



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir y ofrecer información puntual a los suscriptores sobre derechos y obligaciones relacionados con el servicio de acceso a internet que será prestado por **EMPRESA SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE RADIOCOMUNICACION Y REDES PRIVADAS DE DATOS HYPERNET S.C. DE R.L. DE C.V. (EN LO SUCESIVO HYPERNET)**, a sus suscriptores al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 08 de noviembre de 2018.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HYPERNET es una empresa que cuenta con la autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para comercializar cualquier servicio público de telecomunicaciones, adquirido de redes públicas de telecomunicaciones operadas por concesionarios facultados para prestar dichos servicios.

El servicio de acceso a internet que ofrece **HYPERNET** a sus suscriptores está debidamente autorizado por el IFT y se prestará de manera no discriminatoria en distintos paquetes con base en tarifas y criterios de calidad convenidos.

Los servicios autorizados y que se comercializan, son los siguientes:

- a) Servicio de Internet residencial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 5 Mbps, 7 Mbps, 10 Mbps, 12 Mbps, 15 Mbps y 20 Mbps.
- d) Servicio de Internet empresarial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 10, Mbps, 20 Mbps, 50 Mbps y 100 Mbps.
- h) Servicios personalizados de acuerdo a las necesidades del cliente residencial y/o empresarial.

Los servicios están sujetos a disponibilidad de cobertura y paquetes aplicables por ciudades, los cuales pueden ser consultados en la página Web www.hypernet.mx.

POLÍTICAS

Para **HYPERNET** nuestros suscriptores son lo más importante, es por ello que nuestro compromiso es proveer servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades.



COBERTURA

HYPERNET sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato Adhesión que se firma con el Suscriptor.

Las Ciudades, poblaciones, localidades o lugares en que prestará servicio **HYPERNET**, así como, cualquier actualización en la cobertura de **HYPERNET** podrá ser consultada vía telefónica, a través del Centro de Atención a Clientes o en la Página Web de **HYPERNET** (www.hypernet.mx)

CONTRATACIÓN

HYPERNET prestará el Servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Adhesión que firma con el Suscriptor, mismo que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades Reguladoras.

Los servicios y paquetes que ofrece **HYPERNET** y la forma para contratarlos se podrán consultar en la página Web: www.hypernet.mx, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor

CONTRATO

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Suscriptor, Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable.

En cada Contrato de Suscriptor deberá establecerse el paquete contratado, las características del servicio, la forma y condiciones de pago y la contraprestación por dicho paquete.

El trámite de contratación del Servicio se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del titular), siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el Servicio deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a la carta, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN



Para la contratación por parte de personas físicas:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Para la contratación por parte de personas morales:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

TARIFAS, PAQUETES Y SERVICIOS

Los paquetes de datos, servicios y las tarifas de contratación serán publicitados en la Página Web www.hypernet.mx, además podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

HYPERNET podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato con el Suscriptor.

CONDICIONES DEL SERVICIO

Muchos factores afectan la conexión a internet y la velocidad de navegación, por lo que las velocidades reales pueden variar.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

En el caso de que el Servicio contratado cuente con capacidad definida de navegación, al alcanzar el límite de descarga, su velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior, en el



entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Suscriptor, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el Suscriptor.

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 Suscriptor se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

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 Suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

RESPONSABILIDADES

HYPERNET no es, ni será 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 internet es un servicio público de carácter internacional.
- 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.
- De la compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- De la confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- De las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del Suscriptor o en el Modem, imputables al Suscriptor.
- De la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
- Del funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el



Suscriptor no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre HYPERNET como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

Es responsabilidad del Suscriptor 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 **HYPERNET** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que le dé al Servicio.

La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que **HYPERNET** provee un Servicio **ASIMÉTRICO**, con un tipo de Servicio de red **BEST EFFORT** (entrega de mejor esfuerzo); de modo que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

HYPERNET proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten.

La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que le dé a conocer **HYPERNET** en el Contrato de Suscriptor o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del Servicio, el Suscriptor pagará la contraprestación periódica acordada por las Partes como pago del Servicio. Dicha contraprestación incluye: (i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor; (ii) el comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y, (iii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web www.hypernet.mx, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES

El pago del Servicio siempre se hará por anticipado **-PREPAGO-**; 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 hrs., el Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

HYPERNET podrá modificar las condiciones de cada Paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de Suscriptor. De conformidad con el Contrato de Suscriptor, el Suscriptor que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se apliquen los cambios correspondientes.

El Suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

HYPERNET solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de **HYPERNET**, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

PAQUETES CON COMODATO DE LOS EQUIPOS HYPERNET

Para que el Servicio puede ser recibido por el Suscriptor, **HYPERNET** otorgará el/los equipo(s) en comodato, por lo que el Suscriptor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la desconexión, retiro y recuperación del mismo por parte de **HYPERNET**.

El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable contar con el comodato de el/los equipo(s) para recibir el Servicio.

INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, **HYPERNET** dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.



HYPERNET hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, **HYPERNET** sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscriptor respectivo.

El lugar de instalación de el/los equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de **HYPERNET**. Es fundamental que, previo a la instalación, el Suscriptor cuente con Dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o WiFi.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por **HYPERNET** el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor acepta que el Paquete de datos contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de Suscriptor; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por **HYPERNET**, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)

Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Suscriptor que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo, mismos que pagará el Suscriptor.



Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el Suscriptor.

ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA DEL EQUIPO

En caso que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a **HYPERNET** para que se tomen las medidas pertinentes.

En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante **HYPERNET** haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT para solicitar la suspensión del Servicio. Si **HYPERNET** no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Suscriptor.

Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s).

Los Equipos reportados como robados serán desactivados por **HYPERNET**. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

La contraprestación establecida en el Contrato de Suscriptor seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a **HYPERNET** del acta levantada ante el Ministerio Público.

RETIRO DE LOS EQUIPOS

El retiro de los Equipos se dará si:

- El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscriptor.
- El Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.
- En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Suscriptor.

CALIDAD DEL SERVICIO



HYPERNET atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Suscriptor.

Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la Página Web de **HYPERNET**, se podrán consultar:

- 1.- Condiciones del Servicio,
- 2.- Parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–,
- 3.- Mapas de cobertura,
- 4.- Información de tarifas y facturación,
- 5.- Contrato de Suscriptor,
- 6.- Carta de derechos mínimos de los usuarios,
- 7.- Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

HYPERNET se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Suscriptor quedará cancelado y **HYPERNET** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, y 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 **HYPERNET**. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HYPERNET podrá prestar servicios adicionales previa autorización del IFT. **HYPERNET** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscriptor, las políticas,



precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT o visitar los puntos de venta **HYPERNET**.

El Suscriptor podrá cambiar de paquete de datos, en todo momento, siempre y cuando:

1. Esté al corriente en sus pagos.
2. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
3. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de Suscriptor. La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

CAMBIO DE DOMICILIO

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

El Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Suscriptor está al corriente en sus pagos del Servicio, **HYPERNET** contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El Suscriptor deberá avisar a **HYPERNET** 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 Suscriptor. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Suscriptor se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

En caso que **HYPERNET** considere que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos en posesión del Suscriptor a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Suscriptor.



Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **HYPERNET**:

1. Daño en el/los Equipo(s) por parte del Suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.
2. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, **HYPERNET** podrá suspender el Servicio, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de Suscriptor.
3. Por alguna otra causa no imputable a **HYPERNET** 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 Suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
4. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
5. Fallas por causas naturales.
6. Condiciones atmosféricas adversas.
7. Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a **HYPERNET**.
8. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
9. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
10. Por suspensión o cancelación del Servicio.
11. Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de **HYPERNET**.
12. Por falla del satélite contratado por **HYPERNET**.
13. Por causas no imputables a **HYPERNET**.
14. Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El Suscriptor deberá comunicar a **HYPERNET** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 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, **HYPERNET** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia a través de los medios que se citan a continuación, mismos que estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 del año, conforme a lo siguiente: (i) el correo electrónico: sopORTE@hypernet.mx (ii) el CAT a los teléfonos (627)5231898 / (627)1211033 Whatsapp, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 21:00 y sábados de 09:00 a 16:00.; y, (iii) cualquier otro medio, presente o futuro, que **HYPERNET** informe y ponga a disposición de **EL CLIENTE**.

El plazo máximo para la atención de los procedimientos de aclaraciones y quejas será 3 días hábiles y 6 días hábiles para reparaciones.



DEL PROCESO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- a) Los Usuarios reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al centro de atención telefónica marcando los números telefónicos mencionados en el párrafo anterior.
- b) Una vez que se ha comunicado vía telefónica puede solucionar su duda vía mediante un ejecutivo de atención telefónica.
- c) El centro de atención telefónica cuenta con la información que se le proporciona al usuario en cuanto a zonas de cobertura, descripción de servicios, equipos y planes, Información de tarifas, Información de la facturación.
- d) El Centro de atención atienden las siguientes solicitudes:
 - Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, servicios y actualización de datos.
 - Servicio Técnico: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan falla del suscriptor y/o cliente.
 - Robo y extravío: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los usuarios que sufren un percance y necesitan reportar su equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del equipo.
 - Información de Cobranza: Se proporciona información para realizar sus pagos, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
 - Facturación: Aquí se proporciona toda la información concerniente a la factura, fechas de corte, fechas de pago, detalle de consumos, descripción del contenido del paquete o servicio que actualmente tiene el usuario, información de cómo y dónde hacer sus pagos, así como aclaraciones de pagos no procesados por los bancos.

BONIFICACIONES

Si por causas directamente imputables a **HYPERNET**, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, **EL CLIENTE** tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a **HYPERNET** y, como



bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por **EL CLIENTE**. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de **EL CLIENTE** si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas.

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

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

HYPERNET ha implementado medidas y adecuaciones tendientes a ofrecer facilidades a los usuarios con discapacidad a efecto de que éstos tengan acceso al servicio de internet que comercializa, como lo son:

- Publicación en la página Web de **HYPERNET** de información tal como contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO, y Tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante el IFT, en formatos adecuados que puedan ser fácilmente ampliados y en su caso guardados para su consulta.
- Facilidad para la contratación por parte de usuarios con discapacidad a través de un tercero (representante del titular) o imprimiendo su huella digital.
- Envío de información y estados de cuenta generados vía correo electrónico a los usuarios que lo soliciten.
- Posibilidad para que personas con discapacidad presenten inconformidades y otros documentos relacionados con el servicio que ofrece **HYPERNET**, a través de un tercero (representante del titular) o mediante la impresión de su huella digital sin necesidad de recabar la firma autógrafa.
- Acceso al Centro de Atención a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio.
- Atención telefónica para proporcionar atención, información puntual y asesoría sobre planes y formas de contratación a un tercero con autorización del suscriptor.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

HYPERNET estará facultado, de conformidad con el Contrato de Suscriptor, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso que éste:



1. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de Suscriptor, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato;
2. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de Suscriptor.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Suscriptor, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de Suscriptor hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de **HYPERNET**.

RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

En el supuesto que **HYPERNET** haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o Cliente, este se obliga a pagar a favor de **HYPERNET**, la Tarifa de reconexión de Servicios que tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios.

Respecto de la Reconexión de Servicios, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Una vez que el Suscriptor y/o Cliente realice el pago correspondiente y éste sea reflejada en el sistema de **HYPERNET**, inmediatamente el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a través de la página Web www.hypernet.mx o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
- b) Una vez verificado el pago, **HYPERNET** realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

1. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **HYPERNET** en el domicilio señalado en el Contrato de Suscriptor o mediante el correo electrónico: facturacion@hypernet.mx, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.
2. Estar al corriente en los pagos del Servicio.
3. Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro).

Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato de Suscriptor, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar



pagando la contraprestación marcada en el Contrato de Suscriptor, o bien, al pago de los Equipos.

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

CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, **HYPERNET** 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 **HYPERNET**.

Así, toda la información y datos personales que **HYPERNET** recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.