

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Acceso a internet mediante Hotspots

LÓGICA INDUSTRIAL, S.A. DE C.V. prestará el servicio de acceso a internet mediante puntos de acceso –Hotspots– bajo el nombre comercial **Wi Coin** –en lo subsecuente, el “Servicio”–, al amparo del Título de Autorización **IFT/223/UCS/AUT-COM-034/2016**, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el “IFT”–, el 7 de abril de 2016 –en lo sucesivo, el “Título de Autorización”, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT en el folio electrónico **FET085963AU-100389**, al cual puede accederse vía electrónica en la siguiente dirección: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/>; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el modelo de contrato de adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT –en lo subsecuente, el “Contrato de Servicios”–.

Wi Coin prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el usuario contrate. Asimismo, **Wi Coin** prestará el Servicio conforme a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los que establezca el IFT.

Wi Coin es el único responsable frente al usuario por la prestación del Servicio, así como de los servicios adicionales contratados.

Wi Coin podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el usuario lo solicite o autorice a través de los medios disponibles. **Wi Coin** no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

Wi Coin podrá ofrecer al usuario planes o paquetes que incluyan los servicios de telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el IFT. El usuario podrá cambiar de plan o paquete, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Wi Coin contará con la opción de ofrecer al usuario cada servicio adicional o producto por separado, en caso que éste así lo solicite, debiendo dar a conocer al usuario el precio de éstos previamente a su contratación.

2. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas

Wi Coin dará aviso al usuario, cuando menos con 15 días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso será notificado a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los cambios respectivos.

3. Tarifas

Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el siguiente hipervínculo: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales, tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o

condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

4. Pago del Servicio

El Contrato de Servicios **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo.

El usuario pagará a **Wi Coin** la tarifa aplicable al Servicio conforme al plan comercial seleccionado por éste, el cual hará válido a través del Código de Acceso que podrá obtener en los puntos de venta autorizados por **Wi Coin**, mismos que podrán consultarse en la página de internet de **Wi Coin**: <http://www.wicoin.com.mx/> –en lo subsecuente, la **“Página de Internet”**–.

Cualquier cargo por el Servicio comenzará a partir de la fecha en la que efectivamente **Wi Coin** inicie la prestación del mismo.

5. Cobro y tasación del Servicio

El cobro y tasación del Servicio se hará por **tiempo continuo**, esto es, por el número de horas o días contratados por el usuario, los cuales empezarán a computarse desde el momento en que el usuario active el Servicio, con independencia de que el usuario se encuentre o no conectado a una red Wi Fi o en una zona Wi Fi de **Wi Coin**, y/o de si utiliza o no dicho Servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas o días del Servicio contratados por el usuario; quedando bajo la más estricta responsabilidad del usuario contratar el Servicio únicamente por el tiempo que desee utilizarlo.

6. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada siempre que el usuario tenga un Código de Acceso activo contratado con **Wi Coin**.

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Wi Coin**, únicamente tendrá que dar aviso a éste último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios.

Wi Coin deberá obtener el consentimiento del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

7. Códigos de Acceso al Servicio

El Código de Acceso es el número personal de identificación o código único para tener acceso al Servicio, mismo que estará ligado a un plan comercial determinado. Los planes y tarifas comerciales podrán ser consultados en cualquier momento por el usuario en la Página de Internet.

Una vez agotados los beneficios del plan comercial contratado por el usuario, para hacer uso del Servicio, y si el usuario desea continuar con el Servicio, deberá adquirir un nuevo Código de Acceso. Cada Código de Acceso ingresado para la contratación del Servicio se registrará conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios.

La duración del Servicio será conocida e informada al usuario desde el momento de activación del mismo, pues **Wi Coin** indicará al usuario a través de medios físicos o

electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de inicio y término del Servicio.

8. Dispositivos Inteligentes

Para que el usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un dispositivo inteligente propio como un Smartphone, Tablet, etc. con tecnología inalámbrica Wi Fi –en lo sucesivo, el “Dispositivo”–, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT.

Wi Coin informará al usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Dispositivo.

9. Activación del Servicio

Para la contratación y activación del Servicio, el usuario deberá realizar lo siguiente:

- i. Adquirir su Código de Acceso en cualquiera de los puntos de venta designados, mismos que podrán consultarse en la Página de Internet.
- ii. Ubicarse en alguno de los puntos de acceso a internet de **Wi Coin** –“Wi-Fi Hotspots”–, los cuales pueden ser consultados en la Página de Internet y acceder a la red de **Wi Coin** con su Dispositivo mediante la opción Wi-Fi.

Con la finalidad de que el usuario pueda conocer y aceptar el Contrato de Servicios, así como los términos y condiciones del Servicio, el acceso a la red por primera ocasión para los efectos antes mencionados no generará ningún costo al usuario durante el plazo o por la capacidad que especifique **Wi Coin** para dicho fin, sin embargo, una vez finalizado ese periodo o consumida la capacidad, el usuario deberá ingresar su Código de Acceso conforme a los planes y tarifas comerciales de **Wi Coin** para poder hacer uso del Servicio.

- iii. Una vez que el usuario se encuentre en el portal de acceso de **Wi Coin**, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Aviso de Privacidad y el Contrato de Servicios, por lo que deberá leer y aceptar los términos y condiciones que se establecen en este último para poder continuar con el proceso de activación del Servicio; de lo contrario no podrá hacer uso del mismo. Esa información se encontrará disponible para su consulta en la Página de Internet.
- iv. En caso de que el usuario esté de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios para hacer uso del Servicio, deberá ingresar la clave contenida en su Código de Acceso en la Página de Internet y un correo electrónico y/o un número celular como medios de contacto para comenzar a disfrutar del Servicio contratado.

Se entenderá que, al ingresar su Código de Acceso, el usuario leyó y aceptó los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios.

- v. El Servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los Wi-Fi Hotspots.

El Servicio se comenzará a cobrar a partir de que el usuario active su Código de Acceso, y su vigencia será la que corresponda al plan comercial contratado por el usuario.

10. Suspensión del Servicio

Wi Coin podrá suspender la prestación del Servicio, si el usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a) Interfiere indebidamente en la red de **Wi Coin**.

- b) Propaga a sabiendas un virus u otro malware.
- c) Cuando medie orden, instrucción o autorización de la autoridad competente.
- d) Incumple lo establecido en el Contrato de Servicios.
- e) Usa el Servicio para máquinas de transmisión masiva, machine-to-machine, o IoT.;
- f) Utiliza algún medio automático para manipular el Servicio, o lo usa para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- g) Usa el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o si se detecta el envío de mensajes tipo spam.
- h) Utiliza el Servicio de modo tal que degrade y/o perturbe la red de **Wi Coin**, o degrade y/o perturbe el Servicio prestado a otros usuarios.
- i) Usa el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Una vez corregidos o solventados los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado en un periodo máximo de 48 horas.

11. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción

Wi Coin deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables a Wi Coin** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **Wi Coin**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **Wi Coin** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio

que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Wi Coin** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **Wi Coin** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando **Wi Coin** realice **cargos indebidos** deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **Wi Coin** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Wi Coin** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **Wi Coin** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

12. Estado de cuenta, factura, recibo y/o comprobante

Wi Coin podrá pactar con el usuario que el estado de cuenta, comprobante, recibo y/o factura, donde consten los datos específicos del Servicio prestado, la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio prestado, sea enviado por correo electrónico, previa solicitud del usuario en el número telefónico **800 890 5144**, o enviando un correo electrónico a la dirección: **activacion@wicoin.com.mx**.

13. Mecanismos de bonificación y compensación y de devolución de cobros indebidos

El procedimiento que deberá seguir el usuario para que **Wi Coin** efectúe la compensación y bonificación correspondientes, así como la devolución de los cargos que realice de manera indebida, será el siguiente:

- i. El usuario deberá realizar una llamada al número telefónico **800 890 5144**, para reportar el incidente respectivo.
- ii. **Wi Coin** le asignará un número de folio al reporte presentado por el usuario y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por el usuario, dando respuesta a dicha queja dentro de los 2 días hábiles siguientes a su presentación.
- iii. De resultar favorable la resolución al reporte presentado por el usuario, **Wi Coin** restituirá el monto correspondiente a la compensación y bonificación o al cargo realizado indebidamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.
- iv. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, **Wi Coin** acordará con el usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

14. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de **Wi Coin** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Si **Wi Coin** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- d) Si el usuario proporciona información falsa a **Wi Coin** para la contratación del Servicio.
- e) Si el usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- f) Si el usuario utiliza el Servicio para fines no autorizados en el Contrato de Servicios o si lo usa para cualquiera de las conductas prohibidas descritas en el Contrato de Servicios.
- g) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **Wi Coin**.

- h) Por terminación de la vigencia del Título de Autorización otorgado por el IFT en beneficio de **Wi Coin** que le permite comercializar el Servicio con el usuario.
- i) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al usuario de pagar a **Wi Coin** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato de Servicios, **Wi Coin** debe proporcionar al usuario un folio o número de registro, mismo que puede ser entregado, a elección del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales podrá realizarse a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

15. Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **Wi Coin** estará obligado a poner a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

16. No discriminación

Wi Coin debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que **Wi Coin** ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

17. Datos personales

Wi Coin está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que sean proporcionados por el usuario.

El usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad Simplificado vigente en la Página de Internet. El usuario al utilizar el Servicio está aceptando que **Wi Coin** use sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado.

Wi Coin, para transferir la información del usuario a terceros, debe poner a disposición del usuario el Aviso de Privacidad para que, en todo caso, el usuario ejerza alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, para que **Wi Coin** pueda utilizar la información del usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en el Contrato de Servicios.

18. Recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Wi Coin** de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios.

