

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

JESUS MARCELINO HERNANDEZ

VAZQUEZ

I. Objetivo

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet y transmisión bidireccional de datos que serán prestados por JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ a sus usuarios de conformidad con el Título de Concesión Única para Servicios de Telecomunicaciones entregado por el antes Instituto Federal de Telecomunicaciones ahora Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, además de exponer los derechos y obligaciones que tienen los usuarios.

II. Definiciones

Para efectos de este Código se entenderá por:

- **JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ:** Proveedor de servicios de telecomunicaciones.
- **Acceso a internet o conexión a internet:** Es el sistema de enlace donde el usuario, por medio de un computador, dispositivo móvil o una red de computadoras, cuenta para conectarse a internet, lo que le permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que ofrece internet, como correo, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos, etcétera.
- **Wifi:** Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles del usuario pueden conectarse a Internet.
- **Velocidad (de la banda ancha):** Las velocidades de acceso a Internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).
- **Bit:** Unidad más pequeña de información.
- **Byte:** Unidad de almacenamiento de datos que equivale a 8 bits.
- **Kb:** Unidad de medida de la cantidad de información o capacidad de almacenamiento equivalente a 1,024 bytes.
- **Kbps:** Unidad de medida de la velocidad de transmisión de datos. Utilizada para indicar cuantos kilobits se transfieren en un segundo a través de una conexión de red.
- **Mb:** Unidad de medida de almacenamiento de datos que equivale a 1,024 kilobytes o 1,048,576 bytes.
- **Mbps:** Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transferencia de datos a través de una red.
- **Transmisión bidireccional de datos:** Servicio por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real por medio de la infraestructura física de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ entre equipos terminales fijos de usuarios, utilizando el protocolo IP, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.
- **Autoridades:** Organismos públicos ante los cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura o cualquier documento y trámite que requiere aprobación y autorización en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
- **CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- **PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.
- **Concesión:** Título de Concesión Única para uso comercial que otorga la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión a favor de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.
- **Concesionario:** JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ persona física concesionaria de servicios de telecomunicaciones.
- **Contrato de adhesión:** Contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones que el usuario celebra con JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.
- **Código:** Código de Prácticas Comerciales.

- **Servicio:** Provisión de acceso a internet que se comercializa mediante los paquetes de datos o modalidades, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en la CRT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a la CRT.
- **CAT:** Centro de Atención Telefónica de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, a través de los números 771-123-6045 y 771-115-5927. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Tarifas:** Paquete de servicio registrado ante la CRT, que el usuario podrá contratar y pagar a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, bajo alguna de las formas de pago establecidas por el concesionario. El importe incluye los servicios ofrecidos, los impuestos aplicables y costos de instalación si aplica.
- **Imposibilidad técnica:** Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
- **Partes:** De manera conjunta, el usuario y JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.
- **Usuario y/o suscriptor:** Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al aceptar los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión; según las opciones elegidas mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en la CRT.
- **Página web:** www.maxred.com.mx

III. Sobre la prestación del servicio

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ es una persona moral, concesionaria para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de acceso a internet y transmisión bidireccional de datos, ofreciendo a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ están debidamente autorizados por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El usuario podrá recibir asesoría y atención mediante el siguiente número telefónico 771-123-6045 y al 771-115-5927 asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico jmhv_lsc@hotmail.com con atención las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; esta información podrá ser consultada en la página web www.maxred.com.mx

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en calle Josefa Ortiz de Domínguez #60 Villa Margarita, C.P. 43848, Zempoala, Hidalgo el horario de atención será de lunes a viernes de 10:00 am a 07:00 pm y sábados de 10:00 a 03:00 pm.

IV. Cobertura

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ prestará los servicios en las áreas, comunidades o regiones donde tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

V. Contratación

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ prestará los servicios a los usuarios según el paquete de datos, vigencia o modalidad que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

VI. Formas de contratación

Los paquetes de servicios que ofrece JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ podrán ser consultados por el usuario en la página www.maxred.com.mx en cualquier navegador web.

VII. Contrato

El servicio se registrará por el clausulado del contrato de adhesión, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, modalidad, forma de pago y contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen y realizar el trámite correspondiente.

Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario publico y deberá presentar una identificación oficial del representante legal.

La contratación se realizará presencialmente o por medios electrónicos. El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar digital del contrato de adhesión en su correo electrónico, una vez que haya enviado los documentos indicados.

VIII. Documentos para la contratación

Para activar el servicio, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ solicitará al usuario los siguientes documentos para la contratación:

Personas físicas:

- a) Credencial para votar o pasaporte vigente
- b) Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 (tres) meses
- c) En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente

Personas morales:

- a) Acta constitutiva
- b) Credencial para votar y poder del representante legal (facultades para actos de administración, pleitos y cobranzas)
- c) Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de 3 (tres) meses
- d) Constancia de situación fiscal de la empresa
- e) En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente

El usuario podrá hacer llegar estos datos a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ por medio de correo electrónico y en formato PDF.

IX. Paquetes y tarifas

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web www.maxred.com.mx así como en el Registro Publico de Telecomunicaciones de la CRT y el usuario podrá consultarlos en todo momento.

X. Condiciones del servicio

Internet es la red de redes, por consiguiente, las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. El servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcanza el límite de descarga del plan seleccionado o vigencia, la velocidad se verá detenida. La conexión inalámbrica a través del equipo Wifi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además, podrían afectar las interferencias por teléfonos y otras señales de Wifi cercanas. Al utilizar la modalidad Wifi, se recomienda evitar la interferencia con cristal, yeso, madera, asbesto, arboles y/o cerros. La información que circula en internet puede estar

sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del servicio.

Por otra parte, con respecto a la infraestructura física de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ cualquier uso o intervención que exista por parte del suscriptor debe ser previamente con notificación al concesionario, guardando siempre una conducta de no dañar, menoscabar, perjudicar o afectar el correcto funcionamiento y operatividad de la infraestructura de la red.

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ no es ni será el responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que el internet es un servicio público de carácter internacional.

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del servicio, por lo que el manejo de la información y del servicio es responsabilidad del suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le de al servicio. Además, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ no se hará responsable de:

- a) La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a internet.
- b) La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- c) Las interrupciones de acceso al servicio, fallas de los dispositivos, en el software del usuario o en el módem que sean directamente imputables al usuario.
- d) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
- e) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

XI. Facturación y aplicación de las tarifas

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le de a conocer JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ en el contrato de adhesión o, en su caso, en la página web www.maxred.com.mx

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ facturará sus servicios y el usuario deberá enviar por correo electrónico a jmhv_lsc@hotmail.com, los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, además, deberá adjuntar el recibo y/o estados de cuenta respectivo. Por la prestación del servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación podrá incluir:

- a) El paquete de datos o modalidades seleccionada por el suscriptor
- b) Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes
- c) Costos de instalación, reubicación y/o visitas infructuosas imputables al usuario
- d) Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al usuario que sea propiedad de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ
- e) Penalidades e intereses por morosidad de pago

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la página web de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

XII. Términos y condiciones de los pagos por el servicio

El pago del servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de servicio y comenzará el día de la instalación del servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 horas, el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ podrá modificar las condiciones de cada paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes.

Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el contrato de adhesión. El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del servicio.

XIII. Promociones y descuentos

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante la CRT y que se darán a conocer a través de la página web www.maxred.com.mx, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cualquier otro medio. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante la CRT.

XIV. Equipos del usuario

Para que el servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten al módem adquirido por el usuario, o en su caso, los que proporcione el concesionario.

XV. Activación del servicio

La activación del servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio o acta de comisión y se hará con base en el paquete de datos contratado. La activación del (los) equipo (s) define el inicio de la prestación del servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

XVI. Calidad del servicio

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ atenderá toda solicitud de servicio dentro de la cobertura garantizada a partir de la activación del servicio.

Tanto vía telefónica a través del CAT, como en la página web www.maxred.com.mx, se podrán consultar:

- a) Las condiciones del servicio
- b) Parámetros mínimos de calidad
- c) Mapas de cobertura
- d) Información de tarifas y facturación
- e) Contrato de adhesión
- f) Carta de derechos mínimos de los usuarios
- g) Aviso de privacidad
- h) Otra información sobre el servicio

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ se obliga a cumplir, los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Concesión Única y en los parámetros de calidad que, en su caso, determine la CRT. Dichos parámetros mínimos de calidad y de información los puede encontrar el usuario en las siguientes ligas que se muestran a continuación:

- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020
- Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020

XVII. Imposibilidad técnica de la instalación

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el contrato de adhesión quedará cancelado y JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, reembolsará el importe pagado por dicho rubro, quedando establecida esa imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación. Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el suscriptor deberá acreditar el pago realizado a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.

El reembolso se llevara a cabo de la misma manera en que este fue pagado.

XVIII. Cambio en la prestación del servicio

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso de la CRT según sea el caso. JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ dará a conocer, en su establecimiento, el (los) servicio (s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y las características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los servicios.

XIX. Cambio de paquete o tarifa

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión.

XX. Falla o interrupción del servicio

El usuario deberá avisar a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ sobre cualquier falla o interrupción en el servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del servicio por parte del usuario se presumirá que el servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el servicio no son responsabilidad de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ:

- a) Daño en el (los) equipo (s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
- b) Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ podrá suspender el servicio.
- c) Por alguna otra causa no imputable a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- d) Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- e) Fallas por causas naturales.
- f) Condiciones atmosféricas adversas.
- g) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- h) Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por la CRT.
- i) Por modificaciones a las condiciones del título de concesión de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.
- j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente atribuibles a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ el servicio no se presta o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados y establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos, las horas o los días que no recibió el servicio por causas directamente imputables a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de 72 (setenta y dos)

horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

XXI. Procedimiento de atención a fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas

El usuario deberá comunicar a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ las fallas o interrupciones del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, contará con el servicio de asistencia llamando al CAT. Este medio de atención estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ y se dará aviso al suscriptor a través del portal www.maxred.com.mx o cualquier otro medio, presente o futuro.

Las quejas y/o reportes de fallas a través de llamada telefónica, deberán ser respondidas inmediatamente por JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder el plazo de 24 (veinticuatro) horas siguientes a que el usuario haya realizado el reporte. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos y después de las 24 (veinticuatro) horas, éste dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

A partir de que JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet, procederá a verificar el tipo de falla y con base en este, se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes al reporte recibido.

Cuando el usuario detecte algún problema con el servicio, ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, entre otros, deberá verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando el correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado del servicio (no cortado o deteriorado).
- La conexión del equipo.
- Si tiene uno o más modems conectados. Revisará si en todos ellos se presenta la falla o en uno en especial, dado que puede ser que el equipo tenga algún desperfecto y deba ser reemplazado.

Es importante que el usuario no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión del servicio.

Si el usuario continua con problemas en el servicio deberá reportar la falla siguiendo los pasos a continuación:

1. Comunicar el problema por medio del CAT o a través de cualquier otro medio autorizado en el contrato de adhesión;
2. Para proporcionar el servicio, el asesor telefónico podrá solicitar al usuario algunos de los siguientes datos:
 - a) Nombre del usuario y/o titular del servicio
 - b) Servicio contratado
 - c) Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso de ser distinto al establecido en el contrato

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

3. JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ tomará un registro personalizado de la problemática, individualizando al usuario dándole un numero de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo usuario.
4. JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el usuario y le informará en el acto si la falla es atribuible a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, por lo cual

le informará al usuario la causa en específico y el momento en que se restablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de adhesión.

5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, éste comunicará al usuario en específico el problema y le informará el momento en que se restablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.
6. El usuario podrá llamar dentro de las 12 (doce) horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

XXII. Recomendaciones para solicitar apoyo remoto

Cuando el usuario solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca de su módem, ya que se le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
2. Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el usuario desee solicitar la asistencia de un técnico en su domicilio, el usuario deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente código, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del servicio a los técnicos.
4. El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al usuario, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, solo se realizará si el usuario acepta y autoriza la compra y dicho trabajo será avalado con la firma del diagnostico de revisión en sitio, cotización y pago del usuario.

XXIII. Programación de visita técnica

Cuando el problema o falla subsista después de 12 (doce) horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, el usuario podrá solicitar que se agende un servicio técnico a domicilio. Para la solicitud de la visita, el usuario deberá atender lo siguiente:

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día.
2. El servicio se solicitara llamando al CAT de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ. El servicio esta disponible solo en las zonas señaladas en www.maxred.com.mx
3. El horario de ejecución de la visita se realizará de lunes a viernes de 10:00 am a 07:00 pm y sábados de 10:00 am a 03:00 pm; se atenderá la solicitud del usuario en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los limites de distancia establecidos con anterioridad.
4. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de la solicitud del servicio, salvo que el usuario lo solicite en una fecha y hora diferente.
5. El usuario podrá solicitar más de un servicio por visita, aunque cada uno pueda generar un costo independiente.
6. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 (diez) metros.
7. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará autorización del usuario para utilizarlos.

XXIV. Requisitos para programar la visita técnica

El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar el nombre y datos completos del dueño del servicio y el contacto que estará presente, así como referencias del domicilio y deberá confirmar su ubicación. El procedimiento de la visita es el siguiente:

1. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y el usuario deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el usuario no se encuentra en el sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de visita en el domicilio y comprobará hacia JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.

2. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al usuario (ausencia) tendrá un costo para él mismo y se deberá cargar a su recibo.
3. El día programado de la visita:
 - a) El usuario o el contacto señalado en el reporte deberá estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio
 - b) El usuario deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 (ciento ochenta) minutos por lo que, si el usuario no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos que el usuario solicite y pague otro servicio.
 - c) El usuario, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el usuario también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
4. Para soporte al servicio de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ al modem o cualquier falla relacionada con la conexión de internet, el usuario deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ.

XXV. Suspensión y terminación del servicio

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ, estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario u otros medios electrónicos, en caso de que éste:

- a) Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado por dicho contrato
- b) Si utiliza el servicio para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión

La suspensión del servicio no significa la cancelación del contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratado.

XXVI. Vigencia del contrato y cancelación

El usuario podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- a) Redactará la solicitud expresa de cancelación del servicio mediante aviso a JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ. Esta solicitud deberá contener el nombre completo del solicitante, fecha de solicitud de cancelación y los motivos por los que realiza la solicitud.
- b) Estar al corriente en los pagos del servicio.

La cancelación del servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

XXVII. Confidencialidad

Por lo que hace a la información personal del usuario, JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ. Así, toda la información y datos personales que JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ recabe para la prestación del servicio, se guardará con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

XXVIII. Catalogo de trámites

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ pondrá a disposición de los clientes un catalogo de trámites los cuales cuya información podrá ser consultada en la página web www.maxred.com.mx

XXIX. Cumplimiento

En términos de las obligaciones impuestas a concesionarios y autorizados la información prevista en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada en la página web www.maxred.com.mx

VERSIÓN Y FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

Versión 1.1

24 DE JULIO DE 2026

JESUS MARCELINO HERNANDEZ VAZQUEZ