

JMG TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene por objeto establecer de manera clara, transparente y conforme a derecho, las políticas, términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de acceso a internet por parte de JMG TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V., en cumplimiento con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

II. CONCESIÓN

El Pleno de la Comisión, mediante Acuerdo P/CRT/ORD/26032026/045 de fecha 26 de marzo de 2026, otorgó a favor de JMG TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V. una Concesión Única para uso comercial, habilitándola para prestar servicios de telecomunicaciones en territorio nacional conforme a la legislación vigente.

III. DEFINICIONES

Usuario: Persona física o moral que contrata los servicios.

Servicios: Acceso a internet mediante fibra óptica o microondas.

Equipo Terminal: Dispositivos necesarios para la prestación del servicio.

Residencial: Modalidad donde el servicio se brinda con los recursos disponibles sin garantía absoluta.

IV. SERVICIOS

El concesionario prestará el servicio de acceso a internet fijo mediante tecnologías de fibra óptica y radioenlaces (microondas), bajo el esquema Residencial, garantizando condiciones equitativas, continuidad y eficiencia conforme a la regulación aplicable.

V. COBERTURA

Los servicios se prestarán en Querétaro (Pie de Gallo), Amealco e Hidalgo, sujetos a disponibilidad técnica, capacidad de red e infraestructura existente.

VI. NEUTRALIDAD DE LA RED

El concesionario garantiza el trato no discriminatorio del tráfico de datos, sin bloquear, interferir o priorizar contenidos, salvo medidas razonables para preservar la integridad de la red.

VII. GESTIÓN DE TRÁFICO

Se podrán implementar medidas de gestión de tráfico razonables para evitar congestión, garantizar calidad y seguridad, sin afectar de manera arbitraria a los usuarios.

VIII. POLÍTICA DE USO JUSTO

Los servicios se consideran ilimitados, sujetos a una Política de Uso Justo con un consumo mensual de referencia de 4 TB por domicilio. El uso excesivo o reventa podrá derivar en suspensión o cancelación.

IX. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El servicio podrá ser proporcionado mediante fibra óptica o microondas.

Microondas: Servicio asimétrico con subida equivalente al 20% de la descarga.

Fibra: Puede ser simétrica o asimétrica dependiendo de la red disponible.

La latencia es baja en todas las tecnologías, sin garantizar valores específicos.

X. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN

El usuario solicita el servicio vía WhatsApp al 4425451340.

Se valida cobertura, se informa oferta y se agenda instalación en máximo 5 días hábiles.

El técnico valida en sitio, instala, realiza pruebas y el usuario firma de conformidad.

XI. CONDICIONES DE INSTALACIÓN

Microondas: incluye hasta 20 metros de cable UTP.

Fibra: incluye hasta 200 metros.

Excedentes: UTP \$7/m, fibra \$5/m incluyendo mano de obra.

XII. FACTURACIÓN Y PAGOS

Corte el día 30 de cada mes.

Periodo de pago del día 1 al 5.

El día 6 se suspende el servicio por falta de pago.

Reconexión con costo de \$50 MXN.

XIII. PROHIBICIÓN DE REVENTA

Queda estrictamente prohibida la reventa o redistribución del servicio, siendo causa de cancelación inmediata.

XIV. PAQUETES

Red Legacy (Fibra y Microondas - Asimétricos)

7 Mbps \$300

10 Mbps \$410

15 Mbps \$510

20 Mbps \$550

25 Mbps \$650

Velocidad de subida hasta 20% de descarga.

Hertz Fibra (Simétricos)

20 Mbps \$350

30 Mbps \$450

40 Mbps \$550

50 Mbps \$650

XV. CONSIDERACIONES GENERALES

Las velocidades son máximas bajo esquema Best Effort.

El servicio depende de condiciones técnicas, cobertura y capacidad.

XVI. ATENCIÓN AL CLIENTE

Correo: soporte@jgmtelecomunicaciones.com

Teléfono: 442-684-9674

XVII. QUEJAS Y ACLARACIONES

Se asignará folio y se resolverá en máximo 72 horas.

XVIII. CANCELACIÓN

El usuario podrá cancelar en cualquier momento conforme a normativa.

XIX. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos serán tratados conforme a la legislación aplicable.

XX. VIGENCIA

El documento entra en vigor tras su registro ante el CRT.