CÓDIGO DE ÉTICA EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO DE TELNOR

I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico establece los valores y principios que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., (en lo sucesivo, "TELNOR") deberá observar en las actividades relacionadas con el comercio electrónico, a fin de respetar y promover los derechos del consumidor, fomentar una cultura de consumo responsable, la promoción de los derechos humanos de los consumidores, la publicidad digital ética y responsable, la protección de grupos vulnerables y la autorregulación.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico es aplicable a TELNOR en las transacciones efectuadas a través de la Tienda en Línea, es decir, www.telnor.com

TELNOR se compromete a respetar que en todas las actividades de Tienda en Línea se cumplan los principios establecidos en el presente Código.

El presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico no será aplicable a las incidencias o fallas técnicas derivadas que se susciten por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos del presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, se entenderá por:

I. Código: El Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico de TELNOR.

II. Comercio Electrónico: Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, Comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital.

III. Consumidor: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes, productos o servicios. Se entiende también por Consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

IV. Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

V. Niñas, niños y adolescentes: Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Para efectos de los tratados internacionales y la mayoría de edad, son niños los menores de dieciocho años de edad.

VI. Proveedor: La persona moral, en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, a través de plataformas electrónicas o de comercio electrónico. Lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Para los efectos de este Código: TELNOR.

VII. Publicidad: Cualquier forma de comunicación comercial realizada por un proveedor, que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión o transmisión de mensajes publicitarios con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios.

VIII. Plataforma de comercio electrónico: Tienda en Línea TELNOR, dentro de la página web www.telnor.com.

IX. Términos y Condiciones: Términos y Condiciones Generales (los "TCG") aplicables a la compra de productos y contratación de servicios ofrecidos por TELNOR, a través de la página en Internet www.telnor.com ("Tienda en Línea"). Cualquier persona que desee ingresar y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los TCG, junto con todas las demás políticas y principios que rigen la Tienda en Línea y que son incorporados al presente por referencia.

X. Tienda en línea TELNOR: El espacio denominado Tienda en Línea, dentro de la página web www.telnor.com, destinado a la compra de productos y contratación de los servicios ofrecidos por TELNOR.

II. COMERCIO ELECTRÓNICO

Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal

TELNOR se compromete a actuar de conformidad con lo aplicable y establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos de los que México forma parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás normas aplicables. TELNOR manifiesta su adhesión al presente Código por lo que se compromete a respetarlo y cumplirlo en materia de comercio electrónico, publicidad, protección de datos y derechos humanos. De no cumplir con este Código, se solicitará la cancelación a su adhesión.

Asimismo, se compromete a conducirse con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades, particularmente aquellas que supongan algún tipo de conflicto con los consumidores.

TELNOR se adhiere al Código de Ética en materia de Comercio Electrónico de la Procuraduría Federal del Consumidor, comprometiéndose a respetar y cumplirlo en materia de comercio electrónico, publicidad, protección de datos y derechos humanos.

Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades

La Tienda en Línea TELNOR tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados y se hace responsable por los bienes y servicios ofrecidos, con el alcance que se especifica en los Términos y Condiciones.

Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega

En la Tienda en Línea TELNOR, así como en los Términos y Condiciones, el Consumidor tiene a su disposición la siguiente información:

- **a)** Nombre comercial, marca, denominación o razón social, domicilio físico en territorio nacional, Registro Federal de Contribuyentes y los diferentes medios de contacto.
- **b)** Procedimiento para la adquisición del bien, producto o servicio, donde se especifican los apartados para revisar las características y restricciones de los mismos.
- **c)** Derecho a revocar el consentimiento respecto a la transacción celebrada.
- **d)** Mecanismos de devolución, reposición o cambio de los bienes, productos o servicios.
- **e)** Información sobre las garantías de equipos otorgadas por los fabricantes.
- **f)** Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención.
- **g)** Información sobre el contenido y servicios que TELNOR ofrece a través de Tienda en Línea, mismo que está reservado y dirigido únicamente para personas que tengan capacidad legal para contratar.
- **h)** El Aviso de Privacidad de TELNOR en el que se especifica el tratamiento que se dará a sus datos personales.
- **i)** Términos y condiciones a que estarán sujetas las transacciones.
- **j)** Métodos de pago y facturación.
- **k)** Costos totales en moneda nacional, incluyendo IVA, impuestos transfronterizos, costo de envío.
- **l)** Procedimientos para obtener el comprobante de la transacción comercial y el comprobante fiscal, así como el procedimiento para solicitar la corrección de los mismos, cuando sea procedente.
- **m)** La forma de entrega incluyendo los costos, plazos y opciones de envío.

Artículo 7.- Términos y condiciones

Los Términos y condiciones se encuentran dentro de la Tienda en Línea TELNOR para consulta de cualquier Consumidor.

Estos Términos y Condiciones se encuentran sujetos a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor y son aplicables a todas las compras realizadas dentro de la Tienda en Línea TELNOR.

Asimismo, en los Términos y Condiciones, se proporciona la información adecuada y clara sobre los diferentes bienes, productos o servicios disponibles; para ello, se pueden llegar a utilizar imágenes, audio y video, o cualquier otra herramienta que se considere apropiada. Y contienen la siguiente información:

a) Condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso.
b) Plazo de vigencia de ofertas y promociones.
c) Restricciones de pago o entrega.
d) Condiciones necesarias para la utilización o entrega.
e) Penalidades por cancelación.

III. PUBLICIDAD DIGITAL

Artículo 8. Principio de legalidad

La publicidad digital utilizada por TELNOR en su Tienda en Línea, cumple con las características de veracidad, comprobabilidad y claridad y se apega a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normas aplicables.

Artículo 9. Publicidad digital responsable

La publicidad digital utilizada en La Tienda en Línea TELNOR, es plenamente identificable y permite al consumidor elegir si desea o no recibir publicidad comercial directa.

IV. PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 10. Principios generales

La Tienda en Línea TELNOR se apega a lo establecido en el Artículo 16 Constitucional, que reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Asimismo, TELNOR pone a disposición del Consumidor el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en www.telnor.com.

En los procesos de compra en TIENDA EN LÍNEA TELNOR, se incentiva a los padres y tutores a supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen a www.telnor.com

Asimismo, se advierte que el contenido y servicios que TELNOR ofrece a través de Tienda en Línea, está reservado y dirigido únicamente para personas que tengan capacidad legal para contratar, lo que disuade a niñas, niños y adolescentes de facilitar sus datos personales, sin la autorización de sus padres o tutores, o de realizar compras sin la autorización de estos últimos.

V. DERECHOS HUMANOS

Artículo 11. Derechos humanos y Grupos vulnerables

TELNOR se compromete a respetar y proteger los derechos de todos los consumidores y por ello, en la Tienda en Línea se respetan los derechos enunciados en el presente Código y se garantiza que sean aplicados a cada persona, incluidos, adultos mayores, niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad e indígenas; y no se hará distinción alguna por motivos de origen, género, religión, razones políticas o alguna característica que pueda dar lugar a la discriminación.

VI. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 12. Medios propios para solucionar conflictos

TELNOR cuenta con diversos medios de atención para sus usuarios, por esa razón, pone a disposición de usuarios y consumidores los distintos canales de atención, a través de los cuales se pueden presentar consultas, aclaraciones y/o quejas; así como, dar seguimiento a las mismas.

Canales de atención:

a) Centros de Atención TELNOR (CATs). A nivel nacional con atención de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Consulta la ubicación y horarios de atención de nuestros Centros de Atención TELNOR en www.telnor.com

b) Centro de Atención Telefónica. A nivel nacional a través de la marcación sin costo *222 desde cualquier línea TELNOR o 800 123 2222.

c) Correo electrónico. Disponible para la recepción de cualquier aclaración, queja o consulta las 24 horas del día. Los correos se atienden en el orden en que van llegando dentro de horas hábiles. Si el correo electrónico fue enviado fuera de horas hábiles, el usuario será contactado a partir de la primera hora hábil del día siguiente. En todos los casos, el usuario recibirá una confirmación por el mismo medio indicándole el folio de atención con el que podrá dar seguimiento a su solicitud. El correo electrónico podrá ser enviado desde cualquier motor de correo electrónico o a través de la página en Internet www.telnor.com

d) Chat en línea. Disponible en www.telnor.com, ingresando a la página a través de cualquier navegador de un equipo de cómputo o a través del navegador del equipo terminal móvil. El Chat en línea está disponible de 7:00 a 22:00 horas, tiempo del Noroeste

Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos

De igual manera, TELNOR está comprometida con las autoridades, sumándose a los diferentes medios de solución de conflictos institucionales, entre los que se encuentran:

a) CONCILIACIÓN TELEFÓNICA.- A través del número 800 123 2222, se lleva a cabo la Conciliación Telefónica Inmediata, que ofrece servicio en todo el país para resolver quejas de consumidores, con un alto porcentaje de efectividad.

b) SOY USUARIO (IFT).- Portal en Internet para la solución de controversias, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, a través de la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): https://www.soyusuario.ift.org.mx/

Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor

La Tienda en Línea TELNOR cumple con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y actuará diligentemente en los procedimientos conciliatorios para llegar a acuerdos con el propósito de beneficiar a los consumidores.

Artículo 15. Vigilancia y Cumplimiento del Código

La Tienda en Línea TELNOR vigilará el cumplimiento de este Código de Ética, así como procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento.