



GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA

CÓDIGO DE PRÁCTICA COMERCIAL



(425) 126-87-19



Lázaro Cárdenas #590,
C. Campo de Aviación
Nueva Italia, Mich. C.P. 61760



www.gofiber.mx



contacto@gofiber.mx

ÍNDICE

I. Objetivo.....	3
II. Definiciones	3
III. Servicios	4
IV. Interrupción del servicio y compensaciones.....	5
V. Políticas De Uso Del Servicio De Internet, Contenidos E Información.....	7
VI. Políticas De Precio, Tarifas Y Tasación	8
VII. Contratación de los Servicios.....	9
VIII. Procedimientos de Instalación	10
IX. Equipamiento	11
X. Medios de Atención	12
XI. Procedimiento de atención a quejas.....	12
XII. Cambio de Domicilio	13
XIII. Renovación e incrementos.....	13
XIV. Suspensión y cancelación del servicio.....	14
XV. Domicilio y horarios de atención	15
XVI. Métodos y/o Formas de Pago.....	15
XVII. Mediación para solución de controversias	16



I. Objetivo

El propósito de este Código de Prácticas Comerciales es ayudar a nuestros clientes a entender y aplicar las políticas y prácticas comerciales que proporcionamos. Esto incluye la definición de servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupciones de servicios, cancelaciones, métodos de pago y los canales de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. Definiciones

Para los fines de este Código de Prácticas Comerciales, los términos que se presentan con mayúscula inicial tendrán el significado definido a continuación, y serán aplicables tanto en singular como en plural, así como en género masculino o femenino.

Banda Ancha	Acceso de alta capacidad que permite proporcionar diversos servicios convergentes mediante una infraestructura de red fiable, independientemente de las tecnologías utilizadas, cuyos parámetros serán actualizados periódicamente por el Instituto.
Best Effort	Se refiere a una modalidad de prestación de servicios en la que, debido a factores externos o propios del operador que pueden influir en las condiciones ideales de funcionamiento de una red, los servicios se entregan utilizando todos los recursos disponibles.
Contrato de Servicios	Es el documento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los servicios ofrecidos por el Comercializador. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos en el IFT, por lo que los términos y condiciones establecidos en el contrato no serán negociables en ningún momento.
Equipo de Acceso	Conjunto de equipos de telecomunicaciones y accesorios, como mástiles, cables de red y cables de alimentación, necesarios para que el Comercializador proporcione el Servicio al Suscriptor. Las especificaciones técnicas, modelos, marcas y costos de estos elementos se detallan en la Orden de Instalación.
Homologación	Acto mediante el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión cumplen con las normas o disposiciones técnicas aplicables.
Imposibilidad Técnica	Se refiere a la situación en la que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden finalizar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados

	internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Orden de Instalación	Documento que incluye la información del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor donde se instalarán los Servicios, productos y Equipos.
Paquete de Servicio	Cada una de las distintas modalidades de prestación de servicios disponibles para los usuarios, de acuerdo con las características técnicas y operativas del Comercializador, y para las cuales se establecerán tarifas diferenciadas según las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada una.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios de Telecomunicaciones	Servicio que ofrece acceso a internet, telefonía fija y/o televisión restringida de acuerdo con las tarifas actuales, condiciones de uso y velocidades registradas en el IFT.
Suscriptor	Individuo o entidad, ya sea una persona física o jurídica, que, como usuario final, firma el Contrato de Suscriptor y será destinatario de los servicios provistos conforme a la Concesión.
Tarifas	Cuota periódica registrada en el IFT, que el suscriptor debe abonar según los distintos esquemas de pago establecidos por el PROVEEDOR. Este monto comprende lo especificado en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Cualquier proceso de emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, textos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier tipo que se realice a través de cables, ondas radioeléctricas, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, excluyendo la radiodifusión.

III. Servicios

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA, se encuentra habilitado por parte del IFT para poder ofrecer a sus usuarios servicios de acceso a Internet, en diferentes paquetes de servicios con velocidades máximas de subida y bajada. Estos servicios se proporcionan bajo las modalidades de Mercados Residencial y Empresarial, ambos en el esquema de pago prepago. La información sobre los paquetes de servicios y las tarifas correspondientes estará disponible en nuestra página web www.gofiber.mx y también se podrá encontrar en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>

Cobertura de los Servicios:

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA, solo puede ofrecer servicios en las localidades donde tenga capacidad y estén registradas ante el IFT, siguiendo la legislación correspondiente y los términos del Contrato de Servicios, a menos que exista una incapacidad técnica para proporcionar el servicio.



Disponibilidad del Servicios de acceso a internet

La disponibilidad del servicio de acceso a internet puede verse afectada por diversos factores, como fenómenos naturales o eventos políticos y sociales, lo que puede provocar una percepción de ralentización en los servicios ofrecidos al Suscriptor debido a posibles saturaciones momentáneas. No obstante, los servicios proporcionados al Suscriptor estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA, supervisará la prestación de los servicios las 24 horas del día. En caso de interrupción de los servicios, el Suscriptor deberá comunicarse con el "Centro de Atención a Clientes" para reportar el incidente y proceder al restablecimiento del servicio. Los servicios de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y capacidad de transmisión, y su área de cobertura está determinada por el título de concesión registrado ante el IFT.

1. La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite la movilidad de los dispositivos, pero la calidad de la conectividad puede variar según la distancia al router y las interferencias de otras señales WiFi cercanas.

2. Se recomienda evitar interferencias por materiales como cristal, yeso, madera, asbesto, etc., al utilizar la modalidad WiFi.

3. **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** no se responsabiliza por:

(i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso o restricciones de acceso a redes o servidores específicos a través de Internet.

(ii) Interrupciones en el acceso al servicio debido a fallas en dispositivos, software o routers imputables al Suscriptor.

(iii) Pérdida de datos o cualquier operación realizada por el Suscriptor a través del servicio.

(iv) Incompatibilidad de sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión de los dispositivos terminales de los Usuarios Finales.

4. La prestación del servicio en cualquiera de sus modalidades está sujeta en todo momento a la condición BEST EFFORT, donde el Suscriptor recibirá el mejor servicio posible según la demanda de navegación en ese momento.

IV. Interrupción del servicio y compensaciones.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA no será responsable por fallos o interrupciones en los servicios debido a circunstancias de fuerza mayor, eventos imprevistos o factores externos no atribuibles a **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**, lo que incluye problemas de transmisión, mantenimiento de la red pública de

telecomunicaciones del PROVEEDOR, así como la interrupción de comunicaciones por parte de terceros u otras redes por las cuales puedan pasar los servicios.

En caso de que **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** no proporcione los servicios de acuerdo con los términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no los suministre debido a causas imputables a ella, debe compensar al Suscriptor con la parte proporcional del precio de los servicios, planes o paquetes de telecomunicaciones que no se hayan prestado, además de otorgar una bonificación que represente al menos el veinte por ciento del monto del periodo afectado en la prestación de los servicios. Estas bonificaciones se aplicarán en la factura siguiente al periodo afectado.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA debe detallar en el Contrato de adhesión los procedimientos para llevar a cabo estas compensaciones y bonificaciones. No será responsable por fallas en el servicio si el Suscriptor utiliza equipos propios que no son compatibles con la red o el servicio, o si realiza modificaciones en la red instalada por el personal de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**.

El Suscriptor se compromete a mantener en buen estado los equipos instalados y cualquier alteración que represente un riesgo para la prestación de los servicios será cobrada según lo establecido en el Contrato. **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** puede interrumpir los servicios por el tiempo necesario para realizar reparaciones o mantenimiento en la red o en los equipos proporcionados/vendidos por ella para la prestación de los servicios.

Si el Suscriptor utiliza equipos propios y su mal funcionamiento impide el acceso al servicio, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** no será responsable y no realizará reembolsos ni bonificaciones. El Suscriptor debe facilitar a **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión, y **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** intentará programar estas actividades en horarios convenientes para la mayoría de los Suscriptores.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA puede iniciar o detener trabajos de instalación, reparación, mantenimiento o restauración si el personal técnico determina que existe algún riesgo para la seguridad del personal o de los equipos debido a problemas de acceso o inseguridad en las instalaciones. Si las circunstancias que causaron la interrupción desaparecen, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** realizará los trabajos necesarios.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA puede suspender los servicios sin previo aviso si el Suscriptor tiene algún adeudo derivado de la prestación de los servicios, según lo establecido en el Contrato correspondiente. Si el Suscriptor no paga en los plazos indicados, se iniciará un proceso de cobranza que incluirá notificaciones telefónicas y electrónicas durante los siguientes 2 días naturales posteriores al



vencimiento del pago. Si no se recibe el pago correspondiente, se tomarán medidas según lo especificado anteriormente.

V. Políticas De Uso Del Servicio De Internet, Contenidos E Información

Es deber del Suscriptor tomar las medidas necesarias para proteger y preservar la información, datos y/o software de su propiedad, así como evitar la contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información transmitida a través de Internet puede estar sujeta a regulaciones de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad intelectual, por lo tanto, el Suscriptor asumirá la responsabilidad exclusiva del uso de la información que consulte, transmita o reciba mediante el Servicio.

En este contexto, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**

- a. No asume responsabilidad por las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros implementen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenido, ni de la integridad de las aplicaciones o servicios obtenidos a través del Servicio.
- c. No será responsable por cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor debido al uso que este haga del Servicio.

Política de Uso Justo de Internet

Al hacer uso de los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet proporcionados por EL PROVEEDOR, EL CLIENTE acepta y se compromete a cumplir los términos de esta política.

El servicio ofrecido por EL PROVEEDOR está destinado para un uso razonable y justo de Internet, según el paquete contratado, ya sea residencial o empresarial, y de acuerdo con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.org.mx). Por lo tanto, está prohibido su uso con fines comerciales, lo que incluye cualquier actividad que implique la venta del servicio a terceros, ya sea mediante reventa o integración del servicio de EL PROVEEDOR en otro producto o servicio.

De acuerdo con esta política de uso justo para Internet y sus términos y condiciones adicionales, está estrictamente prohibido cobrar a terceros por el uso del servicio contratado, independientemente de contar con autorización o permiso del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Este servicio no es mayorista y está diseñado para uso residencial o empresarial, según corresponda.

En el caso del servicio residencial, se entiende como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. Del mismo modo, en el caso del



segmento empresarial, el uso del servicio debe ser acorde con la actividad razonable del CLIENTE y no puede integrarse, directa o indirectamente, en otro producto o servicio.

Además, EL CLIENTE acepta no operar ni permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo, ni conectar dispositivos, hardware o software que funcionen como servidores a través del servicio de EL PROVEEDOR. El usuario es responsable en todo momento de utilizar la red de manera adecuada y de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios correspondiente al plan contratado. Cualquier actividad que se realice utilizando el servicio de Internet no debe limitar, bloquear o afectar de ninguna manera la red pública de EL PROVEEDOR.

En caso de que EL PROVEEDOR detecte, mediante sus sistemas y procesos, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas descritas anteriormente, podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales generados por dicha actividad.

Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de Internet de EL PROVEEDOR de manera que contravenga o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como los usos y costumbres adecuados.

VI. Políticas De Precio, Tarifas Y Tasación

Las tarifas establecidas por **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** y registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los montos que los usuarios abonarán por los servicios proporcionados. Estas tarifas pueden consultarse en nuestra página web: <https://gofiber.mx>, así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>.

Tarifas Promocionales y Descuentos: De manera ocasional, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** ofrecerá precios promocionales a sus suscriptores, los cuales serán debidamente registrados ante el IFT. Los servicios bajo estas promociones se brindarán bajo los mismos términos y condiciones que los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.

Modificación de tarifas: **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** se reserva el derecho de ajustar los precios y cargos de sus servicios, de acuerdo con las normativas vigentes relacionadas con el registro de tarifas por parte del IFT.

Cargos Adicionales: Todos los cargos adicionales relacionados con la prestación de un servicio solicitado por el Suscriptor serán detallados conforme al registro tarifario correspondiente.

La forma de tasación varía según el servicio:

Servicio de acceso a Internet:



Tarifa del Servicio: Se refiere al costo mensual por el acceso al servicio de Internet. Previo a esto, se requiere la instalación del Equipo, el cual será provisto por **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** o un tercero con el que se tenga un acuerdo, mediante la firma de un contrato.

VII. Contratación de los Servicios

Las personas interesadas en adquirir los servicios podrán hacerlo mediante los siguientes canales:

- Personalmente en el Centro de Atención a Clientes.
- A través de llamada telefónica a los números: (425)126-87-19
- Mediante la página web: <https://gofiber.mx/>

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA proporcionará los servicios al Suscriptor de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el Contrato. La provisión de servicios estará regida por las disposiciones del Contrato, sus Anexos y/u Orden de Instalación suscritos por las partes, además de la legislación pertinente. Cada Contrato detallará los servicios contratados, la modalidad de pago y la contraprestación correspondiente.

La contratación de servicios podría implicar la solicitud de servicios adicionales, modificaciones o cancelación de servicios existentes, así como órdenes de cambios administrativos en la cuenta del Suscriptor. La prestación de servicios adicionales estará sujeta a la aplicación de las tarifas o cargos correspondientes, según el servicio solicitado. Una vez firmado el Contrato de Prestación de Servicios y efectuado el pago por la suscripción al Servicio, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** procederá a la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles.

Documentación requerida para la contratación:

- Para personas físicas:
- Identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte).
- Comprobante de domicilio.
- En caso de contratación a través de un representante del titular, se deberá presentar una carta poder original que indique la autorización para llevar a cabo el trámite.

Para personas morales:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Copia del comprobante de domicilio de instalación (si es diferente al de contratación).
- Cédula de identificación fiscal.



Se 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. Además, se requerirá la identificación oficial del representante legal.

VIII. Procedimientos de Instalación

Dentro del proceso de Instalación de los Servicios, el personal técnico de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** visitará la residencia designada en un plazo máximo de 3 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Adhesión, siempre respetando el día y la franja horaria acordada previamente (la cual será confirmada vía telefónica por el personal técnico). Antes de comenzar con la instalación, el personal técnico, correctamente identificado con una credencial vigente expedida por **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** y uniformado, se presentará en la ubicación.

Una vez que el Suscriptor reciba la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** y el Suscriptor coordinarán en consenso la fecha y hora para que el equipo técnico proceda con la Instalación de los Servicios en la dirección indicada en la orden. Esta fecha y hora acordada será confirmada ya sea por correo electrónico o vía telefónica.

En la Orden de Instalación se detallarán diversos aspectos, entre los que se incluyen:

- El número de contrato,
- Los servicios contratados,
- La dirección de instalación,
- Los equipos instalados,
- La tarifa de los servicios, y
- La fecha y hora de contratación.

Cualquier modificación o ajuste en el horario será notificado al cliente utilizando los mismos medios de comunicación.

Proceso de la visita

a. Durante la visita de instalación, el personal técnico de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** llevará a cabo los trabajos especificados en la Orden de Instalación, donde se detallarán las actividades a realizar.

b. Al finalizar las actividades, se concluirá la visita de instalación, asegurándose de que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los servicios instalados, así como la cláusula de devolución de los equipos instalados en su domicilio al término del servicio.

c. Si el Suscriptor desea contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse con el Centro de Atención a Clientes, visitar la página web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

IX. Equipamiento

Cuando se lleva a cabo la instalación de los servicios, el personal de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** coloca en el domicilio del Suscriptor el equipo necesario para el acceso al servicio. Si este equipo es proporcionado por **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**, se especificará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho sistema, incluyendo las características técnicas, especificaciones, marcas y modelos de los componentes. **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** realizará sin costo los trabajos necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del equipo o alguno de sus componentes en caso de fallas inherentes.

Si las fallas o el mal funcionamiento de algún componente son imputables al Suscriptor, se aplicarán las tarifas de sustitución indicadas en el Libro Tarifario, o se informará del costo de la reparación. Durante este tiempo, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** podrá arrendar temporalmente al Suscriptor el componente que necesite reparación.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA informará por escrito si los componentes del equipo están bloqueados para ser utilizados solo en su red y cómo pueden ser desbloqueados sin costo adicional para el consumidor, una vez que el Suscriptor adquiera la propiedad de este equipo, según lo estipulado en el paquete de servicios contratado.

Si **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** proporciona un equipo terminal de telecomunicaciones para los servicios, informará por escrito al consumidor si el equipo tiene garantía, así como los términos y condiciones de esta. Si no se otorga garantía, se informará por escrito al consumidor junto con las implicaciones de esta ausencia.

Si el Suscriptor posee un dispositivo similar y desea utilizarlo para recibir los servicios, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** informará si el dispositivo cumple con las características mínimas necesarias y las posibles consecuencias de su uso. No se harán descuentos en las tarifas aplicables registradas ante el IFT si se utiliza equipo propio.

Si el equipo del Suscriptor no cumple con las características mínimas, se le informará por escrito y se ofrecerán alternativas de adquisición de equipos compatibles. Si **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** vende al Suscriptor el equipo o sus componentes, proporcionará una garantía por el periodo de contratación, así como las refacciones necesarias para reparaciones dentro de dicho periodo o el reemplazo del dispositivo si la reparación no garantiza su funcionamiento original.



GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA no tendrá la obligación de cambiar, reparar o sustituir un equipo vendido al Suscriptor si las fallas son resultado de negligencia del Suscriptor.

Cuando **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** entregue equipo al Suscriptor en modalidad de comodato, este deberá ser devuelto por el Suscriptor cuando decida cancelar los servicios.

X. Medios de Atención

Con el fin de proporcionar a nuestros usuarios diversas opciones de contacto para recibir atención remota o personalizada, ponemos a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

Operación	Medios	Direcciones	Horarios
Información general del servicio y/o contacto, costos, plazos, etc.	Centros de Atención al Cliente	Lázaro Cárdenas No. 590 Int. A, Colonia Campo de Aviación, Nueva Italia de Ruiz, Múgica, Michoacán C.P. 61760	Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 05:00 p.m. Sábados de 10:00 a.m. a 02:00 p.m.
Reportes de fallas técnicas e instalación del servicio	Teléfono, y/o Correo Electrónico	(425) 126-87-19 contacto@gofiber.mx	24 horas, 7 días de la semana
Seguimiento de pagos y cobros	Centros de Atención al Cliente, Teléfono, y/o Correo Electrónico	Lázaro Cárdenas No. 590 Int. A, Colonia Campo de Aviación, Nueva Italia de Ruiz, Múgica, Michoacán C.P. 61760 (425) 126-87-19 contacto@gofiber.mx	Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 05:00 p.m. Sábados de 10:00 a.m. a 02:00 p.m..

XI. Procedimiento de atención a quejas

El Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, todos los días del año, se encargará de seguir y atender los reportes de fallas, manteniendo informado al cliente sobre el estado del servicio. Si se presenta alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla llamando al número telefónico que aparece en el sitio web, estado de cuenta, o recibo de pago. Al realizar el reporte, se le asignará un número de seguimiento para verificar la atención brindada.

El procedimiento es el siguiente:

1. El Suscriptor reportará la falla al Centro de Atención a Clientes, y se le asignará un número de seguimiento.

2. El Área de Servicio al Cliente, en colaboración con el responsable técnico, dará seguimiento al reporte.
3. El responsable técnico investigará las causas de la falla y, si es posible, la corregirá según el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente sobre la reparación de la falla, y este notificará al Suscriptor sobre las causas y la resolución del reporte, confirmando que la falla ha sido corregida.
5. El plazo máximo para la recepción y resolución de quejas es de 3 días.

XII. Cambio de Domicilio

Si el Suscriptor desea cambiar la ubicación del domicilio donde recibe el Servicio, debe notificarlo al Centro de Atención a Clientes. Esto permitirá verificar si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para prestar el Servicio.

La notificación debe hacerse con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha prevista para el cambio de domicilio. Si existen las facilidades técnicas necesarias para el cambio, el Suscriptor deberá pagar el cargo correspondiente según las tarifas y condiciones comerciales vigentes.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA hará los ajustes necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio en un plazo máximo de 10 días naturales, contados a partir de la confirmación de las facilidades técnicas.

El Servicio se mantendrá bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, salvo que razones técnicas impidan conservarla.

XIII. Renovación e incrementos

El Suscriptor puede solicitar a **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** en cualquier momento mejoras o cambios en su Paquete de Servicio, siempre que esté al corriente con sus pagos y haya suficiente disponibilidad de red para incrementar la capacidad o funcionalidades.

Para los Paquetes de Servicio con un plazo de tiempo determinado, el Suscriptor deberá realizar la solicitud a través de los mecanismos de contacto mencionados anteriormente en este documento. Es necesario que el Suscriptor esté al día con sus pagos para que la solicitud sea aceptada.

En todos los casos, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** entregará al Suscriptor un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o por vía electrónica, al correo que el Suscriptor haya proporcionado al firmar el contrato de prestación de servicios.



XIV. Suspensión y cancelación del servicio

Terminación Anticipada

Si se produce una cancelación anticipada antes del vencimiento del Contrato con plazo forzoso, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** actuará conforme a los términos y condiciones establecidos en dicho contrato.

Terminación del Servicio por Parte del Suscriptor

El Suscriptor puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento si no está sujeto a una vigencia forzosa, siempre que esté al corriente en los pagos y entregue el equipo de acceso en una sucursal comercial de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**. Cualquier consumo generado después de la terminación del Contrato y no cobrado por **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** deberá ser liquidado por el Suscriptor.

GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato si, al momento de la instalación, no es técnicamente factible suministrar el servicio debido a imposibilidad física o razones técnicas de cobertura. En este caso, la única obligación de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** será reembolsar cualquier cantidad pagada anticipadamente. Si no es posible continuar con el suministro del servicio por causas de fuerza mayor, se aplicarán los términos y condiciones del presente Código.

Si el Suscriptor cancela el Servicio, **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** tendrá derecho a recuperar los elementos del Sistema instalados en el domicilio del Suscriptor. Si el Suscriptor se desiste de cualquier orden de servicio antes de que **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** haya incurrido en gastos de instalación, no se aplicarán cargos por cancelación.

Suspensión de los Servicios

Si **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** detecta que el Suscriptor está haciendo un uso inadecuado o distinto al autorizado conforme al Servicio contratado, se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Suscriptor de plan o paquete según los términos del Contrato, siempre que sea técnicamente factible. El Suscriptor seguirá siendo responsable de cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables ocasionados a **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** por dichos actos.

Reconexión de los Servicios

En caso de suspensión del Servicio por falta de pago, el Suscriptor debe pagar la tarifa vigente de reconexión a **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**.

El procedimiento para la reconexión será el siguiente:



a. Una vez que el pago se refleje en el sistema contable de **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**, el Suscriptor puede solicitar la reconexión al Centro de Atención a Clientes o mediante una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes.

b. **GO FIBER INTERNET POR FIBRA ÓPTICA** realizará la reconexión del Servicio suspendido en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

- Nombre del Área Responsable: Administración
- Domicilio: Lázaro Cárdenas No. 590 Int. A, Colonia Campo de Aviación, Nueva Italia de Ruiz, Múgica, Michoacán C.P. 61760
- Número telefónico: (425) 126-87-19
- Correo electrónico: contacto@gofiber.mx

XV. Domicilio y horarios de atención

Atención en sucursal:

Direcciones	Horarios
Lázaro Cárdenas No. 590 Int. A, Colonia Campo de Aviación, Nueva Italia de Ruiz, Múgica, Michoacán C.P. 61760	Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 05:00 p.m. Sábados de 10:00 a.m. a 02:00 p.m.

Atención de Fallas:

(425) 126-87-19 contacto@gofiber.mx	24 horas, 7 días de la semana
---	-------------------------------

XVI. Métodos y/o Formas de Pago

El suscriptor tiene a su disposición varias opciones para realizar el pago de su servicio de acceso a internet fijo, diseñadas para su comodidad y conveniencia. A continuación, le detallamos las formas en las que puede efectuar su pago:

- **En Efectivo en los Centros de Atención al Cliente:**
Puede realizar su pago en efectivo visitando cualquiera de nuestros centros de atención al cliente. Nuestro personal podrá asistirle y asegurarse de que su pago se procese de manera rápida y segura. Simplemente acérquese a la ventanilla de pago, proporcione su número de cliente y realice el pago correspondiente.

Estamos comprometidos a facilitarle la gestión de sus pagos para que pueda disfrutar de su servicio de internet sin preocupaciones. Si tiene alguna duda o necesita asistencia adicional, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

XVII. Mediación para solución de controversias

En caso de que surja alguna controversia relacionada con los derechos del consumidor, incluyendo, pero no limitándose a la interpretación o cumplimiento de los contratos de adhesión y las condiciones de prestación de los servicios para usuarios finales, la PROFECO y el IFT son las autoridades competentes en materia administrativa. Por lo tanto, el usuario puede acudir a estas autoridades para que actúe como conciliador o mediador en tales situaciones. -

