



Código de Prácticas Comerciales

ÍNDICE

I.	QUIENES SOMOS _____	2
I.I.	MISIÓN _____	2
I.II.	VISIÓN _____	2
I.III.	ENFOQUE DE MERCADO _____	2
II.	DEFINICIONES _____	2
III.	FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES _____	4
V.	DERECHOS DE PROPIEDAD _____	4
VI.	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES _____	4
VII.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS _____	5
VIII.	USO DE LOS SERVICIOS _____	5
IX.	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS _____	5
X.	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN _____	6
XII.	TARIFA _____	7
XIII.	DESCRIPCIÓN DE LAS TARIFAS _____	7
XIV.	TASACIÓN _____	7
XVIII.	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS _____	9
XIX.	NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN DA FALLAS _____	9
XX.	BONIFICACIONES _____	11
XXI.	SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS _____	12
XXII.	RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS _____	12
XXIII.	MODIFICACIÓN DE PAQUETE O SERVICIOS _____	12
XXIV.	CANCELACIÓN DE SERVICIOS _____	12



I. QUIENES SOMOS

Comunicaciones Hyyette de México, S. de R.L. de C.V. (HIT), es una empresa multinacional con presencia en diversos países de América Latina y Estados Unidos.

Nuestros servicios están en constante evolución para ofrecer calidad y los últimos avances de tecnología a nuestros clientes. Con presencia en el mercado desde 1990 nos hemos consolidado como un proveedor de gran variedad de servicios de voz y datos, y desarrollamos un concepto de servicio unificado e innovador con atención, gestión, supervisión y apoyo técnico en situaciones críticas.

Podemos definirnos como la mejor combinación entre un operador de telecomunicaciones y un integrador global especializado en servicios altamente avanzados en infraestructura. Esta combinación proporciona un diferencial sin precedentes en la composición de las soluciones de comunicación para el mercado enfocado en las telecomunicaciones y tecnologías de la información.

I.I. MISIÓN

Proveer soluciones integradas de comunicación, con excelencia y calidad en el servicio, a través del compromiso constante para ofrecer tecnología de punta a nuestros clientes.

I.II. VISIÓN

Ser una empresa líder en soluciones integradas de comunicaciones, ágil, competitiva e innovadora, dirigida a superar las expectativas de nuestros clientes con la participación de un equipo altamente calificado y comprometido con la satisfacción de nuestros clientes.

I.III. ENFOQUE DE MERCADO

HIT presta servicios como solo un gestor/integrador de servicios de telecomunicaciones, incluso en lugares de difícil acceso o con normas específicas para el acceso, tales como centros comerciales, galerías, pisos comerciales, aeropuertos, entre otros.

En ese sentido, el mercado al que está dirigido HIT, son aquellas medianas/grandes empresas que pretendan mejorar sus servicios de producción para que, a su vez, puedan dar más y mejores servicios a sus clientes finales; es decir, somos una integradora que mejora la cadena de producción de los servicios de telecomunicaciones, así como también, generamos tecnología que le permite a los colaboradores y clientes, facilitar sus servicios a sus propios clientes.

II. DEFINICIONES

Para efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los siguientes tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como a cualquier género:

1. **Acta de Recepción del Servicio:** Documento que confirma que el cliente ya tiene instalado el Equipo y en funcionamiento el Servicio o bien, solamente tiene en funcionamiento del Servicio, el cual deberá ser firmado por personal del cliente que haya recibido al personal de HIT o al tercero contratado por éste.
2. **Análisis de Viabilidad:** Análisis técnico y económico que realiza HIT para determinar la viabilidad y los costos asociados a la provisión de algún Servicio, la cual deberá considerar la cobertura de la red y la capacidad técnica para proveer el Servicio solicitado.
3. **Anexos:** Orden de Alta de Servicio, el Acta de Recepción del Servicio o cualquier documento que debidamente firmado por las partes, forman parte integral del Contrato.
4. **Autorización:** Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones número IFT/223/UCS/AUT-COM-055/2016, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de HIT.
5. **Cargos Adicionales:** Monto que HIT facturará al Cliente por el uso de eventos adicionales de telefonía a los incluidos en los servicios contratados. Los Cargos Adicionales aplicables se facturarán al mes vencido durante la vigencia de contrato y deberán ser cubiertos por el Cliente conforme a los términos y condiciones establecidos en el Contrato.
6. **Cargo Fijo Mensual:** Monto que HIT facturará al Cliente por los Servicios contratados. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del contrato y deberán ser cubiertos por el cliente en los términos y condiciones establecidos en el Contrato.
7. **Centro de atención telefónica:** Servicio de atención telefónica que HIT pone a disposición de los clientes para: **i)** Reporte de fallas, **ii)** atención de aclaraciones y quejas, y **iii)** Brindar asistencia técnica.
8. **Cliente:** Persona física o moral que tiene celebrado un Contrato con HIT para la prestación de los Servicios.
9. **Contrato:** Es el acuerdo de prestación de los Servicios celebrado entre el Cliente y HIT.
10. **Equipo:** Los componentes que se utilicen para la prestación de los Servicios, los cuales son aquellos que el Cliente requiera para la prestación efectiva de los mismos, así como para garantizar su correcto funcionamiento.
11. **Factura:** Documento emitido por HIT, que contiene los costos y conceptos de los servicios contratados por el Cliente y que determina la contraprestación a cargo de este a favor de HIT por la prestación de los Servicios.
12. **HIT:** Comunicaciones Hvette de México, S. de R.L. de C.V.
13. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
14. **Línea de Atención a Clientes:** La señalada en la página de Internet <http://www.hittelco.com/mx/>, disponible de lunes a domingo, las 24 horas, los 365 días del año.
15. **Orden de Alta de Servicio:** Documento mediante el cual el Cliente solicita a HIT un Servicio bajo al amparo del presente Contrato, el cual tiene fecha de vigencia y de conclusión independiente al Contrato; sin embargo, el mismo se registrará bajo las cláusulas del Contrato.
16. **Plazo Forzoso:** Periodo mínimo que deberá cumplir el Cliente con los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato.
17. **Práctica Prohibida:** Constituyen la realización de cualquiera de los siguientes supuestos: **i)** la comercialización por parte del Cliente de cualquiera de los Servicios sin previa autorización de HIT; **ii)** Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante un título legal correspondiente emitido por el IFT tenga la calidad de concesionario, permisionario o



autorizado; y **iii)** Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea nacional o de larga distancia internacional.

18. **Proyectos Especiales.** Cargo adicional por concepto de trabajos o servicios de creación, implementación y operación de programas (software), que son solicitados por el Cliente para la provisión de sus servicios a terceros o bien, para un mejor funcionamiento de su Servicio.
19. **Servicios:** Son conjunta o indistintamente los servicios de telecomunicaciones que el IFT le autorizó para su prestación a los Clientes a través de la Autorización.
20. **Servicio Adicional:** Servicio que se provee al Cliente adicionalmente a los especificados en los Anexos, tales como los Proyectos Especiales.
21. **Tarifas:** Aquella contraprestación a cargo del Cliente que se obliga a pagar en favor de HIT por la prestación de los Servicios de conformidad con el Código de Prácticas Comerciales o Contrato.

HIT se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales, ya sea porque las condiciones de mercado así lo ameriten o bien, por la actualización de los procedimientos internos.

III. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad: **i)** servir de guía para nuestros Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de los Servicios que provee HIT; **ii)** aplicación de tarifas, facturación y cobranza; **iii)** procedimientos de atención a clientes, reparaciones, quejas y bonificaciones respecto de los Servicios; **iv)** la forma de operación de la línea de Atención a Clientes.

IV. POLÍTICAS DE HIT

Nuestros Clientes son de suma importancia, por ellos, nos guiamos como referente para ofrecer Servicios de alta calidad y suma responsabilidad para que los Servicios contratados sean satisfactorios con el Cliente.

En tal sentido, los Servicios que HIT ofrece, podrán ser consultados de tiempo en tiempo, en la página de Internet de HIT o bien, en cualquier otro medio de comunicación que HIT considere conveniente para ofertar sus Servicios.

V. DERECHOS DE PROPIEDAD

El Cliente no podrá utilizar ninguna marca de servicio o marca comercial propiedad de HIT, ni hacer referencia alguna de HIT en sus actividades publicitarios ni comerciales sin consentimiento previo y por escrito de HIT.

VI. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Los Servicios que comercializa HIT, están sujetos a las condiciones establecidas en la Autorización y de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable que de tiempo en tiempo se expida.



De tal forma que, los Servicios que HIT actualmente oferta a sus Clientes son lo que a continuación se señalan:

- a. Servicio de Telefonía Fija.
- b. Servicios de Telefonía Móvil.
- c. Servicio de Telefonía de Larga Distancia Internacional.
- d. Transmisión Bidireccional de Datos (Internet).
- e. Enlaces Dedicados.
- f. Cualquier otro Servicios que pueda prestar bajo los términos de su Autorización.

VII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Servicio de Telefonía Local, Móvil y Larga Distancia Internacional:** Es el servicio final de telecomunicaciones por medio del cual, se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre Clientes.

Además, éstos Servicios, HIT podrá ofrecer Servicios adicionales que pueden o no, ser cobrados dependiendo de la forma en que sean contratados los Servicios.

- **Servicio de Acceso a Internet:** Es el servicio que comercializa HIT, mismo que se ofrece con velocidades de navegación desde 1Mbps hasta 100 Mbps.
- **Enlaces Dedicados:** Canal o canales privados utilizados para transporte de voz y datos, que se establece entre dos o más puntos, con la finalidad de tener mayor y mejor servicios de ancho de banda.

VIII. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente, reconoce y acepta que la contratación de los Servicios es única y exclusivamente para un uso comercial, a menos que se establezca algo diferente en el Contrato.

En el supuesto que HIT detecte que el Cliente está haciendo un mal uso de los Servicios, éste se reserva el derecho de limitar o suspender los Servicios; no obstante, el Cliente no se libera de pagar cualquier adeudo o cargo adicional y/o daños y perjuicios aplicables que ocasione por la comisión de dichos actos.

IX. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la contratación de los Servicios que ofrece HIT, nuestros Clientes podrán optar por cualquiera de las siguientes formas de contratación:

- Acudir personalmente a nuestras oficinas ubicadas en Homero 205, oficina 401, Colonia Chapultepec Morales, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11570, Ciudad de México.
- A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes;
- Mediante la visita a la página de Internet en <http://www.hittelco.com/mx>, a fin que uno



- de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva; o
- A través de nuestros Ejecutivos de Cuenta.

Las direcciones y horarios de atención de nuestras oficinas y la Línea de Atención a Clientes para contratación de servicios se ponen a disposición de nuestros Clientes en la página de Internet <http://www.hittelco.com/mx>.

X. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

HIT previa solicitud de cotización de los Servicios por parte del Cliente, realizará un Análisis de Viabilidad a fin de determinar la viabilidad en la entrega de los Servicios en el/los domicilio(s) señalados por el Cliente.

Posteriormente, en caso que el Análisis de Viabilidad resulte positivo, HIT emitirá la cotización correspondiente de los Servicios y establecerá el tiempo de instalación de los Servicios en/los domicilio(s) señalados por el Cliente.

En caso que el Análisis de Viabilidad resulte negativo, HIT notificará al Cliente las razones por las cuales no puede prestar los Servicios. De igual manera, en caso que se requiera realizar alguna modificación en el/los domicilio(s) para la correcta instalación de los Servicios, HIT notificará al Cliente para que en un término no mayor de 10 días hábiles realice las adecuaciones.

Los costos de las adecuaciones que, en su caso, requiera hacer HIT para la correcta prestación de los Servicios, correrán a cargo del Cliente, con excepción de que se acuerde lo contrario a través del Contrato.

En caso de que el domicilio registre adeudos con HIT (ubicación en donde el Cliente quiere se le provean los Servicios), deberá acreditar a satisfacción de HIT que se trata de otro Cliente, y que no se cuenta con una relación contractual o nexo causal, con la finalidad de poder continuar con la contratación de los Servicios.

Una vez que se cumpla con lo anteriormente señalado, HIT informará al Cliente el día y hora para la instalación del/los Servicio(s) contratados, en el domicilio previamente acordado para la provisión de los Servicios. El día de instalación será el momento en que el Cliente firme el Contrato con HIT.

El Proceso de Contratación, no podrá de exceder de 45 días naturales, mismos que se empezarán a contar a partir de la solicitud de servicios que el Cliente le requiera a HIT. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente le proporcione toda la información respectiva a HIT para su efectiva validación.

XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El Contrato junto con sus Anexos es el documento proporcionado por HIT al Cliente, en el cual ambos consienten los términos y condiciones y formalizan los derechos y obligaciones a las que se comprometen ambas partes.



El Contrato para que tenga plena validez, deberá ser firmado por el Cliente o quien reciba a los técnicos instaladores de HIT o del tercero que éste designe, en el entendido de que, con tal acto, el Cliente se sujeta a las condiciones para la prestación del Servicio contratado.

Ahora bien, dentro de los Anexos se especificará los siguientes datos: **i)** Número de Folio **ii)** Número de Cuenta **iii)** Servicios contratados **iv)** Domicilio de Instalación **v)** Equipos instalados **vi)** Tarifa de Servicios, y **viii)** Fecha y hora de Contratación.

HIT podrá en cualquier momento modificar el Contrato o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

XII. TARIFA

Es aquella contraprestación a cargo del Cliente que se obliga a pagar a favor de HIT por la prestación de los Servicios (Cargos Fijos Mensuales y/o Cargos Adicionales), en atención al Contrato correspondiente.

La Tarifa previa a su aplicación, se encuentra debidamente registrada en el IFT de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

HIT podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el IFT, modificar las Tarifas de los Servicios que ofrece, dando a conocer al Cliente de tal circunstancia, atendiendo a las disposiciones legales que, para tal efecto, se ajusten a la hipótesis en comento.

XIII. DESCRIPCIÓN DE LAS TARIFAS

- **Cargos Fijos Mensuales:** Son los montos que HIT aplica al Cliente sobre una base mensual. Los cargos mensuales pueden incluir los cargos fijos que se cobran por el derecho de utilizar los Servicio y/o de Servicios Adicionales.
- **Cargos Adicionales:** Son los montos que se cobran por periodos vencidos por el uso que haga el Clientes de los Servicios y/o Servicios Adicionales; Si HIT no factura un cargo mensual en el mes que se proporcionó el Servicio, podrá facturarlos posteriormente en términos del contrato respectivo.

XIV. TASACIÓN

La forma de tasación dependerá del tipo de Servicio, según sea el caso y de acuerdo con la siguiente descripción:

- **Servicio de Acceso a Internet:**

Es el monto mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, para lo que previamente se requiere la instalación del/los Equipo(s), el cual será proporcionado por HIT.

- **Servicio de telefonía:**

- Llamadas locales. Las llamadas locales adicionales a las establecidas en el Servicio medido de cada plan comercial, se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración.
- Las llamadas a números No Geográficos se facturan por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada y el proveedor del servicio al que se está marcando.
- Las llamadas a Códigos de Servicios Especiales se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración.
- Las llamadas a móviles se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada.
- Las llamadas de larga distancia internacional se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada.

- **Enlaces Dedicados:**

Es el monto mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, conforme a los Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) contratado, o bien, a las terminales punto a punto con las que cuente el Cliente, para lo que previamente se requiere la instalación del/los Equipo(s), el cual será proporcionado por HIT o por otro proveedor con el que HIT tenga algún acuerdo.

Las tasaciones estarán sujetas a la regulación vigente, así como a la nueva regulación que de tiempo en tiempo emita el IFT.

XV. GARANTÍAS

HIT con el fin de garantizar las contraprestaciones a que tenga derecho por la provisión de los Servicios, podrá solicitar al Cliente al momento de la firma del Contrato, garantía suficiente por la prestación de los Servicios y/o Equipos, el cual podrá ejecutarse sin necesidad de acudir ante las instancias Jurisdiccionales correspondientes.

Dicho documento no generará intereses al Cliente y solamente podrá solicitarse a discreción de HIT.

XVI. DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Con independencia de las Tarifas que provea HIT, también podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Clientes. Las mismas se ofrecerán conforme a los términos y condiciones que para tal efecto se lleguen a emitir.



XVII. PROYECTOS ESPECIALES

Al momento que el Cliente requiera de Proyectos Especiales, los mismos se cobraran como un Servicio Adicional a los que se reflejen en los Anexos.

Estos servicios constituyen trabajos o servicios de creación, implementación y operación de programas (software), que son solicitados por el Cliente para la provisión de sus servicios a terceros, o bien, para un mejor funcionamiento de su Servicio.

XVIII. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS

HIT enviará mensualmente al Cliente la Factura de los Servicios a la dirección de correo electrónico señalado en el Contrato, a fin que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida según corresponda.

En caso que el Cliente señale en el Contrato una cuenta bancaria para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Cliente aceptará y autorizará a HIT a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada.

En caso que HIT omita reflejar algún cargo o adeudo del Cliente en cualquier Factura, podrá reflejarlo en las subsecuentes en términos del contrato respectivo, a fin que el Cliente cubra el cargo o adeudo correspondiente.

Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de HIT a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho cargo o adeudo.

XIX. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN DA FALLAS

1. Responsabilidades / Funciones de HIT

- Administrar los segmentos de red dentro de su dominio. El límite de cada dominio está determinado por los puntos de conexión.
- Monitoreo continuo de cada dominio y generación de reportes.
- Establecer procesos internos que sirvan de soporte a los requerimientos del presente. (SLA).

2. Disponibilidad

Se entiende por disponibilidad el tiempo medido en horas en que el Servicio está disponible en un determinado canal.

Los **tiempos de fallas o falta de disponibilidad** en el Servicio, generados por los motivos que se describen a continuación:



- Periodos mantenimiento, crecimiento, *upgrade* o mejoramiento del *Backbone* de HIT. HIT podrá realizar los trabajos mencionados, previa aviso al Cliente, en fecha y ventana de trabajo de común acuerdo sin que estos cambios afecten el servicio que se provee.
- Motivos de fuerza mayor debidamente Justificados.
- Cuando HIT requiera realizar una **prueba de enlace**, aunque no se hubiese detectado o reportado falla. En este caso se debe notificar al Cliente por cualquier medio, con antelación de por lo menos setenta y dos (72) horas.
- Cuando el enlace es **modificado y/o alterado** de cualquier manera por requerimiento por escrito específico del Cliente.

3. Calidad de Servicio

HIT se compromete a que los Servicios que contrate el Cliente, siempre van a tener la **disponibilidad** suficiente para que el Cliente pueda dar continuidad a su cadena de servicios frente a sus clientes; es decir, los Servicios que sean provistos por HIT, siempre estarán disponibles para el Cliente.

4. Reportes

A petición del Cliente, HIT junto con la Factura para el pago del Servicio, presentará el reporte mensual detallado del comportamiento presentado de cada uno de los Servicios contratados.

5. Seguridad y Reserva de Información

HIT no podrá bajo ninguna circunstancia realizar las siguientes acciones:

- Utilizar herramientas que permitan inspeccionar el contenido de la información que se trasmite en los sistemas del Cliente. HIT solamente revisará que la infraestructura utilizada en la solución, únicamente comprenda los equipos que HIT utilice para la prestación de los Servicios contratados.
- Ingresar a las consolas de los Equipos del Cliente para modificar configuraciones, salvo que dichas modificaciones sean necesarias para la correcta prestación de los Servicios y que cuente con previa autorización del Cliente.

6. Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo

Como parte de la ejecución de la presentación de Servicios, el procedimiento y detalles correspondientes al Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo de la red de datos:

a) Gestión y Monitoreo

En caso de ser detectada una falla, esta se reportará al Cliente, y mientras se soluciona se le informará al mismo las acciones que se están llevando a cabo para dar solución al inconveniente presentado.



b) Procedimiento de Reporte y Solución de Fallas

El procedimiento de Solución de Fallas es el siguiente:

- Se recibe el reporte de la falla una vez que el Cliente lo haya notificado a través de los medios respectivos.
- Se genera un ticket en el sistema de gestión de HIT el cual permite realizar un seguimiento detallado de la falla, a partir del registro del incidente, garantizando en todo momento un tratamiento ágil y efectivo.
- HIT se comunica con el Cliente y le informa el estado en que se encuentra su ticket.
- Adicionalmente se registra cada una de las actividades que se realicen para dar solución al ticket.

HIT se comunicará con el Cliente y le informará de las actividades que se están llevando a cabo, y una vez concluido el Procedimiento respectivo, se le hará saber al Cliente la solución definitiva; para que de esta manera y con la aprobación del mismo, dar por cerrado el ticket.

Simultáneamente, se le solicita al Cliente que se realice una prueba y que verifique el correcto funcionamiento de su Servicio.

XX. BONIFICACIONES

HIT no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a ésta, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, HIT será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por HIT y hasta el punto de los Equipos entregados por HIT para el funcionamiento del Servicios, para lo cual, en su caso, se realizará a favor del Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas. La bonificación será proporcional del tiempo que se dejó de prestar el Servicio.

HIT no será responsable de las fallas del servicio, si el Cliente instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por HIT, o bien, por modificaciones realizadas por este último. El Cliente se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los Equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para la prestación de los Servicios serán cobrados al Cliente conforme a lo acordado en el Contrato.

HIT tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento, las instalaciones del Cliente o al equipo



de HIT o de terceros utilizando para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El Cliente conviene en facilitar a HIT y/o a los terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. HIT procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para el Cliente.

HIT se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración señalados, si el personal de HIT o de terceros, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del Equipo, debido a la inseguridad de acceso al equipo o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación se notificará al Cliente por cualquier medio, para su corrección.

XXI. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

HIT podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Cliente presente cualquier adeudo a favor de HIT derivado de la prestación de los Servicios; o bien bajo cualquier otra práctica que este prohibida bajo el presente Código de Prácticas Comerciales del Contrato respectivo.

XXII. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

En el supuesto que HIT haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente, este se obliga a pagar a favor de HIT la Tarifa de reconexión de Servicios que, para tal efecto, establezca HIT.

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

- Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente y éste sea reflejado en el sistema de HIT, inmediatamente el Cliente podrá solicitar a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de HIT la reconexión de los Servicios.
- HIT una vez verificado el pago, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 5 días hábiles siguientes.

XXIII. MODIFICACIÓN DE PAQUETE O SERVICIOS

Se sujetará a lo señalado en el Procedimiento de Contratación del presente Código de Prácticas Comerciales.

XXIV. CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El Cliente podrá cancelar en cualquier momento los Servicios contratados siempre y cuando su cuenta no presente adeudos y devuelva en perfectas condiciones la totalidad de los Equipos, en caso de no hacerlo, deberá liquidar la cantidad por cada Equipo no devuelto o en mal estado, la cantidad establecida en la factura de los Equipos.