



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PLIM, PLATAFORMA DE LANZAMIENTO INTERNET DE MICHOACÁN S.A. DE C.V.

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante **“Código”**) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión Única para uso comercial que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, de fecha 25 de septiembre de 2020, a favor de **PLIM, PLATAFORMA DE LANZAMIENTO INTERNET DE MICHOACÁN S.A. DE C.V.**, (en adelante **“PLIM”**).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de **PLIM**, en el sitio de internet www.pliminternertplim.com, así como su disponibilidad física en el domicilio comercial ubicado en la calle 18 de Agosto de 1943, Dr. Miguel Silva Macias, Municipio Ario de Rosales, C.P. 61840 Michoacán, México.

2. LA EMPRESA.

Nosotros como empresa ofrecemos servicio de internet.

Nuestro personal tanto técnico, administrativo y contable nos esforzamos por mejorar para atender a todos nuestros clientes de la mejor manera posible.

Misión: Prestar un servicio estable y de calidad para los hogares, negocios y empresas que requieran conectarse a la red pública, nuestro personal está capacitado para brindar un buen servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios.

Visión: PLIM será una empresa con un alto nivel de calidad y eficiencia en todo momento.

Filosofía: Ser eficientes y cumplir con las expectativas del cliente.

3. SERVICIOS.

El servicio de internet fijo de PLIM es para hogares, empresas y negocios que necesiten conectarse a la red pública con un precio competitivo y una velocidad de acuerdo a sus necesidades.



Consideraciones: *La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.*

4. PRECIOS.

Actualmente **PLIM** ofrece paquetes empresariales y residenciales siempre con las siguientes características:

PLANES DE INTERNET	VELOCIDAD MÍNIMA	VELOCIDAD MÁXIMA	CONTRATACIÓN	COSTO MENSUAL
---------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------	----------------------

Los servicios son pre-pagados, no requerimos un contrato forzoso.

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “prepago”, es decir, una vez firmado el presente contrato y pagado la contraprestación, los usuarios tendrán un período de 30 días de servicio; los clientes tendrían que realizar el pago correspondiente a los servicios los días 5 de cada mes para poder gozar de la prestación.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **PLIM**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

Los servicios pueden suspenderse hasta 2 meses a petición del cliente sin cobro mensual o sino paga la contraprestación de los servicios. Después de este tiempo PLIM tendrá la facultad de ir a recoger los equipos dados en comodato al domicilio de los usuarios.

5. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, **PLIM** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

PLIM cobrará a los Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.



Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Cliente mediante un contrato de comodato.

6. FACTURACIÓN.

PLIM generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en pesos mexicanos.

7. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con **PLIM** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Calle 18 de Agosto de 1943, Dr. Miguel Silva Macias, Municipio Ario de Rosales, C.P. 61840 Michoacán, México
- **Horarios de oficina:** Lunes a Viernes 8 AM a 5 PM; Sábado: 8 AM a 12 PM.
- **Teléfonos de Oficina:** 4251223839, y 4251213741.

Los medios de contacto para la recepción de quejas se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año a través del correo electrónico pliminternet@gmail.com

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, **PLIM** revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, **PLIM** les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **PLIM** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **PLIM** le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet www.soyusuario.ift.org.mx.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **PLIM**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.



El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación en caso de dicha cancelación. En caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **PLIM** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

PLIM no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **PLIM**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **PLIM**, 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, **PLIM** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **PLIM** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **PLIM**, 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 48 (cuenta y ocho) 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.