

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**  
**SPARK TELECOMM, S.A. DE C.V. ("SPARK")**

**CONTENIDO**

1. Procedimiento de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reporte de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias.
2. Descripción de los servicios que se comercializan.
3. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios.
4. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que comercialice.
5. Teléfono, correo y centro de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones.
6. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes.
7. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato.
8. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados.

1. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES, INCLUYENDO AQUELLOS RELATIVOS A ACLARACIONES, REPORTE DE FALLAS,**

## **CANCELACIONES, BONIFICACIONES, REEMBOLSOS, REEMPLAZO DE EQUIPO, MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.**

- a. Aclaraciones, reporte de fallas, cancelaciones, bonificaciones y reembolsos.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, las aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones y reembolsos que, en su caso, se presentasen, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

- b. Mediación en caso de controversias.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, si se llevara a cabo mediación en caso de controversias, ésta se realizará de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.**

- a) Servicios de Telefonía Fija (Voz)
- b) Servicio de Mensajes Cortos.
- c) Y todos aquellos servicios que de tiempo en tiempo sean autorizados.

## **3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.**

- a) Formas y tiempos de medición.

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de estos, aunque el usuario no los utilice o no este en posibilidad de utilizarlos.



SparkTelecomm, S.A. de C.V.

SPARK le entregará al usuario, de conformidad con la periodicidad indicada en la carátula del contrato, una factura, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicha factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos señale el usuario o, en su caso, el usuario podrá consultar la factura en el domicilio de SPARK; por lo menos con 10 naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios.

No obstante, el usuario o SPARK, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

b) Tarifas.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, las tarifas se cobrarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

c) Procedimientos de cobranza de los servicios.

Los servicios se cobrarán a partir del día en que éstos sean activados al usuario por parte de SPARK, independientemente de que el usuario los haya utilizado o no haya estado en posibilidad de utilizarlos por causas imputables al usuario. Si el usuario por alguna causa no recibe las facturas para el pago mensual del servicio, ello no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, ya que es su obligación consultar con SPARK el monto que adeuda.

El pago por la prestación de los servicios se realizará de conformidad con lo definido en el contrato respectivo. La factura que ampare los importes derivados de la prestación de los servicios estará a disposición del usuario.

Si el usuario incumple con el pago correspondiente a un periodo de facturación, SPARK suspenderá dichos servicios sin responsabilidad alguna frente al usuario o



SparkTelecomm, S.A. de C.V.

terceros. En caso de que el usuario lo solicite y SPARK acepte, SPARK restablecerá los servicios, para cuyo efecto el usuario deberá cubrir previamente los adeudos e intereses moratorios en su caso existentes.

**4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.**

Por tratarse de contratos negociados por las partes, los niveles y compromisos de calidad, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

**5. TELÉFONO, CORREO Y CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES, A EFECTO DE CONTACTAR CON SU SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.**

La oficina de SPARK se ubica en Av. Presidente Masaryk 29 piso 8, Col. Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11560, CDMX. Horario de oficina es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Los medios de contacto son:

En la página web:

[Correo electrónico](#)

Correo Electrónico de Atención a Clientes:

[atencionclientes@sparktelecomm.com](mailto:atencionclientes@sparktelecomm.com)

Teléfono de contacto:

[800 953 3030](tel:8009533030)

**6. PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES.**

Si por causas directamente imputables a SPARK, los servicios no se llegaren a prestar en la forma y los términos convenidos en el contrato suscrito con el usuario, SPARK no cobrará a dicho usuario el servicio no proporcionado o que se dejó de prestar. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, las condiciones antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de 24 horas consecutivas, contadas partir de que el usuario levante el reporte respectivo. El usuario deberá reportar oportunamente el evento a SPARK, de conformidad con lo establecido en el contrato que suscribió con SPARK. Las bonificaciones serán procedentes únicamente en el caso de que el usuario se encuentre al corriente con sus pagos.

**7. EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE LE ENTREGARÁ AL USUARIO EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO.**

En caso de que el usuario decida hacer un cambio de paquete o bien de servicio, se procederá de la siguiente forma:

- a) Negociación del contrato por parte de SPARK con el usuario.
- b) Suscripción y entrega a cada una de las partes de su contrato original.

**8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS, SIN PERJUICIO DE QUE EL USUARIO LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.**



SparkTelecomm, S.A. de C.V.

Para cancelar el servicio que el usuario tenga contratado, deberá:

1. Enviar por correo electrónico al correo de su ejecutivo, o bien al correo [atencionclientes@sparktelecomm.com](mailto:atencionclientes@sparktelecomm.com), una carta firmada por su representante legal o bien por la persona física que contrató los servicios, con la solicitud de cancelación, incluyendo la información del número de cuenta, servicio a cancelar y el motivo de la cancelación.
2. Dentro de las siguientes 72 horas, el usuario recibirá por el mismo medio la notificación de cancelación, o bien, se le indicará en caso de presentar algún saldo pendiente, para que proceda con el pago respectivo y poder llevar a cabo la cancelación de los servicios.