

HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad establecer las políticas y procedimientos aplicados por HNS de México, S.A. de C.V. ("HNS") en la prestación de sus servicios.

### CONCESIONES

HNS es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes mexicanas y es titular de una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") el 25 de abril de 2014, y de una concesión para explotar los derechos de emisión y recepción de señales de bandas de frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros que cubren y pueden prestar servicios en el territorio nacional otorgada el 12 de agosto de 2014.

### SERVICIO

#### 1. SERVICIO "HUGHESNET"

##### Definiciones

"**Contrato**" significa el contrato de adhesión que el Usuario deberá aceptar al momento de realizar la activación del servicio con la finalidad de acceder a él.

"**Plan Comercial**" significa el plan o paquete ofertado por HNS al Usuario para la provisión del servicio de internet, cuyas tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

"**Servicio**" significa el servicio HughesNet, que se encuentran identificado en el Contrato y que consiste en la provisión de acceso residencial a internet satelital.

"**Usuario**" significa el usuario final que desea hacer uso del Servicio HughesNet.

##### **Servicio**

##### Descripción del Servicio

HNS prestará el Servicio a través de la instalación del equipo necesario para recibir la señal satelital a los Usuarios que así lo requieran, y cumplan con los requisitos de precalificación necesarios, y pagar de una cuota mensual por el Servicio.

##### Formas y Tiempos de Medición y Tasación

HNS proporcionará al Usuario el Servicio de acuerdo al Plan Comercial elegido y de acuerdo con las políticas de HNS disponibles en [www.hughesnet.com.mx](http://www.hughesnet.com.mx).

##### Cobranza y Facturación

Para hacer uso del Servicio, el Usuario deberá contratar un Plan Comercial y permitir la instalación del equipo necesario para hacer uso del servicio en su domicilio.

Hughes pondrá a disposición del Usuario, de manera mensual, el Estado de Cuenta correspondiente a su Servicio, el cual podrá consultar a través de la página de internet [www.hughesnet.com.mx](http://www.hughesnet.com.mx).

### Cobertura del Servicio

Los Usuarios podrán consultar en la página web de HNS las localidades donde el Servicio está disponible.

### **Tarifas**

Las tarifas por los planes y paquetes ofertados por HNS correspondientes al servicio HughesNet podrán ser consultados en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o directamente en la página web [www.hughesnet.com.mx](http://www.hughesnet.com.mx).

### **Niveles y compromisos de calidad**

HNS prestará el Servicio de conformidad con la regulación aplicable incluyendo cualquier parámetro de calidad aplicable.

Es importante considerar que, al tratarse de un servicio satelital, HNS no puede ser responsable por las interrupciones que se puedan generar derivadas de las características propias del Servicio, así como cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible.

Para mayor información, consulte nuestras Políticas de Acceso Justo, Uso Aceptable y Prácticas de Gestión de Red a través de la página de internet [www.hughesnet.com.mx](http://www.hughesnet.com.mx).

### **Atención al usuario**

#### Contacto

El Usuario podrá presentar sus consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones a HNS a través de su número de atención al cliente, al teléfono 800-953-0237.

#### Aclaraciones, quejas, fallas y reportes

HNS resolverá cualquier aclaración, falla, queja o reporte a más tardar en 15 días hábiles posteriores a dicho reporte.

#### Compensaciones y Bonificaciones

El Usuario puede tener derecho a una compensación en forma de crédito de servicio u otra compensación determinada por HNS de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión, si alguno de los siguientes eventos ocurre debido a las acciones u omisiones de HNS:

- (1) Si el Servicio no se proporciona como se anuncia, sujeto a políticas asociadas que se apliquen al uso del Servicio;
- (2) Si el Servicio se suspende por falta de pago, y dicho pago fue realizado por el Usuario;
- (3) Si el Servicio no está disponible debido a causas atribuibles a HNS.

Si un Usuario cree que se le debe un crédito de servicio por cualquiera de los motivos anteriores, comuníquese con Servicio al Cliente al 800-953-0237.

### **Cambios De Paquete o Servicio**

En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación del Servicio, HNS informará al Usuario proporcionado al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato (dicha notificación se enviará de la misma manera en que el Usuario recibe su factura de Servicio).

Además, HNS pondrá a disposición del Usuario, a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato de acuerdo con los términos establecidos en el Acuerdo. En este caso, el Usuario deberá solicitar la cancelación del servicio dentro de 30 días de la notificación de modificación a través de los medios de contacto que HNS pone a su disposición.

### **Suspensión y Cancelación de Servicios**

#### Suspensión

HNS podrá suspender la prestación del Servicio, si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a. Interferir indebidamente en la red del Proveedor;
- b. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c. Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente;
- d. Incumpla con lo establecido en el Contrato.
  
- e. Utilice el Servicio para máquinas de transmisión masiva, machine-to-machine, o IoT.
- f. Utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- g. Utilice el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o se detecte el envío de mensajes tipo spam.

Una vez corregido o solventado los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado de manera inmediata.

#### Cancelación

El Servicio se encuentra sujeto a un plazo forzoso de dieciocho (18) meses, por lo que, en caso de cancelación anticipada, el Usuario deberá cubrir la tarifa por Terminación Anticipada establecida en el Contrato.

Para tal efecto, el Usuario deberá notificar a HNS la terminación anticipada a través de los medios establecidos en el Contrato correspondiente.