

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Introducción.

Este código de prácticas comerciales tiene como propósito presentarle a nuestros clientes los servicios que nosotros les podemos ofrecer, servirá como guía para nuestros clientes para cualquier proceso dentro de nuestra compañía, estará a su disposición en nuestra página de internet <https://lulunet.mx>.

LULUNET busca ofrecer los mejores servicios y más avanzados en tecnología; como lo es el servicio de internet.

Se presentan los servicios que ofrecemos actualmente:

- a) Servicios de Internet Residencial por medio de Microonda.
- b) Servicios de Internet dedicado por medio de Microonda.

Todos los servicios proporcionados por **LULUNET** nunca deberán ser utilizados con fines ilícitos.

2. Descripción de Servicios.

2.1 Servicios de Internet Residencial por medio de Microonda.

El servicio de Internet residencial permite al cliente la posibilidad de acceder a Internet desde su casa de forma dinámica según la velocidad contratada.

Se considerará que un cliente es residencial cuando el servicio sea instalado en una casa habitación y sea utilizado para el hogar o uso familiar. Adicional a esto será necesario que en la ubicación donde desee se preste el servicio **LULUNET** cuente con cobertura, en caso de no tener cobertura **LULUNET** registrará su ubicación y estudiará las posibilidades de crecer en cobertura hasta esa zona.

Si el cliente insiste en el servicio se buscará la forma de conectarlo, siempre y cuando este asuma los costos de instalación de los servicios.

Los paquetes ofrecidos son los siguientes:

80 Mbps \$348	300 Mbps \$499	1000 Mbps \$999
INCLUYE: <ul style="list-style-type: none">• Vigencia 30 días• Internet de 80 Mbps	INCLUYE: <ul style="list-style-type: none">• Vigencia 30 días• Internet de 300 Mbps	INCLUYE: <ul style="list-style-type: none">• Vigencia 30 días• Internet de 1000 Mbps
Contratar	Contratar	Contratar

*Los precios mostrados no incluyen el costo de instalación.

2.2 Servicio Internet Negocio por medio de Microonda.

El nodo empresarial representa servicios de alta velocidad para empresas, Internet dedicado con la infraestructura necesaria para poder ofrecer el servicio.

Estos son los paquetes ofrecidos:

DESCRIBIR PAQUETES

2.3. Servicios de Internet dedicado por medio de Microonda.

El servicio de Internet Dedicado ofrece al cliente acceso continuo a Internet de alta velocidad, por una mensualidad fija independientemente del tiempo de conexión y número de usuarios.

2.4 Operadoras y Atención a Clientes.

Nuestros operadores atienden al Cliente para ofrecer y brindar información y ayuda en una variedad de aspectos, algunos de estos servicios tienen costos extras. Esta facilidad para resolver necesidades de nuestros Clientes está disponible las 24 horas, 365 días del año.

A través del Centro de Operaciones **LULUNET**, los Clientes tendrán acceso al servicio de atención a Clientes vía telefónica, por medio de nuestra página de Internet, o cualquier otro medio que para tal efecto ponga a su disposición **LULUNET**.

Con nuestro menú telefónico de servicios nuestros Clientes podrán comunicarse con las distintas áreas del centro de operaciones, ya sea para quejas, aclaraciones, cancelación de servicios, consultar su saldo o cualquier otro motivo respecto a los servicios contratados.

2.5 Servicios Administrativos.

2.5.1 Reubicar el equipo.

Para la seguridad del Cliente e integridad del equipo, si el Cliente desea cambiar de lugar sus equipos deberá comunicarse con nosotros para que el personal de **LULUNET** que está correctamente capacitado haga la reubicación del equipo.

2.5.2 Cambio de domicilio de servicios de acceso dedicados.

El Cambio de Domicilio se podrá hacer siempre y cuando **LULUNET** cuente con cobertura e infraestructura para dar el servicio al Cliente.

El cargo de "Cambio de Domicilio" se refleja en su próxima factura.

Cuando corresponda, el Cliente deberá firmar documentos de contratación.

2.5.3. Cesión de derechos.

El Cliente podrá ceder los derechos del contrato siempre y cuando esté al corriente con sus pagos.

Para realizar el trámite debe presentarse el titular de la línea y que el tercero cumpla con los requisitos y formalidades para contratar servicios **LULUNET**.

El Cliente y el tercero, al que se le ceden los derechos, deberán firmar el formato de "Cesión de derechos".

2.5.4 Cambio de razón social.

Para realizar el cambio de razón social el Cliente debe estar al corriente con pagos y deberá entregar la documentación necesaria para formalizar el cambio de razón social.

2.5.5 Instalación.

Los costos y tiempos de Instalación los podrán consultar en nuestra página de Internet correspondiente.

LULUNET podrá otorgar en comodato equipo terminal a los Clientes al momento de realizar la instalación de los servicios, mismo que quedará plenamente identificado en la Orden de Instalación, así como en la carta de aceptación de el mismo.

El comodato se sujetará a lo establecido en el contrato, así como en los términos y condiciones del servicio.

2.6 Venta y entrega de servicio.

Para la entrega de servicio se solicita que el Cliente entregue a **LULUNET**, ya sea por correo electrónico, o en las oficinas de **LULUNET** la siguiente documentación:

2.6.1 Personas físicas:

- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (domicilio del lugar donde se ofrecerá el servicio).
- RFC.

2.6.2 Personas morales:

- Acta constitutiva.
- Poder notarial.
- Identificación del representante legal.
- Comprobante de domicilio (domicilio del lugar donde se ofrecerá el servicio).
- RFC.

En caso de que el servicio no vaya a ser recibido por el titular o representante legal debidamente facultado, deberán sujetarse a los procedimientos administrativos de **LULUNET**, y será necesario autorizar formalmente por medio de carta poder simple la recepción del servicio.

3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

3.1 Contratación de servicios Clientes Residenciales.

Para que un cliente pueda contratar nuestro servicio Residenciales es necesario que cumpla con las siguientes especificaciones:

- Verificar la cobertura.
- Pagar el costo de instalación por adelantado.
- Firmar los documentos de contratación requeridos.
(Contrato, Orden de Instalación y Carta de Aceptación de Equipos otorgados en comodato cuando corresponda).
- Un instalador de **LULUNET** visitará el domicilio para realizar la instalación y concretar su contratación.
- En caso de fallas, nuestros técnicos deberán contar con acceso al domicilio del Cliente siempre con la presencia del mismo, para poder arreglar cualquier problema, o realizar mantenimiento.

3.2. Contratación de servicio para Negocios.

Para contratar nuestros servicios en su Negocio solo requiere un lugar que cumpla con las especificaciones requerida, en caso de que el lugar no lo cumpla **LULUNET** acondicionara el lugar con un cargo correspondiente.

3.3. Contratación de servicio de Internet dedicado.

- El tiempo de instalación se le dara a conocer al Cliente al momento de contratar cualquier servicio de Internet dedidado.
- El tiempo de instalación dependera de la ubicacion del lugar a instalar, el plazo para la instalación de los servicios se contabilizará a partir de que el Cliente realice el pago del costo de instalación.
- Un tecnico visitará la ubicacion donde se encuentra el Cliente a más tardar una 10 (diez) días hábiles tantados a partir del día siguiente a la firmar el contrato para indicarle que se necesita para la instalacion.
- **LULUNET** notificará al Cliente los requerimientos mínimos que su sitio de telecomunicaciones deberá cumplir. El Cliente debe de tener el espacio requerido para la instalación del equipo, si el espacio no tiene los requerimientos mínimos, **LULUNET** no tendrá la obligación de prestar los servicios.
- **LULUNET** le dará a conocer al Cliente lo que se requiere para poder instalar el equipo en caso de que el Cliente no desee hacer la inversión de los requerimientos, **LULUNET** no tiene obligaciones de prestar sus servicios.
- El cliente deberá haber contratado el acceso dedicado, contar con equipo requerido y haber firmado el contrato.

4. CONTRATO

4.1 Contenido del contrato.

El Cliente podrá consultar el “Contrato de Prestación del Servicios” en nuestra página de Internet <https://lulunet.mx/>. Así mismo el Cliente podrá consultar dicho registro en el Buró Comercial de PROFECO y en el Registro Público del IFT.

4.2 Firma del contrato.

El contrato deberá ser firmado previa a la realización de cualquier tipo de instalación.

4.3 Contratar cualquiera de nuestros servicios.

- El interesado en contratar cualquiera de nuestros servicios deberá llamar al Centro de atención **LULUNET**, donde un ejecutivo le pedirá algunos datos para contratar.
- El interesado deberá llamar o enviar su solicitud formal vía correo electrónico para realizar cualquier tipo de solicitud.
- El Cliente deberá pagar la contratación del servicio por adelantado, la tarifa correspondiente se encuentra registrada en ante el IFT.
- El Cliente deberá entregar la documentación solicitada por **LULUNET**.
- **LULUNET** comenzará a prestar los servicios una vez se concluya la instalación de los servicios y estos sean recibidos por el cliente.
- En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de Cobranza para poder atender la solicitud de un nuevo servicio.

5. Atención a clientes personalizada.

5.1 Horarios de atención.

PONER HORARIOS DE ATENCIÓN

5.2 Tiempos Mínimos y Máximos para cualquier operación.

TRÁMITE	TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO
Aclaraciones	Mismo día	72 hrs hábiles
Factura	Mismo día	72 hrs hábiles
Reactivaciones	24 hrs hábiles	48 hrs hábiles
Cancelaciones	Mismo día	24 hrs hábiles
Modificación de servicios	Mismo día	72 hrs hábiles
Falla	Mismo día	72 hrs hábiles
Información	Mismo día	Mismo día
Quejas	24 hrs hábiles	72 hrs hábiles
Instalación	7 días hábiles	15 días hábiles
Contrataciones	Mismo día	72 hrs hábiles

En caso de promociones, ofertas y/o descuentos en los servicios, el Cliente las podrá conocer por nuestras diferentes maneras de publicidad.

Las formas más comunes de enterarse de estas serán: nuestra página de Internet, televisión, radio, publicidad como volantes o cualquier medio impreso o digital.

LULUNET por diferentes medios de comunicación dará a conocer los nuevos productos y servicios que ofreceremos, los mismos que serán actualizados constantemente.

6. Facturación, pagos y cobranza.

6.1. Tarifas.

Nuestras tarifas podrán ser consultadas en nuestra página de internet <https://lulunet.mx/>, así como en el Visor de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor.

6.2. Facturación y recibos no fiscales.

La factura emitida por **LULUNET** contendrá la estructura de precios y descuentos usando el mismo formato para facturar todos los productos y servicios contratados por nosotros.

En **LULUNET** estamos comprometidos con nuestros Clientes a enviarles su factura en la cual estarán los servicios y productos que tiene contratados de manera clara y precisa.

El Cliente tendrá la opción de solicitar una factura con todos sus servicios o una factura distribuida, es decir facturar los diferentes servicios que tiene con nosotros de forma independiente.

6.3 Ciclos de facturación.

DESCRIBIR EL CICLO DE FACTURACIÓN

6.4 Fecha límite de pago.

DESCRIBIR FECHAS LÍMITE DE PAGO

6.5 Bonificación o compensación por interrupción de los servicios.

El Cliente tendrá derecho a la bonificación o compensación de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

BONIFICACIONES			
	PORCENTAJE DE BONIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO PARA HACERLO EFECTIVO	PLAZO DE BONIFICACIÓN EN CASO DE SER PROCEDENTE
Objeción de cargos	20% sobre el cargo objetado.	Solicitud formal de la objeción dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento del recibo no fiscal.	15 días hábiles
Fallas en el servicio	20% del monto del periodo de afectación.	Solicitud formal de la objeción dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento del recibo no fiscal.	Se bonificará en el siguiente periodo de facturación.

6.6. Pagos.

6.6.1. Lugares y formas de pago.

Nuestro Cliente podrá escoger entre las diferentes opciones de pago:

- Depósito en efectivo (sólo en ventanillas bancarias).
- Transferencia electrónica de fondos.
- Pago en línea a través del portal del Cliente.
- Cargo a tarjeta American Express.
- Pago en ventanilla **LULUNET** (sólo tarjeta de crédito o débito).
- Domiciliación de pago.

El Cliente podrá consultar su referencia de pago, así como los datos de pago en su recibo no fiscal.

6.7.2. Información de su pago

El Cliente deberá realizar su pago a más tardar el último día del mes, el pago tardío podrá generar un cargo extra por pago extemporáneo, mismo que se verá reflejado en su próxima factura.

La no recepción de pago en tiempo y forma podrá conllevar a el cierre del servicio, siendo obligación del Cliente realizar el pago pendiente, así como el cargo por reconexión a fin de poder gozar de los servicios **LULUNET**.

Entendemos que el cliente pueda tener diferentes situaciones por las cuales no realizó el pago a tiempo por eso es necesario darle a conocer a **LULUNET**, antes de que se deban tomar medidas extremas como sería suspender totalmente nuestros servicios.

Así como también continuar con las acciones necesarias para lograr el pago de su cuenta.

LULUNET podrá rescindir el Contrato y cancelar cualquier tipo de servicio de acuerdo con lo establecido en el “Contrato de Prestación del Servicio”.

Ningún empleado de **LULUNET** puede recibir pagos, si usted tiene dudas sobre cómo realizar su pago, por favor llame a nuestro centro de atención.

6.7.3. Suspender servicio.

LULUNET suspenderá el servicio del cliente en caso de que:

1. El Cliente no realice el pago de sus servicios.
2. Haga uso indebido del Equipo o los Servicios (instalar accesorios u otro tipo de equipo diferente a los de **LULUNET**)
3. Por declaración judicial o administrativa.
4. El cliente no permita a nuestros técnicos el acceso para dar mantenimiento y/o reparar los equipos.
5. Por haber proporcionado documentos o datos falsos a **LULUNET**.
6. El cliente robe cualquier equipo que sea propiedad de **LULUNET**.
7. Cualquier otra causa atribuible por la cual **LULUNET** no pueda cumplir con el contrato.
8. Revender los servicios **LULUNET**.

En caso de que se la realice la suspensión del servicio por cualquier razón antes mencionada en los incisos, no implica la cancelación de contrato, es decir el cliente deberá cumplir con sus obligaciones de pago y cubrir los adeudos que tiene con **LULUNET** por la prestación de servicios, así como las penas establecidas en el Contrato.

Si el contrato del Cliente cuenta con un plazo mínimo de permanencia, el Cliente se verá obligado a pagar las penalidades establecidas en el Contrato.

6.7.4. Reanudar servicio.

Al ser suspendido un servicio el cliente deberá solicitar la reanudación y/o reconexión del mismo siempre y cuando:

1. El cliente pague los adeudos pendientes a **LULUNET**.
2. El cliente retire los accesorios y/o equipos ajenos a **LULUNET**, y en su caso realice el pago del cargo por daños y perjuicios ocasionados.

3. El cliente permita el acceso a nuestros técnicos para dar mantenimiento y/o reparar los equipos.
4. Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.
5. El cliente cumpla con los requisitos de **LULUNET** para la reanudación de su servicio.
6. El Cliente cubra el costo de reconexión.

6.7.5. Suspender el servicio por adeudo.

LULUNET cancelara definitivamente los servicios en caso de que el Cliente cuente con adeudos vencidos.

Antes de realizar la cancelación de servicios **LULUNET** buscará notificar al cliente por teléfono o por correo electrónico para avisarle de la situación.

En caso de no lograr contactar al Cliente se procederá con la cancelación y retiro de equipo.

La suspensión de los servicios no libera a el Cliente de su obligación de devolver los equipos propiedad de **LULUNET**, así como el pago de las rentas devengadas y las penalidades establecidas en el Contrato.

6.7.6. Cancelación del contrato de servicios.

6.7.6.1. Antes de la instalación del equipo.

Para cancelar una orden de trabajo solicitada por el Cliente, el Cliente deberá:

1. Llamar al centro de atención.
2. Solicitar al ejecutivo que lo atienda la cancelación de la orden.
3. El ejecutivo procederá a cancelar la orden
4. Cubrir el cargo por cancelación del Contrato.

6.7.6.2. Después de la instalación del equipo.

Para cancelar algún servicio, el Cliente deberá:

1. Llamar al centro de atención.
2. Solicitar al ejecutivo que lo atienda la cancelación del servicio.
3. El ejecutivo cancelará el servicio que haya sido solicitado, acordando una fecha de suspensión y de retiro de equipo propiedad de **LULUNET**. El Cliente deberá permitir a **LULUNET** realizar la recolección de los equipos en un período no mayor a 10 días hábiles a partir de la suspensión del servicio.
4. El ejecutivo le notificara al cliente su cuenta final.
5. Cubrir las rentas devengadas pendientes, así como las penalidades establecidas en el Contrato.

6.7.7. Terminar Contrato por parte de LULUNET.

6.7.7.1. Durante la instalación o la entrega de servicio.

En caso de que el equipo muestre fallas o no se cuente con cobertura en el procedimiento de Instalación **LULUNET** podrá terminar el contrato sin penalidad alguna para **LULUNET**.

Fallas en el equipo:

1. Explicar al Cliente los motivos por los cuales no se puede hacer la instalación.

2. Se agendará otra fecha para realizar la instalación.

Sin cobertura:

1. Explicar al Cliente los motivos por los cuales no se puede hacer la instalación.
2. En caso de que el cliente haya hecho pago por dicha instalación, se reembolsará la cantidad de forma íntegra.

6.7.7.2. Después de haber iniciado con la prestación de servicios.

En caso de que ocurran situaciones fuera del control de **LULUNET**, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Se contactará al Cliente para explicar las razones por las cuales se hará una rescisión de contrato.
2. Se acordará con el Cliente la fecha para cancelar los servicios y desinstalar equipo que sea propiedad de **LULUNET**.
3. El ejecutivo le notificara al Cliente su cuenta final.
4. En la factura aparecerá el cargo que corresponde al tiempo que el cliente tuvo servicios **LULUNET** y se efectuará la cancelación del equipo.

6.7.8. Reparaciones.

4.7.8.1. Reparaciones del servicio

En caso de fallas de la línea el Cliente puede enviar un correo a soporte@lulunet.mx para solicitar la reparación de su línea.

- En caso de que la línea no funcione por causas ajenas al servicio se estudiará si el equipo cuenta con fallas.
- En caso de que el equipo cuente con fallas a partir del punto de demarcación, es decir fallas causadas por parte del Cliente.
- El Cliente deberá pagar un cargo de acuerdo a las tarifas registradas ante el IFT por la reposición de equipo.

6.7.8.2. Reparaciones para productos y/o servicios

Para cualquier reparación favor de comunicarse al XXXXXX para dar de alta un reporte y proceder a mejorar nuestros servicios.

7. Información que el Cliente podrá consultar en los sitios web de LULUNET:

- Servicios de telecomunicaciones que **LULUNET** ofrece.
- Recibos no fiscales y facturas.
- Estado contractual del servicio de telecomunicaciones, es decir, fecha en que vence el plazo mínimo de permanencia contratado por el Usuario o la indicación expresa de que éste no está obligado a ningún plazo.
- Monto de las penas convencionales que en su caso prevea el Contrato y a las que se haría acreedor el Usuario en caso de cancelar anticipadamente el servicio, calculado a la fecha de corte de la emisión de la factura. Si no existen dichas penas, la factura deberá establecer expresamente que el Usuario puede cancelar o portar su servicio sin cargo alguno;
- Desagregación del costo de los servicios y del equipo terminal en términos de lo establecido en el artículo 191 fracción XXI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

- Formato de domiciliación de pagos.

Actualizado al día 1º de Febrero 2025