

# Código De Prácticas Comerciales



Ricardo Cauich Herrera

## **DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:**

Los servicios que se comercializan bajo el nombre de InterHause, cuya autorización recae sobre la persona física de Ricardo Cauich Herrera, es el de acceso a Internet. Dicho servicio esta debidamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Este servicio se prestará a través de una instalación, operación y explotación de una o varias redes públicas de telecomunicaciones. De igual manera este servicio se ofrece a los suscriptores a través de distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada establecidos. Dichos paquetes se pueden ver a detalle en la página de internet: [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx)

Los clientes podrán ser atendidos en el centro de atención a clientes ubicado en la calle 40 Número 504 entre 63 y 65, de la Colonia Santo Domingo en la ciudad de Tizimín, Yucatán, México. Los días de atención será de lunes a Domingo de 9:00 a 17:00 horas.

De igual manera el usuario podrá recibir asesoría y atención a sus reportes en los siguientes números telefónicos: 9861117897 y a través del correo [soporte@interhause.com.mx](mailto:soporte@interhause.com.mx)

## **COBERTURA**

Los servicios se prestarán en las colonias, comunidades y regiones donde nuestra infraestructura y autorización nos lo permita. Dicho servicio se prestará de acuerdo con lo contratado con el suscriptor y de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, procurando que sea de manera continua, regular y eficiente.

## **CONTRATACIÓN**

Todo lo referente a los paquetes, forma de contratación y vigencia de los servicios que ofrece InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) podrán ser consultados en la página [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx)

Los servicios se regirán por el contrato y su anexo el cual estará regulado por la legislación aplicable. Dicho contrato contiene el paquete contratado, vigencia, forma de pago y contraprestaciones. La contratación se realizará de manera presencial por el interesado y podrá solicitar la copia de este de manera física o por algún medio digital.

## **DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN**

Para la contratación de los servicios que ofrece InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) el solicitante deberá presentar físicamente en el centro de atención a clientes la siguiente documentación e información:

- Identificación Oficial vigente
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de antigüedad
- Numero de contacto.
- Correo electrónico (si se cuenta con el).

## **COMPROMISO DE CALIDAD DEL SERVICIO**

InterHause (RICARDO CAUICH HERRERA), Siempre y cuando se encuentre dentro de la cobertura garantizada, atenderá cualquier solicitud de servicio. Dicha solicitud se podrá realizar por cualquiera de los medios plasmados en el contrato de adhesión. De igual manera se podrá consultar, ya sea vía telefónica, a través de la pagina web [www.interhasue.com.mx](http://www.interhasue.com.mx) o en el centro de atención a clientes:

- Condiciones del servicio.
- Cobertura.
- Tarifas y facturación
- Contrato de adhesión
- Carta de derechos mínimos
- Aviso de privacidad

Asi mismo InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) esta obligado a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en su Titulo de Autorización y en su caso los que determine el IFT.

Por otra parte, si al momento de la instalación del servicio se determina la imposibilidad técnica, el contrato de usuario se procederá a cancelar el contrato y se reembolsará el importe pagado por el servicio.

## **MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN**

Los medios de pago se le darán a conocer al suscriptor al momento de la contratación y estarán plasmadas en el contrato mismo y publicadas en la pagina [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx). Para la facturación de los servicios el suscriptor deberá

enviará la información fiscal necesaria al correo [ventas@interhause.com.mx](mailto:ventas@interhause.com.mx) y a través de este mismo medio se le hará llegar dicha factura.

El usuario pagará el costo del servicio según el plan o paquete seleccionado, como podría ser:

- Paquete seleccionado
- Impuestos aplicables.
- Costo de instalación, reubicación
- Reparación o indemnización por daño de equipo que pertenezca a InterHause (RICARDO CAUICH HERRERA)
- Cargo por reconexión.

## **TERMINOS Y CONDICIONES**

El pago del servicio será por prepago. Teniendo la posibilidad el suscriptor de realizar abonos anticipados a su siguiente cuota mensual. El ciclo de facturación iniciará el día de la instalación del servicio. Una vez finalizada el ciclo correspondiente, el suscriptor contará con 5 días hábiles para efectuar su pago sin ninguna penalidad. Una vez transcurrido esos 5 días y no haber realizado el pago, se procederá a suspender el servicio hasta que se registre el pago.

Para la modificación de las condiciones de cada paquete InterHause (RICARDO CAUICH HERRERA) no afectará a los contratos vigentes. Las modificaciones aplicarán para contratos subsecuentes, previo registro ante las autoridades competentes.

De igual manera el usuario podrá solicitar la contratación, cancelación o modificación de cualquier paquete en los términos y condiciones del Contrato de Adhesión.

## **ATENCION POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS Y/O QUEJAS**

Cuando el suscriptor experimente fallas o interrupciones en su servicio deberá contactar a los números de atención a clientes disponibles en su contrato y en la página [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx). Por su parte InterHause (RICARDO CAUICH HERRERA) responderá inmediatamente a dicho reporte para tratar de subsanarlo.

Si por algún motivo imputable a InterHause (RICARDO CAUICH HERRERA) no se presta el servicio de soporte después de 24 horas, se dejará de cobrar la parte proporcional del servicio hasta que este sea atendido.

Una vez recibido el reporte de la falla o interrupción del servicio, se procederá a verificar la falla y determinar la causa y poder dictaminar el tiempo aproximado que llevará la reparación de la falla o interrupción la cual no deberá exceder las 24 horas.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION POR FALLAS, ACLARACIONES Y/O QUEJAS**

Cuando el cliente experimente algún problema con su servicio de internet, deberá verificar previamente ciertas situaciones que podrían estar afectando el correcto funcionamiento de su servicio, como pueden ser:

- Cable dañado (cortado deteriorado)
- Conexión correcta de los equipos que proporcionan el servicio.
- Si utiliza algún dispositivo adicional al proporcionado por InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA), verificar si ambos presentan la misma falla.
- El cliente deberá estar al corriente con sus pagos, ya que esto es causa de suspensión del servicio.

De no existir alguna de estas situaciones entonces procederá a reportar la falla correspondiente de la siguiente manera:

1. Comunicarse al Centro de Atención a Clientes o en cualquier otro medio autorizado en el contrato o publicado en la página [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx)
  2. El personal que le atenderá solicitará algunos datos como pueden ser:
    - a. Nombre del cliente o titular.
    - b. Número de teléfono en caso de que sea diferente al registrado en su contrato.
- InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) llevará un registro personalizado de la problemática presentada por cada cliente.
  - InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) monitoreará en sus sistemas e informará al cliente si la falla es atribuible a InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA), de ser así, informará al cliente la causa y el tiempo estimado en que se reestablecerá el servicio, en los términos del contrato de adhesión.
  - Si la falla NO es atribuible a InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA), se le informará al cliente el problema específico y el tiempo APROXIMADO en que se reestablecerá el servicio.

## **SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

De conformidad con el contrato de adhesión InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) está facultado para suspender la prestación del servicio, previa notificación al suscriptor a través de los medios de contacto registrados en el contrato de adhesión, en los siguientes casos:

- a) Cuando el suscriptor incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, esto incluye el pago anticipado no realizado de los servicios en el mes en curso y cualquier otro cargo amparado en dicho contrato.
- b) Si el suscriptor utilizara el servicio de internet para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión. Dicha suspensión no implica la cancelación del contrato, por lo que el suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato de adhesión hasta la terminación del contrato según el plan contratados.

## **POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

El suscriptor podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento. Para tal efecto y para conocer la totalidad de gastos relacionados con dicha terminación, podrá consultarlo físicamente en su copia de contrato que le fue entregada al momento de la contratación o en la página [www.interhause.com.mx](http://www.interhause.com.mx). Dicho contrato contiene información relacionada con penalidades y garantía contractual en caso de que aplique. De igual manera informa en que casos y cuando procede el cobro de intereses, así como demás gastos relacionados con la terminación del contrato.

Para ello el suscriptor:

- a) Podrá solicitar dicha cancelación de manera escrita a InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) en el centro de atención señalado en el contrato de adhesión, mediante correo electrónico o cualquier otro medio digital.
- b) Deberá estar al corriente en los pagos del servicio
- c) Dicha cancelación no exime al suscriptor del pago de adeudo generados durante la prestación del servicio.

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

Referente a la información personal del suscriptor, InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA), se compromete y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA).

Por lo tanto, toda la información y datos personales recabada por InterHause(RICARDO CAUICH HERRERA) para la prestación del servicio será resguardada con absoluta confidencialidad y solo podrán ser reveladas cuando alguna autoridad judicial lo requiera, siempre y cuando lo haga a través de una orden debidamente fundada y motivada.

ATENTAMENTE

---

InterHause  
RICARDO CAUICH HERRERA