CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Ramón Macías Lizaola / Kronet

Autorización: FET106678AU-528034
Concesión: FEE106677EE-528034

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- *Kronet*, está autorizado a proveer sus usuarios el *SERVICIO DE ACCESO A INTERNET* en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Kronet supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- *Kronet*, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por Kronet se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago/Post Pago y cubren un periodo de mes calendario.
- En el caso que la contratación inicie en cualquier día dentro del mes, se cobrará la parte proporcional de uso del servicio en lo que resta del mes.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de Mbps (Mega bits por segundo), y se refiere a la cantidad de información que el usuario recibiría (descarga) o transmitiría (carga) en un segundo determinado.
  - Por regla general la relación Descarga/carga de información tiene una relación del 80%-20%.
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado dentro de los 5 dias del mes siguiente; de otro modo el servicio se suspende.

Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Kronet supervisará que el servicio cumpla con las especificaciones de tasación del paquete contratado las 24 horas del día.

Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicios y seguimiento a pagos:

- Telefono: +52 777 216 1521
- Móvil: +52 777 216 1521
- Whatsapp: +52 777 216 1521
- Email. ramacias@kronet.mx

Sitio WEB: kronet.com.mx

Horarios de atención electrónica:

Lunes a viernes de 09:00-18:00 / 24 horas los 365 / Fines de Semana y Dias Festivos

CENTROS DE ATENCIÓN:

CALLE: Santos Degollado 122

CIUDAD Jojutla

Municipio: Jojutla, Estado: Morelos

Horarios L-V 09:00-18:00 / Sábado: 09:00-14:00 / Domingos y días festivos no se labora

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 24 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de *Kronet, será de 5 dias laborales y se bonificará conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.*
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
  - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

Cambios de paquete o servicio

Kronet informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
  - *Fecha del aviso*
  - *Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio*
  - *Nombre del paquete*
  - *Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada*

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a Kronet, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

Kronet no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de *Kronet* a entregar el equipo de acceso.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *Kronet*, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXIÓN

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de *Ramón Macías Lizaola*, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:
  - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de Kronet, la reconexión respectiva.
  - Kronet realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.

FIN DEL DOCUMENTO

VER. 1.0 – OCT 2026