

***CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES***  
***LANTOINTERNET, S.A. DE C.V.***

**ÍNDICE:**

1. OBJETIVO
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA QUATTROCOM
  - 2.1.1 TELEFONÍA FIJA
  - 2.1.2 INTERNET
  - 2.1.3 TELEVISIÓN RESTRINGIDA
3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS
  - 3.1 TELEFONÍA
  - 3.2 INTERNET
  - 3.3 TELEVISIÓN RESTRINGIDA
  - 3.4 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

## 1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Lantointernet S.A. de C.V. (en adelante "Quattrocom") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Triple Play (Telefonía, Televisión Restringida e Internet).

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Quattrocom en las instalaciones de Quattrocom ubicadas en Ejército Republicano 300, Colonia Carretas, Querétaro, Querétaro, C.P. 76050 en un horario de 8:00 hrs. a 18:30 hrs. Asimismo, podrá ser consultado en la página web [www.quattrocom.com](http://www.quattrocom.com).

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA QUATTROCOM

Quattrocom presta los servicios de Triple Play es decir Telefonía, Internet y Televisión Restringida, en virtud de la Concesión Única de Uso Comercial que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 24 de marzo de 2017.

### 2.1.1 TELEFONÍA FIJA

Quattrocom ofrece el servicio de llamadas a todo México, Estados Unidos y Canadá en el área de cobertura que más adelante se detalla.

### 2.1.2 INTERNET

Quattrocom presta los servicios de acceso a internet por medio de una red de Fibra Óptica con una capacidad de 10 Gb.

### 2.1.3 TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Quattrocom ofrece el servicio de televisión bajo demanda por medio de un paquete de diversos canales, los cuales están sujetos a disponibilidad del titular de los derechos de distribución, por lo que podrán ser modificados de tiempo en tiempo en términos del contrato y las disposiciones legales aplicables.

Los precios de los paquetes de televisión pueden ser consultados en la página [www.quattrocom.com](http://www.quattrocom.com). Todos los servicios de televisión están sujetos a cobertura, disponibilidad de los derechos y/o a la compatibilidad del equipo donde se presta el servicio.

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

La forma de facturación de Quattrocom y los cargos aplicables se estipularán 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 de enero de 2018 Los cargos podrán consistir en a) cargo por instalación no recurrente, b) cargo mensual recurrente (cuando sea aplicable) c) cargo mensual por uso (cuando corresponda), y d) un arancel por solicitudes de servicio por urgencia (cuando corresponda).

### 3.1 TELEFONÍA FIJA

Servicio	Llamadas
Telefonía Fija	Por minuto

### 3.2 INTERNET

Servicio	Velocidad de navegación
Internet	Por Mb contratado

### 3.3 TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Servicio	Canales
Televisión bajo demanda	64

### 3.4 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El cobro por los servicios que presta Quattrocom 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.

Quattrocom 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:

Quattrocom prestará los servicios de Telefonía, Televisión bajo demanda e 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 (442) 153 3000
- Desde la Ciudad de México 01 800 801 0888.
- Desde el interior de la República marca sin costo de 8:00 hrs. a 20:00 hrs., de lunes a viernes y sábados de 9:00 hrs. A 13:00 hrs. del día al 01 800 801 0888.
- Para Soporte técnico las 24 hrs del día: [suporte@quattrocom.mx](mailto:suporte@quattrocom.mx).
- Vía internet las 24 hrs del día: [www.quattrocom.com](http://www.quattrocom.com).
- Por carta a Ejército Republicano 300, Colonia Carretas, Querétaro, Querétaro, C.P. 76050.

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

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por Quattrocom los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 5, Quattrocom dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas 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, Quattrocom informará al Cliente a través de su página web y por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, Quattrocom 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, contactándose 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**

### **8.1 SUSPENSIÓN**

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

### **8.2 CANCELACIÓN**

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