

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer más a detalle el servicio de acceso a internet mediante puntos de acceso, que ofrece y comercializa **Wi Coin** con el público consumidor, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con ese servicio.

2

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.



1. Descripción del servicio de acceso a internet mediante puntos de acceso

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”–.

2. Servicios adicionales

Por el momento, **Wi Coin** no presta servicios adicionales. En su momento, **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.



De ser el caso, **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.

En su caso, **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.

3. Cobertura del Servicio

La cobertura del Servicio puede consultarse en la página web de **Wi Coin**, en el siguiente vínculo: <http://www.wicoin.com.mx/#cobertura>, así como por cualquiera de los medios de contacto establecidos en este Código.

4





4. Parámetros de calidad del Servicio

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

Wi Coin se obliga a prestar 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** se obliga a prestar el Servicio de acuerdo 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 menores a los que establezca el IFT.

Wi Coin garantizará a los usuarios que el Servicio se presta de conformidad con la legislación aplicable y sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad establecidos en el título de concesión de los concesionarios de quienes comercialice el Servicio, por lo que no podrá ofrecer condiciones distintas a las que pueda obtener de tales concesionarios.

Los parámetros de calidad del Servicio se establecen conforme a las definiciones contenidas en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020.

Para la evaluación de los parámetros de calidad definidos en los Lineamientos arriba mencionados, los cuales son de **carácter informativo**, se establece lo siguiente:

- I. Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga: **3.5 Mbps.**
- II. Tasa de Transmisión de Datos promedio de Carga: **0.5 Mbps.**



III. Latencia promedio: **120 ms.**

IV. Proporción de Paquetes Perdidos: **<1 %.**

5. 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.

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.

6. Dispositivo Inteligente

Wi Coin no entregará al usuario equipo terminal de telecomunicaciones alguno pues, 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.



7. Procedimiento para la contratación del Servicio

Para contratar el Servicio únicamente es necesario que el usuario adquiriera un Código de Acceso de **Wi Coin** para poder disfrutar del Servicio, con lo cual se obligará a lo establecido en el Contrato de Servicios, el cual puede consultarse en la página web de **Wi Coin**: <http://www.wicoin.com.mx/docs/Aprobaci%C3%B3nPROFECO.pdf> y en el Buró Comercial de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones de la Profeco, en el siguiente vínculo: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/L%C3%B3gica%20Industrial,%20S.A.%20de%20C.V.!!Wi-Coin%20467-2019.pdf.

8. Procedimiento para la activación del Servicio

7

8.1. Paquetes Estándar –por horas–

Los paquetes estándar ofrecen al usuario la posibilidad de navegar en Internet por horas. Estos paquetes pueden ser adquiridos y activados por el usuario de manera cómoda y segura, según se detalla a continuación:

- i. El usuario deberá localizar las casetas identificadas con la publicidad de **Wi Coin**, las cuales ofrecerán el Servicio; y son el único punto de venta de las Claves de Acceso. Las ubicaciones de las casetas podrán consultarse en cualquiera de los sistemas de atención telefónicos y electrónicos de **Wi Coin** que se especifican en este Código.



- ii. Una vez localizada la caseta, el usuario deberá adquirir el Código de Acceso al Servicio siguiendo los siguientes pasos: **(a)** descolgar la bocina; **(b)** marcar *05, *10, *15 o *20 –dependiendo del plan que desee contratar–; **(c)** depositar el **importe exacto en monedas** que indique el teléfono; y, **(d)** escuchar y anotar la clave de 5 dígitos.

- iii. El usuario deberá ubicarse en alguno de los puntos de acceso a internet de **Wi Coin** –“**Wi-Fi Hotspots**”– y hacer lo siguiente en su Dispositivo: **(a)** activar la opción de Wi-Fi; **(b)** buscar la red con nombre wicoin; **(c)** conectarse a la red wicoin; **(d)** abrir el navegador o explorador de su preferencia; **(e)** introducir la clave de 5 dígitos; y, **(f)** dar click en el botón login.

8.2. Paquetes Premium –por días–

Los paquetes Premium ofrecen al usuario la posibilidad de navegar en Internet durante días en vez de horas. Estos paquetes pueden ser adquiridos por el usuario de manera cómoda y segura a través del pago directo en sucursal bancaria o mediante transferencia interbancaria.

Los datos de la cuenta en la que el usuario deberá hacer el pago de los paquetes Premium puede consultarse en la página web de **Wi Coin**: <http://www.wicoin.com.mx/premium/index2.html>.

Los paquetes Premium se pueden utilizar en cualquier lugar, a nivel nacional, donde el usuario encuentre los Wi-Fi Hotspots de **Wi Coin**.



Para activar los paquetes Premium, el usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- i. El usuario debe seleccionar previamente el paquete Premium que desea adquirir.
- ii. Con base en el paquete que haya elegido el usuario, éste deberá pagar el importe correspondiente a dicho paquete, en efectivo, o mediante transferencia bancaria en las cuentas e instituciones bancarias que se indican en la página web de **Wi Coin**:
<http://www.wicoin.com.mx/premium/index2.html>.
- iii. El usuario deberá enviar al correo electrónico activacion@wicoin.com.mx o por mensaje privado en www.facebook.com/wicoin –inbox–, el comprobante de pago expedido por la institución bancaria, escaneado o fotografiado, donde se visualicen claramente los datos del pago efectuado en beneficio de **Wi Coin**.
- iv. **Wi Coin** enviará al usuario, por el mismo medio que recibió el comprobante de pago, el Código de Acceso al Servicio, 24 horas después de haberse validado el pago.
- v. En caso de que el usuario no reciba su Código de Acceso en el plazo arriba indicado, podrá solicitarlo comunicándose al Centro de Atención a Clientes de Wi Coin: **800 890 5144**.



8.3. Aceptación de los términos y condiciones del Servicio

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 de **Wi Coin** por primera ocasión para esos efectos 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.

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 web de **Wi Coin**.

En caso 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 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.

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.

9. Tarifas

Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el siguiente hipervínculo: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>.

Los números de inscripción de las tarifas registradas por **Wi Coin** ante el IFT, así como los Formatos Simplificados de Información enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT, al momento de inscripción de las mismas, pueden descargarse en el siguiente vínculo: <http://www.wicoin.com.mx/#tarifas>.

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.

Wi Coin no cobrará tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

10. 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 obtendrá de **Wi Coin**, conforme al procedimiento de activación establecido para cada paquete contratado en este Código.

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

11. 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.

12. 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 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.

13. 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.

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.

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

Por tratarse de un servicio de **prepago**, la entrega de estado de cuenta se hará a solicitud del Usuario.

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**.

15. Causales de cancelación del Servicio

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 los incisos e), f), g), h) e i) de la cláusula novena del 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.

16. Procedimiento de cancelación del Servicio

El Usuario podrá solicitar la cancelación del Servicio, sin responsabilidad alguna, por cualquiera de las causales especificadas en el numeral 15 de este Código, conforme al siguiente procedimiento:

- a) El Usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección activacion@wicoin.com.mx, expresando de manera clara, su voluntad de cancelar el Servicio y los motivos de su petición. La única persona autorizada para solicitar la cancelación del Servicio será aquella que pueda proporcionar a **Wi Coin**, la siguiente información:

- ✓ El Código de Acceso al Servicio.
- ✓ La ubicación de la caseta telefónica en la que adquirió el Código de Acceso –paquetes estándar– o, en su caso, copia o foto legible del comprobante de pago realizado en institución bancaria –paquetes Premium–.
- ✓ La fecha y hora de adquisición del Código de Acceso –paquetes estándar–.
- ✓ Nombre del usuario registrado para la activación del Servicio.

- ✓ Teléfono y correo electrónico registrados para la activación del Servicio.

- b)** Una vez recibida la solicitud de cancelación con todos y cada uno de los requisitos indicados en el inciso **a)** anterior, **Wi Coin** notificará por correo electrónico al Usuario, en un plazo máximo de 24 horas, el folio asignado, con el cual podrá darle seguimiento a su petición de cancelación.

- c)** Una vez asignado el folio al Usuario, **Wi Coin** contará con un plazo máximo de 24 horas para resolver sobre la procedencia de la cancelación; en caso que ésta resulte procedente, **Wi Coin** informará al Usuario el monto que se le devolverá, el cual corresponderá a la parte proporcional del precio del Servicio que no fue consumido por el Usuario.

- d)** Para efectos de la devolución de la suma que corresponda al Usuario, **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. Dicha devolución se efectuará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la respuesta favorable emitida por **Wi Coin**.

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.

De ser el caso, 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.

17

17. Penalidades

Wi Coin NO APLICA sanción económica alguna derivada de la terminación anticipada o incumplimiento de Contrato o de los planes o paquetes tarifarios que se publicitan.

18. Condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas para la utilización del Servicio

El usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

Los Códigos de Acceso de los paquetes Estándar sólo podrán utilizarse en 1 Dispositivo y los correspondientes a los paquetes Premium hasta en 2 Dispositivos al mismo tiempo.



Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato de Servicios.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a **Wi Coin** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus Dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **Wi Coin** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al usuario por los hechos antes mencionados.



Wi Coin no es responsable de:

1. La configuración de los Dispositivos que resulten necesarios para el uso del Servicio.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo del usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Dispositivos del usuario o software del usuario, imputables al usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el usuario no mantenga en su Dispositivo el software necesario para incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

19

Wi Coin cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

19. Suspensión del Servicio

El usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.



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.

20

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



20. 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.

21. 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.

Wi Coin enviará por correo electrónico al usuario el comprobante de pago de la bonificación y/o compensación.

22. 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.

23. 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.



24. Canales de atención telefónicos y electrónicos

Con la finalidad de atender de manera gratuita las consultas y quejas relativas al Servicio y darle seguimiento a las mismas, así como para brindarle al público en general una pronta y adecuada atención en relación con sus dudas, aclaraciones y reclamaciones, información de las tarifas, sus condiciones comerciales y cobertura, trámites relacionados con el Servicio y facturación, entre otras funciones; **Wi Coin** pone a disposición los siguientes medios:

- El número telefónico **800 890 5144**, de lunes a viernes de 09:00 horas a 18:30 horas con atención personalizada; y con correo de voz disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El correo electrónico a la dirección **activacion@wicoin.com.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- La página web de **Wi Coin**: **<http://www.wicoin.com.mx/#contacto>**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

A partir de que **Wi Coin** reciba la llamada o correo electrónico del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **Wi Coin** determinará el tipo de falla y, en caso de ser necesario, enviará de manera inmediata al personal técnico al sitio respectivo para determinar el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.



Cuando el usuario presente una queja a través de cualquiera de los medios arriba referidos, **Wi Coin** emitirá un acuse de recibo que contendrá un número de folio o registro, el cual será enviado al usuario a través del medio que éste solicite, pudiendo ser vía correo electrónico, por chat o a través del envío de un mensaje de texto, en caso de que el usuario haya proporcionado un número telefónico móvil.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Wi Coin** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, la cancelación de este, o cualquier trámite relacionado con éste.

25. [Aviso de Privacidad](#)

25

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.