

INDICE

1. Objetivo .....	2
2. Finalidad del código de prácticas comerciales .....	2
3. Definiciones .....	2
4. Políticas de Natalia Chareeva .....	4
5. Derechos de propiedad .....	4
6. Servicios que presta Natalia Chareeva.....	4
6.1 Disponibilidad de los servicios .....	5
6.2 Contratación de servicios .....	5
6.3 Tarifas.....	5
6.4 Descuentos y promociones.....	5
6.5 Documentación.....	6
6.6 Instalación de los servicios.....	6
6.7 Procedimiento de instalación de los servicios.....	6
6.8 Activación del servicio.....	7
6.9 Modificación de los servicios.....	7
6.10 Cambio de domicilio.....	7
6.11 Cancelación del servicio.....	7
7. Metodología de pagos .....	8
7.1 Modalidades de pago.....	8
7.2 Fecha de pago.....	8
7.3 Cargo por morosidad.....	8
7.4 Facturación. ....	9
8. Nivel y Compromisos de Calidad .....	9
8.1 Atención al suscriptor y/o cliente .....	9
8.2 Reporte de fallas y quejas de los servicios.....	9
8.3 Plazos máximos para la atención de los procedimientos de aclaraciones, quejas y reparaciones.....	9
8.4 Centro de atención telefónica.....	9
8.5 Proceso del sistema de atención telefónica.....	10
8.6 Causales de suspensión del servicio.....	10
8.7 Reconexión de los servicios.....	11
8.8 Causales de rescisión imputables al usuario. ....	11
9. Políticas de uso de los servicios .....	12
10. Interrupción y bonificación de los servicios.....	13

### 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que ofrece Natalia Chareeva. Este Código, estará a disposición de los Usuarios con objeto de servir como manual de procedimientos para los usuarios y para los empleados de Natalia Chareeva respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

### 2. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad describir de manera clara y concisa los diferentes servicios que proporciona Natalia Chareeva y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes; servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, interrupción de Servicios; facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de Natalia Chareeva; quejas de los servicios y, la forma de operación de la línea de Atención a Clientes.

### 3. DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se describe delante de cada uno de ellos:  
**Activación:** Acto mediante el cual Natalia Chareeva pone a disposición del usuario el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

**Carátula(s):** Se refiere al anverso del contrato que, tratándose de la contratación bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual y, en algunos casos de prepago, llevará la firma del usuario. La Carátula forma parte integrante del Contrato y contendrá especificaciones relativas a datos generales del usuario, modalidades de contratación. Las Carátulas variarán dependiendo del segmento al cual van dirigidas, entre otros, Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial.

**Centro de Atención Telefónica:** Natalia Chareeva tiene a disposición de sus Usuarios el siguiente número de Atención Telefónica (664) 684 3169 y (664) 484 4202 mediante los cuales se pueden reportar fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la prestación de los servicios.

**Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta Natalia Chareeva, así como el procedimiento de atención al usuario en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los usuarios como a los empleados de NATALIA CHAREEVA, para la atención de estos.

**Concesión:** La otorgada a NATALIA CHAREEVA por medio del Instituto.

**Contraprestación:** Es la cantidad o monto que liquidará el usuario a NATALIA CHAREEVA y que se especificará en la carátula del contrato, en virtud de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

**Contrato:** Es el acuerdo de voluntades que celebran el usuario y NATALIA CHAREEVA.

**Domicilios Designados:** Los domicilios señalados por el usuario en la respectiva carátula del contrato.

**Equipo:** Se refiere a los aparatos pertenecientes a NATALIA CHAREEVA y los cuales una vez cancelado el servicio se proceden a recoger en el domicilio del usuario.

**Factura:** Documento en el que se establecen los conceptos y los cargos por los servicios de Telecomunicaciones descritos en la cláusula respectiva del contrato y que proporcionará NATALIA CHAREEVA a usuario, misma que contendrá todos los requisitos fiscales vigentes. Dicha factura será entregada por NATALIA CHAREEVA al usuario por los medios pactados, en un plazo no mayor de 05 (cinco) días naturales previos a la fecha de la obligación de pago.

**Fecha de Activación:** La fecha en que los servicios están listos para uso del Usuario.

**Fecha de Entrega:** La fecha que se establece en la respectiva carátula del contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

**Fecha de Facturación:** La fecha de expedición de la Factura que emita Natalia Chareeva.

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.

**Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Orden de Servicio:** El documento firmado por las partes, que describe el paquete contratado por el usuario, observaciones por el cliente, fecha de instalación y folio, así como los equipos asignados y materiales utilizados, además los datos del suscriptor y/o cliente como el nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular.

**Periodo de Facturación:** Es el periodo de tiempo en el que el usuario recibe el servicio y éste es facturado por NATALIA CHAREEVA, el cual vendrá identificado en la Factura.

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el usuario puede mantener una relación directa o indirecta con NATALIA CHAREEVA para obtener información de productos y servicios.

**Red:** Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario para explotar comercialmente los servicios públicos que ampara la Concesión. la red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios o suscriptores, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

**Servicios:** Los servicios de telecomunicaciones descritos en la orden de servicio que corresponda, así como cualquier servicio que preste NATALIA CHAREEVA al usuario.

**Tarifas:** Son las cuotas que deberá pagar el usuario por la prestación del servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el Instituto.

**Usuario, suscriptor y/o Cliente:** Se refiere a la persona física con actividad empresarial, o persona moral que hará uso de los servicios de internet que le provea NATALIA CHAREEVA durante la vigencia del contrato.

#### 4. POLÍTICAS DE NATALIA CHAREEVA

Para Natalia Chareeva nuestros suscriptores y/o clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de Natalia Chareeva es proveer servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades.

#### 5. DERECHOS DE PROPIEDAD

El suscriptor y/o cliente no podrá utilizar ninguna marca de servicio o marca comercial propiedad de o bajo licencia de Natalia Chareeva, sin el consentimiento por escrito de Natalia Chareeva, asimismo, tampoco deberá hacer referencia alguna a Natalia Chareeva en sus actividades publicitarias, sin el consentimiento previo y por escrito de Natalia Chareeva.

#### 6. SERVICIOS QUE PRESTA NATALIA CHAREEVA

Los servicios autorizados y que comercializa Natalia Chareeva a través de su permiso, son los siguientes:

- a) Servicio de Internet residencial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 3 Mbps
- b) Servicio de Internet residencial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 6 Mbps
- c) Servicio de Internet residencial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 10 Mbps
- d) Servicio de Internet empresarial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 10 Mbps
- e) Servicio de Internet empresarial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 20 Mbps
- f) Servicio de Internet empresarial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 50 Mbps
- g) Servicio de Internet empresarial simétrico e inalámbrico con velocidad de fibra óptica de 100 Mbps
- h) Servicios personalizados de acuerdo a las necesidades del cliente residencial y/o empresarial.

### 6.1 DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.

### 6.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Para la contratación de los servicios que ofrece Natalia Chareeva, nuestros suscriptores y/o clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- a) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en la liga de la página Web de Natalia Chareeva.
- b) Mediante la visita a las página web en <http://netlinkinternet.com/> dejando sus datos de contacto a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
- c) Por ventas a cambaceo en la que el Suscriptor y/o Cliente en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de Natalia Chareeva.
- d) Por ventas realizadas en eventos llevados a cabo por Natalia Chareeva realizados en diferentes colonias de la ciudad de Tijuana, B.C.

### 6.3 TARIFAS

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de Natalia Chareeva por la prestación de los servicios de que se traten (de manera mensual/cargos únicos y/o cargos variables).

La tarifa, previa a su aplicación, se encuentra debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los servicios que comercializa y ofrece Natalia Chareeva, están a la entera disposición del Suscriptor y/o Cliente en el Registro de Telecomunicaciones, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en la Página Web <http://netlinkinternet.com/>.

Natalia Chareeva podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, modificar las tarifas de los servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

### 6.4 DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Eventualmente Natalia Chareeva podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los suscriptores y/o Clientes. Las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores y/o Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas

ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice Natalia Chareeva.

### 6.5 DOCUMENTACIÓN

Con el fin de brindar un servicio claro, nuestros suscriptores y/o clientes deberán proporcionar sus datos personales (nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular), los productos y/o Servicios contratados para el llenado de la orden de servicio.

Adicionalmente, les solicitaremos contar con la siguiente documentación para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

*Tratándose de personas físicas:*

a) Identificación oficial.

*Tratándose de personas morales:*

a) Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

b) Copia de identificación oficial del Representante Legal.

c) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses).

d) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación).

### 6.6 INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente contrate los servicios de Natalia Chareeva en común acuerdo se fijará un día y un horario para que personal técnico de Natalia Chareeva proceda a la Instalación del servicio en el domicilio previamente establecido en la orden de servicio, dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico y/o vía telefónica y cualquier cambio o modificación del horario, el cliente será notificado por los mismos medios.

### 6.7 PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

Dentro del Procedimiento de Instalación de servicios, personal técnico y especializado de Natalia Chareeva acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente por Natalia Chareeva.

a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de Natalia Chareeva realizará los trabajos descritos en la orden de servicio correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico de Natalia Chareeva.

b) La orden de servicio contendrá entre otros conceptos: el paquete contratado por el usuario, observaciones por el cliente, fecha de instalación y folio, así como los equipos asignados y materiales utilizados, además los datos del suscriptor y/o cliente como el nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular.

c) Una vez concluidas las actividades del personal técnico de Natalia Chareeva, dicho personal cerrará la visita de instalación y la respectiva orden de servicio, no sin antes que el suscriptor y/o cliente firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la orden de servicio.

El procedimiento de Instalación de Servicios Residenciales y Negocios no podrá exceder de 10 (días) hábiles naturales contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor y/o Cliente establecida en la orden de servicio.

#### **6.8 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

La fecha en la que el servicio es activado se considerará como la fecha en que se inicie la prestación del servicio al usuario. Desde el momento de la activación del servicio, el usuario acepta que la prestación del mismo se encuentra sujeta a los términos y condiciones establecidos en este código.

#### **6.9 MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

En cualquier tiempo el suscriptor y/o cliente podrá solicitar a Natalia Chareeva la modificación de los servicios originalmente contratados, mediante llamada telefónica o vía correo electrónico. Asimismo, el suscriptor y/o cliente se obliga a pagar a favor de Natalia Chareeva la tarifa de los servicios que Natalia Chareeva tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del servicio de que se trate.

#### **6.10 CAMBIO DE DOMICILIO**

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente, podrá solicitar a Natalia Chareeva el cambio de domicilio, el cual estará sujeto a disponibilidad de cobertura.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de Natalia Chareeva la tarifa por concepto de cambio de domicilio que Natalia Chareeva tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea técnicamente factible no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del suscriptor y/o cliente.

En caso de que Natalia Chareeva no cuente con la cobertura se procederá a cancelar el servicio con el suscriptor y/o cliente notificándole a este, por vía telefónica o vía correo electrónico.

#### **6.11 CANCELACION DEL SERVICIO**

Natalia Chareeva ofrece servicios sin vencimiento ni plazos forzosos, el usuario puede cancelar su servicio sin costo alguno, avisando a Natalia Chareeva con un mes de anticipación. Para cancelar su Servicio, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame a nuestros teléfonos de Atención al Suscriptor.

2. El Ejecutivo de Atención que lo atienda, le pedirá que se identifique como el responsable de la línea.
3. El Ejecutivo de Atención procederá a cancelar su servicio proporcionando la fecha de Cancelación e indicando que su servicio debe de ser cancelado con un mes de anticipación.
4. Se le informara al cliente y/o suscriptor sobre cualquier pago pendiente que tenga su cuenta de meses anteriores el cual debe liquidar a la fecha de cancelación.
5. Se le indicará la fecha para recoger los equipos que se encuentran con el suscriptor, como día y hora que personal Técnico acudirán al domicilio del suscriptor.

## 7. METODOLOGÍA DE PAGOS

### 7.1 MODALIDADES DE PAGO

Los pagos por el servicio serán realizados por el suscriptor en los lugares que le indique Natalia Chareeva indicados en la hoja de métodos para pagar el servicio.

El pago deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Mediante deposito o transferencia bancaria a las cuentas proporcionadas por Natalia Chareeva.
- b) Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en factura, en el supuesto de que el cheque con que se pague el servicio no tuviera fondos suficientes, Natalia Chareeva estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.

### 7.2 FECHA DE PAGO

El suscriptor deberá pagar a Natalia Chareeva, por adelantado, los cargos por el servicio de Internet dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes (sin contar fines de semana), a menos que Natalia Chareeva informe previamente al suscriptor fechas de pago distintas a las aquí indicadas.

### 7.3 CARGO POR MOROSIDAD

Si el suscriptor no cubre el pago o la factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones prestados por Natalia Chareeva en el momento de su vencimiento, Natalia Chareeva tendrá derecho a efectuar un cargo por morosidad por adeudo vencido, de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de servicios que se transcribe a continuación:

Pago tardío por mensualidad

\$50.00 MN para residenciales

\$100.00 MN para comerciales



#### **7.4 FACTURACIÓN.**

Es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de servicio y que representa el monto del pago por el suscriptor a Natalia Chareeva, derivado de la prestación del servicio de internet. Reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregada al suscriptor si este así lo solicita. Natalia Chareeva facturará los servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el contrato. Los cargos que realice Natalia Chareeva serán por tipo de Servicios, tiempo facturado y monto, y se establecerán en moneda nacional y/o divisa.

### **8. NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD**

Natalia Chareeva prestará el servicio 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 suscriptor y/o cliente la prestación del servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

#### **8.1 ATENCIÓN AL SUScriptor Y/O CLIENTE**

##### **CONTACTO**

- a) Teléfono: (664) 684 31 69 y (664) 484 4202
- b) Vía correo electrónico: [atencionaclientes@netlinkinternet.com](mailto:atencionaclientes@netlinkinternet.com)
- c) Pagina Web <http://netlinkinternet.com/>

#### **8.2 REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS DE LOS SERVICIOS**

Cuando el suscriptor y/o cliente quiera presentar una falla, queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo a través de la página Web <http://netlinkinternet.com/> o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de Natalia Chareeva a los siguientes números de Teléfono: (664) 684 31 69 y (664) 484 4202.

#### **8.3 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES:**

Para cualquier aclaración, Natalia Chareeva lo resolverá en un plazo máximo de 2 días hábiles.

#### **8.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

Natalia Chareeva tiene a disposición de sus usuarios los siguientes números de Atención telefónica (664) 684 31 69 y (664) 484 4202 mediante el cual se pueden reportar fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco)

días del año para atender cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la prestación de los servicios.

#### **8.5 PROCESO DEL SISTEMA 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.

#### **8.6 CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

Natalia Chareeva podrá suspender la provisión de los servicios proporcionados al usuario sin incurrir en responsabilidad alguna en los siguientes casos:

a) Por robo o siniestro del Equipo de Natalia Chareeva.

b) Porque el usuario no pague la mensualidad a más tardar en su fecha límite de pago.

c) Por uso fraudulento o ilegal de los servicios.

d) Por uso indebido del Equipo de Natalia Chareeva

e) Por revender los servicios sin autorización previa y expresa de Natalia Chareeva.

f) Por fuerza mayor.

La suspensión del servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

### **8.7 RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS**

En el supuesto que Natalia Chareeva 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 Natalia Chareeva, la Tarifa de reconexión de Servicios que Natalia Chareeva tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios.

Respecto de la Reconexión de Servicios, Natalia Chareeva 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 Natalia Chareeva, inmediatamente el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a través de la página Web <http://netlinkinternet.com/> o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de Natalia Chareeva la reconexión respectiva.
- b) Natalia Chareeva una vez verificado el pago, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

### **8.8 CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.**

Natalia Chareeva podrá rescindir el contrato sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna por las siguientes causas:

- a) Porque el usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos del contrato, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en los anexos y/o la carátula correspondiente.
- b) Por proporcionar información falsa en la carátula del contrato y/o los anexos correspondientes.
- c) Si el usuario cede los derechos y/o obligaciones derivados de la orden de servicio y/o carátula correspondiente sin la autorización previa y por escrito de Natalia Chareeva.
- d) Si el usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a Natalia Chareeva dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto por la orden de servicio.
- e) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del usuario.
- f) Si se comprueba que el usuario utiliza el equipo o el servicio como instrumento o medio para cometer actos ilícitos o hace un uso indebido del equipo.

El hecho de que Natalia Chareeva rescinda el contrato no libera al usuario de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho contrato.

## 9. POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS.

Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del Servicio. · Los datos que circulan en Internet no tienen protección y se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el suscriptor transmita o reciba a través de Internet, será bajo la cuenta y riesgo del Suscriptor. Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el suscriptor acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. · NATALIA CHAREEVA no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del servicio, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del servicio es bajo responsabilidad y riesgo del Suscriptor. · NATALIA CHAREEVA no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el suscriptor por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del servicio o descargas de programas en Internet por parte del Suscriptor en el equipo de cómputo. Cualquier información, producto, Servicio y/o aplicación que se encuentre disponible a través del servicio de Internet y que sea diferente a las identificadas expresamente como prestadas por NATALIA CHAREEVA, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, Servicios y/o aplicaciones.

El contenido de las páginas web que consulte el Suscriptor puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a dichas páginas web será por cuenta y riesgo del Suscriptor. En ningún caso, NATALIA CHAREEVA podrá ser considerado como responsable de represalias o exclusión de páginas web. Queda a cargo del Suscriptor adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su equipo de cómputo, o bien evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que NATALIA CHAREEVA no será responsable de cualquiera de los daños y perjuicios causados al Suscriptor por los hechos antes señalados. El Servicio podrá interrumpirse en cualquier momento si el Suscriptor realiza prácticas o actividades contrarias a los ordenamientos jurídicos aplicables, o por mandamiento de autoridad competente que así lo determine. Internet es un Servicio público de carácter internacional, por lo que NATALIA CHAREEVA 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. El Servicio únicamente podrá ser utilizado para la navegación de Internet, por lo que cualquier otro uso que el Suscriptor realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando NATALIA CHAREEVA deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al Suscriptor y pudiendo NATALIA CHAREEVA rescindir el Contrato de Prestación de Servicios.

NATALIA CHAREEVA no es responsable de: la compatibilidad, confiabilidad, o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; la confiabilidad en las

transmisiones de datos, los tiempos de acceso, eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; las interrupciones de las redes de acceso al Servicio o a Internet, de fallas del equipo de cómputo o software del Suscriptor de NATALIA CHAREEVA imputables al Suscriptor, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el Suscriptor a través del Servicio; fallas de Servicio ocasionadas por la incompatibilidad entre el Servicio y cualquier otro Servicio que el cliente tenga contratado; el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Suscriptor no mantenga instaladas en su equipo de cómputo las aplicaciones que al efecto le proporcione NATALIA CHAREEVA.

NATALIA CHAREEVA no será responsable del funcionamiento del equipo de cómputo con el que cuente el suscriptor para contratar el servicio de Internet, el cual deberá contar con las características mínimas que se mencionan en los requerimientos del equipo del Cliente, requisitos y cualidades mínimas que debe tener el equipo para recibir un servicio óptimo, ni de interrupciones debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones, así como el uso inadecuado por parte del Suscriptor de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado.

#### **10. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Natalia Chareeva no será responsable por fallas o suspensión del servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a Natalia Chareeva, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de Natalia Chareeva, 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 Suscriptor y/o Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, Natalia Chareeva será responsable únicamente de la prestación del servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los servicios ocasionadas directamente por Natalia Chareeva y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del servicios de Natalia Chareeva, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar. Natalia Chareeva no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor y/o Cliente instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por Natalia Chareeva, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor y/o Cliente a la red instalada por el personal de Natalia Chareeva. El Suscriptor y/o 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 el otorgamiento del servicio, serán cobrados al suscriptor y/o cliente tal y como marca el contrato.

Natalia Chareeva, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente

necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, las instalaciones del Suscriptor y/o Cliente o al equipo de Natalia Chareeva 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 Suscriptor y/o Cliente conviene en facilitar a Natalia Chareeva y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. Natalia Chareeva 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 Natalia Chareeva 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 la hará del conocimiento al suscriptor y/o cliente, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, Natalia Chareeva iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

Natalia Chareeva podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor y/o Cliente presente cualquier adeudo a favor de Natalia Chareeva derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el contrato correspondiente.