionales, mismos que podrán cobrarse al Cliente, previo acuerdo entre ambas Partes.

9. IMPLEMENTACIÓN

Una vez recibida la Orden de Servicio, por Neutral Networks, ambas partes se pondrán en contacto mediante los puntos de contacto que formalmente hayan establecido, para gestionar el proceso de implementación mediante un plan de trabajo, que entre otros aspectos considera la firma de un anteproyecto para la planta interna, así como la confirmación de las condiciones que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos y el servicio, tales como seguridad física, condiciones ambientales óptimas, sistema de tierras adecuado, etc., condiciones necesarias y obligatorias conforme se establece en el contrato.

10. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez concluida la instalación física de los equipos terminales y la red de fibra, Neutral Networks acordará de común acuerdo con el Cliente las pruebas de aceptación del servicio, mismas que serán ejecutadas por Neutral Networks; el resultado se compartirá con el Cliente, de acuerdo con lo establecido en el contrato. La pruebas podrán basarse en el RFC2544 o bien Y1564.

La fecha de realización de las pruebas con resultado exitoso define la fecha de inicio de facturación, misma que se formalizará conforme los procedimientos establecidos en el contrato.

Mediante la activación individual de cada servicio de Neutral Networks, el Cliente acepta el servicio sujeto a los términos y condiciones de este Código de Prácticas Comerciales conforme al contrato previamente establecido y las Tarifas establecidas por Neutral Networks.

11. EQUIPO EN COMODATO Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Para cada servicio liberado se entregará la información más relevante del servicio, incluyendo la aceptación en comodato de los Equipos Terminales de Neutral Networks que se dejan en las Instalaciones del Cliente, así como el resultado de las pruebas.

Es obligación del Cliente apearse a los compromisos establecidos en el Contrato respecto de los equipos de Neutral Networks instalados en los sitios del cliente (Nodo de Entrega & Sitio del Usuario Final), en donde, entre otras cosas, se confirma la propiedad de los equipos que se dejan en comodato al Cliente, y que Neutral Networks puede recoger una vez concluido el servicio o cuando se cancele, y el Cliente tiene la obligación de devolverlo de forma inmediata.

Lo anterior significa que el Cliente se hace responsable de cualquier daño, total o parcial, e incluso de robo, por causas imputables al Cliente o al usuario final, salvo por deterioro normal de uso del equipo bajo condiciones normales de operación como se establece en el contrato. En caso contrario, el Cliente tendrá la obligación de pagar a Neutral Networks la cantidad necesaria para su reposición, de forma íntegra e inmediata, incluyendo daños y perjuicios directos y comprobables que de ahí se deriven, con independencia de cualquier acción legal que Neutral Networks decida implementar.

El Cliente se obliga a que los servicios que contrate con Neutral Networks son utilizados y seguirán siendo utilizados de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, haciéndose responsable del tráfico de señales que conduce a través de los servicios que Neutral Networks le presta. En tal sentido, el Cliente respetará las prohibiciones, los requisitos y condiciones impuestas por las disposiciones legales y administrativas aplicables a los servicios de telecomunicaciones. En caso de que Neutral Networks detecte que el Cliente incumple con las disposiciones normativas aplicables, o haga un uso no autorizado de dichos servicios, Neutral Networks podrá rescindir inmediatamente el servicio respectivo, además de las reclamaciones de daños y perjuicios que Neutral Networks considere, conforme al contrato

12. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en las Órdenes de Servicio o bien Órdenes de Compra correspondientes.

Los servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

El plazo de contratación de los Servicios que solicite el Cliente será forzoso, en el entendido que, por regla general, no podrá ser menor a un año.

Forma de pago.

Los servicios podrán ser pagados en términos del Contrato Marco en pesos mexicanos o dólares americanos, mediante transferencia bancaria de acuerdo al tipo de servicio, plazo de contratación, condiciones de pago (30, 60 o 90 días).

Cobranza.

En caso de existir incumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato para el cliente, la empresa se reserva el derecho de suspender la prestación de servicio, debiendo cubrirse las contraprestaciones que hasta el momento adeude.

El servicio será reestablecido una vez que se cumplan las condiciones contractuales y el cliente está al corriente del pago que motivó la suspensión.

En caso de existir alguna reclamación sobre alguna factura, el Cliente deberá presentar su reclamación por escrito a Neutral Networks y/o vía correo electrónico a la cuenta cuentasporcobrar@neutralnetworks.mx.

13. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

El Cliente y Neutral Networks podrán dar por terminado el Contrato y/o cualquiera o todas las Solicitudes de Servicio por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el contrato.

14. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Neutral Networks comprometerá la disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato Marco y sus Anexos, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, la indisponibilidad derivada de casos fortuitos o fuerza mayor no son contabilizados en, ni integran, este factor.

A solicitud del Cliente, Neutral Networks podrá proporcionar reportes de desempeño del servicio prestado. Las partes podrán establecer otra u otras definiciones de desempeño de calidad según la Modalidad y servicio de que se trate, en cuyo caso se agregarán como Anexos al Contrato correspondiente.

15. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

El Centro de Operaciones de Red de Neutral Networks trabaja diariamente en proveer la solución más rápida en caso de presentarse una afectación o degradación de los servicios, así como de proveer cualquier información relacionada con los servicios, todo esto utilizando el proceso de administración de incidencias.

El Centro de Operaciones de Red de Neutral Networks también trabaja diariamente en un proceso de mejora continua para evitar cualquier interrupción que pudiera afectar los servicios de nuestros clientes, el proceso de administración de cambios es la clave para mantener controlado cualquier cambio requerido.

Los contactos para la Operación y Mantenimiento se darán a conocer al Cliente a la firma del Contrato Marco, en donde se especificará la información vigente de nombres, teléfonos y correo electrónico para los distintos niveles de escalación.

16. REPORTE DE FALLAS

El Centro de Operaciones de Red proveerá la información de contacto, para que nuestros clientes puedan comunicarse a cualquier hora en un esquema 7x24x365, ya sea para reportar alguna situación que este afectando sus servicios o para reportar cualquier situación que pueda poner en riesgo los mismos. Esta información de contacto podrá ser actualizada en caso de presentarse algún cambio durante el ciclo de vida de los servicios.

En caso de que el equipo, propiedad de Neutral Networks, presente fallas, se tomarán acciones para cambiar partes del equipo (módulos, tarjetas, etc.) o bien el remplazo total del equipo según se defina en el diagnóstico, con el objetivo de cumplir el compromiso de disponibilidad indicado en los Anexos del Contrato Marco.

17. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

El Cliente deberá contactar al Centro de Operaciones de Red para reportar cualquier incidente o situación la cual este afectado o pueda afectar sus servicios.

El Centro de Operaciones de Red proveerá un número de ticket único y todas las actividades relacionadas con el reporte serán documentadas dentro de este número de ticket.

El Cliente recibirá actualizaciones periódicas acerca del estatus del ticket con el fin de mantenerlo informado hasta que el ticket se resuelva.

El ticket solo será cerrado una vez que el servicio ha sido restablecido.

18. ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

El Centro de Operaciones de Red designará un Administrador de Cambios el cual fungirá como punto único de contacto para el seguimiento del proceso de control de cambios.

El Administrador de Cambios también será el punto de contacto para la recepción de cualquier cambio solicitado por el Cliente, así como del procesamiento y seguimiento interno de dichos cambios.

Todos los cambios autorizados deberán ser ejecutados bajo el control de ambos contactos operativos

El propósito del proceso de control de cambios de Neutral Networks es asegurar la aplicación de métodos y procedimientos que permitan la correcta implementación de acciones correctivas o preventivas evitando impactar servicios activos.

Neutral Networks podrá ejecutar, de acuerdo con sus criterios y necesidades, diferentes actividades relacionadas con el aprovisionamiento, expansión de red, mantenimientos preventivos y correctivos o cualquier otra actividad en su infraestructura, incluyendo el cambio de equipos por actualizaciones de tecnología, capacidad o crecimiento de la red de Neutral Networks.

En el caso de que Neutral Networks requiera acceso a algún sitio del Cliente (Nodo de Entrega o Sitio del Usuario Final) deberá contactar a éste para realizar un cambio, es responsabilidad del cliente autorizar y otorgar dicho acceso.

19. ADMINISTRACIÓN DE REPORTES

Neutral Networks entregará reportes para los eventos en los cuales se haya presentado afectación de los servicios solo en el caso de que el Cliente los solicite, cuando se requiera más información o información detallada, Neutral Networks podrá entregar un reporte post mortem que podrá contener información adicional relacionada con la falla y acciones o planes para prevenir una recurrencia.

20. CAMBIOS A SERVICIOS ACTIVOS

El Cliente puede solicitar cambio a servicios activos, incluyendo el cambio de domicilio del Sitio del Usuario Final, reubicación dentro del mismo Sitio del Usuario Final o incremento de ancho de banda. Neutral Networks responderá dicha solicitud indicando la viabilidad, incluyendo los costos y tiempos aplicables para que el Cliente pueda tomar una decisión al respecto. En estos casos se le indicará al Cliente el impacto en el recurrente mensual y el cargo de servicio aplicable.

Solo podrán realizarse los cambios con autorización explícita del Cliente, y aceptando todas las condiciones y cargos así definidos.

Aunque Neutral Networks realizará todo su esfuerzo por atender los requerimientos de sus clientes, es posible que Neutral Networks podrá rechazar dicha solicitud, entre otras razones por indisponibilidad técnica o de cobertura.

21. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

El Cliente no deberá hacer referencia, por ninguna vía, ni utilizar el nombre de Neutral Networks, ni de sus subsidiarias o filiales, así como tampoco podrán usar ninguna marca de servicio o marca comercial propiedad de o bajo licencia de Neutral Networks o de cualquiera de sus compañías subsidiarias afiliadas o filiales, sin el consentimiento por escrito Neutral Networks y, en su caso, del tercero licenciante; asimismo, el Cliente tampoco deberá hacer referencia alguna a Neutral Networks en sus actividades publicitarias, sin el consentimiento previo y por escrito de Neutral Networks.

En todo momento serán propiedad única y exclusiva Neutral Networks y de sus terceros licenciantes, los derechos de propiedad intelectual e industrial incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa, las patentes y derechos de autor contenidos en los programas, sistemas y documentación entregados por Neutral Networks al Cliente, como resultado de los servicios prestados.

22. CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información que sea revelada por Neutral Networks al Cliente en relación con la prestación de servicios de acuerdo con el presente Código de Prácticas Comerciales deberá tratarse como Información Confidencial en los términos de la legislación aplicable y únicamente deberá revelarse a quien deba saberla para fines de la prestación de los Servicios. El Cliente no revelará la Información Confidencial de Neutral Networks a ningún tercero sin el consentimiento por escrito de Neutral Networks, aun cuando ésta sea requerida por autoridad judicial o administrativa. La presente disposición tendrá una vigencia que sobrevivirá la fecha de terminación de la relación comercial por cinco años.

Toda la información que sea revelada por el Cliente a Neutral Networks en relación con la prestación de servicios de acuerdo al presente Código de Prácticas Comerciales, o transmitida por el Cliente a través de la Red Pública de Telecomunicaciones de Neutral Networks, deberá tratarse como Información Confidencial en los términos de la legislación aplicable y únicamente deberá revelarse a quien deba saberla para fines de la prestación de los Servicios. Neutral Networks no revelará la Información Confidencial de sus clientes a ningún tercero, sin el consentimiento por escrito del Cliente, cuando ésta sea requerida por autoridad judicial o administrativa o en cumplimiento a lo establecido por cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa vigente, emitida por las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones y que constituya una disposición aplicable a toda la industria. La presente disposición tendrá una vigencia que sobrevivirá la fecha de terminación de la relación comercial por tres años.

23. CESIÓN DE DERECHOS.

Neutral Networks no podrá ceder los derechos ni obligaciones derivado del Contrato Marco celebrado con el Cliente para la prestación de servicios, sin la previa autorización por escrito del Cliente, salvo cesión a favor de sus empresas afiliadas, subsidiarias, filiales y empresas relacionadas al grupo de inversionistas.

24. JURISDICCIÓN.

Para cualquier controversia que se suscite con motivo de la interpretación y cumplimiento de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales, cualquier convenio o contrato celebrado entre el Cliente y Neutral Networks o en relación con los servicios proporcionados por Neutral Networks las partes involucradas se obligan expresamente a someterse a las leyes aplicables y a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa, o conforme sea establecido en el contrato.

25. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

Neutral Networks tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus clientes.

Así mismo, Neutral Networks ofrece a sus clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes que de común acuerdo establezca con Neutral Networks.

La retroalimentación de los clientes es muy importante pues sumado a las métricas de calidad, permite establecer un ciclo de mejora continua, de manera que se pueden establecer modificaciones a los procesos o bien proyectos específicos que permitan lograr una mejor experiencia e incrementar la satisfacción de sus clientes. o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Cualquier notificación, aviso y/o comunicación relacionada con los servicios prestados por Neutral Networks, deberán ser dirigidas a los puntos de contacto establecidos en los contratos respectivos.

Para información comercial dirigirse a comercial@neutralnetworks.mx y para servicios posteriores a la venta dirigirse a postventa@neutralnetworks.mx.

Números de contacto: 01 800 777 0113 y 81 1969 6670

26. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.

Neutral Networks tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, Neutral Networks establece que la relación con sus clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus clientes.

27. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Neutral Networks tratará los datos personales con apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en <http://neutralnetworks.mx/avisodeprivacidad/>