



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V.

ÍNDICE:

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA X-CIEN**
 - 1. INTERNET;**
- 3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;**
 - 3.1. INTERNET;**
 - 3.2. 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. SUSPENSIÓN**
 - 8.2. CANCELACIÓN**

X-Cien prestará el servicio 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 8157 10 00
- Desde el interior de la República marca sin costo las 24 hrs del día al 01 800 288 00 92
- Correo Electrónico Para Soporte técnico las 24 hrs del día: soporte@xcien.com
- Vía internet las 24 hrs del día: www.xcien.com.
- Por carta a Av. Eugenio Garza Sada No. 3820, Col. Mas Palomas, Monterrey, N.L., C.P. 64780

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

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los servicios prestados por "XCIEN" los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 5, "XCIEN" dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que se reciban por estos medios en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, "XCIEN" informará al Cliente a través de su página web y/o por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, "XCIEN" 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, conectándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 5 y si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor 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

1. SUSPENSIÓN

El retraso superior a 15 (quince) días en el pago de cualquier factura facultará a "XCIEN" a suspender los servicios y dar por terminado el Contrato, sin perjuicio de exigir al Cliente la adecuada compensación por daños y perjuicios.

2. CANCELACIÓN

En caso de que el Cliente quiera dar por terminada la relación con "XCIEN" deberá notificarlo por escrito con 15 (quince) días de anticipación, a fin de que puedan ser retirados los equipos que en su caso hubiere instalado "XCIEN"

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Creatividad Internet Enlaces S.A. de C.V. (en adelante "XCIEN") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación del servicio de Internet.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de X-Cien en las instalaciones de X-Cien ubicadas en Av. Eugenio Garza Sada No. 3820, Col. Mas Palomas, Monterrey, N.L., C.P. 64780 en un horario de 9:00am a 7:00pm. Asimismo, podrá ser consultado en la página web www.xcien.com.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

"XCIEN" presta el servicio de Internet, en virtud de la Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 25 de abril de 2014

2.1.1 INTERNET

"XCIEN" presta los servicios de acceso a internet a través de microondas con diversas capacidades de ancho de banda que pueden variar desde 5 Mbps hasta 1 Gigabyte o mayores, de acuerdo a las necesidades del cliente.

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

La forma de facturación de "XCIEN" y los cargos aplicables se estipulan 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 8 Marzo de 2018. Con número de registro 30-2018. Los cargos podrán consistir en:

- a) Cargo por instalación ó Habilitación (No recurrente)
- b) Cargo mensual por uso Recurrente o Renta Mensual del servicio
- c) Cargo por evento (cuando corresponda)
- d) Cargo por solicitudes de servicio por urgencia (cuando corresponda)

1. INTERNET

Servicio	Velocidad
Internet Dedicado Simétrico	Desde 5 Mbps hasta 1 Giga
Internet Empresarial	Desde 5 hasta 1 Giga
Internet Eventual	Desde 5 Mbps hasta 200 Mbps

2. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El cobro por los servicios que presta XCIEN se realizará de manera mensual, teniendo como inicio el periodo definido en el contrato y conteniendo en el desglose de la factura la totalidad de los servicios contratados, así como los impuestos y gravámenes aplicables.

XCIEN podrá enviar copia de dicha factura mediante correo electrónico para constancia del cliente o vía correo ordinario.

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