

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Full 
Conexion

Descripción de los servicios

- ▶ FullConexión es un proveedor autorizado para ofrecer el servicio de **acceso a Internet** dentro de las zonas de cobertura indicadas.
- ▶ El servicio se proporciona bajo distintos planes comerciales y estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, sujeto a condiciones técnicas y de red.
- ▶ FullConexión supervisa continuamente la calidad del servicio para asegurar el cumplimiento de los parámetros contratados.
- ▶ El tiempo de instalación del servicio será de 1 día hábil, sujeto a disponibilidad técnica.

Planes y Tarifas

Los servicios de Fibra Óptica se ofrecen bajo las siguientes modalidades:

Residencial

50Mbps – \$320

80Mbps – \$390

100Mbps – \$475

Comercial

50Mbps – \$375

100Mbps – \$480

120Mbps – \$550

Empresarial

80Mbps – \$3,360

100Mbps – \$4,200

150Mbps – \$6,300

Planes y Tarifas

- ▶ **Nota:** Las velocidades en planes residenciales y comerciales corresponden a valores máximos (“hasta”) y pueden variar según condiciones de red.
- ▶ **Nota:** Para conocer el detalle completo de tarifas, cargos adicionales y servicios, el usuario podrá consultar el Libro Tarifario vigente.

Formas de pago y facturación

- ▶ El servicio se ofrece en modalidad **prepago** y cubre un periodo mensual
- ▶ El pago deberá realizarse el día **27 de cada mes**. (Efectivo, Transferencia, Deposito)
- ▶ En caso de no recibir el pago, 1 día después en el plazo establecido, el servicio podrá ser suspendido.
- ▶ FullConexión podrá emitir comprobantes de pago y facturación cuando el cliente lo solicite.
- ▶ El proveedor podrá aplicar cargos por instalación, reconexión, visitas técnicas, excedentes de cableado y reposición de equipos, conforme al Libro Tarifario vigente y a lo estipulado en el contrato.

Calidad del servicio

- ▶ FullConexión se compromete a brindar un servicio continuo y de calidad.
- ▶ Sin embargo, el servicio puede verse afectado por:
 1. Fallas eléctricas
 2. Condiciones climatológicas
 3. Interferencias
 4. Mantenimiento programado

Atención a clientes y soporte técnico

► Procedimiento de quejas y aclaraciones:

El usuario podrá presentar quejas o aclaraciones a través de los medios de contacto del proveedor.

El proveedor dará respuesta inicial en un plazo máximo de 48 horas hábiles y resolverá en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

En caso de no estar conforme, el usuario podrá acudir a PROFECO.

► Canales de atención:

Teléfono: 341-116-6998

WhatsApp: 341-116-6998

Correo: suporte@fullconexion.com.mx

Horario de atención:

Lunes a viernes: 9:00 AM a 6:00 PM

Sábados: 9:00 AM a 2:00 PM

Domingos y días festivos: No laborables

Tiempos de atención

- ▶ Tiempo máximo de atención a fallas: **36 horas**
- ▶ Tiempo estimado de respuesta inicial: **2 horas**
- ▶ En caso de fallas atribuibles a FullConexión, se podrán aplicar bonificaciones conforme al contrato y la normativa aplicable.

Política de uso justo

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado del servicio.

▶ Queda prohibido:

1. Revender el servicio sin autorización
2. Realizar actividades ilícitas
3. Saturar la red de manera indebida
4. FullConexión podrá tomar medidas en caso de detectar uso indebido.

Equipos

El equipo instalado podrá ser proporcionado en modalidad de **comodato**.

▶ El cliente se compromete a:

1. Cuidar el equipo
2. No manipularlo sin autorización
3. Devolverlo en caso de cancelación
4. En caso de daño o pérdida, se podrá aplicar un cargo.

Depósito en garantía:

Para la instalación del servicio, FullConexión podrá solicitar un **depósito en garantía por el equipo entregado**, el cual será previamente informado al cliente.

Dicho depósito será **reembolsable** al momento de la cancelación del servicio, siempre y cuando el equipo sea devuelto en buenas condiciones y funcionamiento.

En caso de daño, mal uso o pérdida del equipo, el depósito podrá aplicarse total o parcialmente para cubrir los costos correspondientes.

Cambios de plan

El cliente podrá solicitar cambios de plan en cualquier momento, sujeto a:

- ▶ Disponibilidad técnica
- ▶ Estar al corriente en pagos
- ▶ FullConexión notificará cualquier cambio mediante medios electrónicos y redes sociales.

Cancelación del servicio

El cliente podrá cancelar el servicio en cualquier momento, siempre que:

- ▶ No tenga adeudos pendientes
- ▶ Devuelva el equipo en buen estado

La cancelación podrá realizarse por:

- ▶ Teléfono
- ▶ WhatsApp
- ▶ Correo electrónico
- ▶ De manera presencial

Reconexión del servicio

En caso de suspensión por falta de pago:

- ▶ El cliente deberá liquidar el adeudo
- ▶ Podrá aplicarse un cargo por reconexión
- ▶ El servicio será restablecido en un plazo máximo de 24 horas

Protección de datos

- ▶ FullConexión se compromete a proteger los datos personales de sus usuarios conforme a la legislación vigente.

Centros de atención

Dirección:

- ▶ Emiliano Zapata #6, Tecalitlán, Jalisco

Horario:

- ▶ Lunes a viernes: 9:00 AM a 6:00 PM
- ▶ Sábado: 9:00 AM a 2:00 PM
- ▶ Domingo y días festivos no laborables

Derechos del Usuario

Los usuarios tienen derecho a:

- ▶ Recibir el servicio conforme a lo contratado.
- ▶ Recibir información clara de tarifas.
- ▶ Presentar quejas y recibir respuesta.
- ▶ Cancelar el servicio sin penalización.
- ▶ Recibir bonificaciones en caso de fallas imputables al proveedor.

Disposiciones finales

- ▶ Este documento estará disponible para consulta pública y forma parte de las prácticas comerciales de FullConexión.

FIN DEL DOCUMENTO

Full 
Conexion

Versión 1.0 – ABR 2026