

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. INTRODUCCIÓN.

1. El presente Código de **Liberty Networks Solutions México, S. de R.L. de C.V.** (en adelante “**Liberty**”) tiene como finalidad proporcionar a sus Clientes información detallada sobre las políticas aplicables a los servicios prestados por Liberty, incluyendo los procedimientos de atención de Clientes como aclaraciones, reportes de fallas, entre otra información relevante.
2. Liberty es titular de la Concesión Única con folio electrónico No. FET096782CO-517078 otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**IFT**”) el 02 de mayo de 2018, la cual se encuentra disponible para su consulta en el Registro Público de Concesiones del IFT (la “**Concesión Única**”).
3. Este Código está a disposición del público en la página de internet de Liberty en el siguiente link: <https://www.libertynet.com/>, o, en su caso, Liberty proporcionará una copia de este Código a sus Clientes. El Código podrá modificarse, en cuyo caso se publicará el nuevo Código en la página señalada anteriormente.
4. En todo caso, el Código será aplicado en concordancia con el Contrato que celebre Liberty con el Cliente, pero en caso de discrepancia entre ambos documentos, prevalecerá lo establecido en el Contrato.

II. DEFINICIONES.

En adición a las definiciones contenidas a lo largo del presente Código, los conceptos que a continuación se definen, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que a continuación se les atribuye:

- a) “**CLIENTE**”.- Es aquel que celebra un Contrato con Liberty.
- b) “**Código**”.- Es el presente Código de Prácticas Comerciales.
- c) “**Contrato**”. Se refiere al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o Tecnologías de la Información celebrado entre Liberty y el Cliente, incluyendo sus anexos, Órdenes de Servicio y los estándares del Acuerdo de Nivel de Servicios (“**SLA**” por sus siglas en inglés).
- d) “**Usuario final**”.- Es el consumidor final de los servicios del Cliente.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios de telecomunicaciones que conforme a la Concesión Única actualmente Liberty puede prestar son los siguientes (conjuntamente denominados los “**Servicios**”):

- a) Provisión de capacidad.
- b) Comercialización de capacidad adquirida de otros concesionarios.
- c) Transmisión de datos.
- d) Acceso a Internet.
- e) Televisión restringida.

Los Servicios se llevarán a cabo y activarán de acuerdo a Órdenes de Servicio previamente aceptadas por el Cliente.

Liberty y los Clientes negociarán y pactarán de mutuo acuerdo las características propias de cada Servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales. El Cliente tendrá setenta y dos (72) horas, contadas a partir de la entrega del registro de entrega de Servicios (RFS – Ready For Service), para objetar la entrega por razones de disponibilidad, funcionalidad o calidad de conformidad con lo establecido en el SLA aplicable.

Una vez aceptados los Servicios por parte del Cliente, Liberty corregirá cualquier interrupción, suspensión, falta o modificación en los Servicios, que no sean causados por la culpa grave, dolo, negligencia, actos mal intencionados, fallas

en los equipos e instalaciones del Cliente o de terceros y acreditará los montos a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el SLA aplicable.

El Cliente deberá responder por cualquier pérdida o deterioro de los equipos electrónicos y/o accesorios provistos por Liberty, en cuyo caso será responsable por todas las reparaciones y/o costos de reemplazo, excepto si son causados por la negligencia o dolo de Liberty.

La capacidad de Liberty de prestar los Servicios estará condicionada a la compatibilidad de los servidores, redes, software, equipos, conexiones y directorio de personal autorizado del Cliente y, por lo tanto, este último deberá notificar de forma inmediata a Liberty respecto a cualquier modificación o cambio que pudiera efectuar en ellos, de no realizarlo y/o que no exista compatibilidad con los Servicios, estos quedarán sujetos a interrupción sin responsabilidad alguna de Liberty y, en consecuencia, no será aplicable el SLA correspondiente.

Asimismo, el Cliente deberá obtener los permisos, aprobaciones, consentimientos y/o licencias de cualquier tercero o autoridad gubernamental competente según lo exija la legislación aplicable o cualquier otra normativa para contratar y utilizar los Servicios, incluyendo la instalación del Equipo. Ni los empleados de Liberty, ni sus filiales, agentes o contratistas serán responsables por daño, pérdida o destrucción alguna del equipo del Cliente, excepto si es causado por negligencia grave o dolo por parte de Liberty.

Todo uso de los Servicios cumplirá con la Política de Uso Aceptable de Liberty (“AUP”), misma que se le entregará al Cliente y que se agrega al presente Código como **Anexo 1**. No obstante, lo anterior, Liberty se reserva el derecho de modificar la AUP en cualquier momento y el Cliente deberá consultar la más actualizada que será publicada en la página de internet de Liberty en <https://www.libertynet.com/>.

El Cliente deberá de tomar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para prevenir la prestación de Servicios no autorizados a terceros y no podrá alojar en los servidores y/o en cualquier otro sistema de cómputo relacionado con los Servicios, contenidos, tales como, pornografía infantil y demás prohibiciones legales sobre la materia.

Liberty operará de manera no discriminatoria y bajo principios de igualdad, sin importar sexo, género, raza, origen étnico, edad, idioma, color de piel, cultura, incapacidad o discapacidades, ascendencia, religión, nivel socioeconómico o condición social, condiciones de salud, nacionalidad, preferencias sexuales, el estado civil, las creencias u opinión política, la identidad o filiación política de sus Clientes, ni por ninguna otra razón.

IV. MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA.

El precio de los Servicios será establecido en el respectivo Anexo y/u Órdenes de Servicios y será pagado de forma anticipada, para el efecto:

- a) Liberty entregará la factura al Cliente en términos de lo establecido en el Contrato.
- b) El Cliente deberá pagar a Liberty los cargos y sumas aplicables por la prestación de los Servicios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de entrega de la factura correspondiente. Si los Anexos al Contrato y/u Órdenes de Servicios establecen un plazo diferente para el pago, prevalecerá dicho plazo.
- c) Los cargos fijados en Dólares de los Estados Unidos de América, se pagarán en moneda nacional calculados al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación aplicable al día en que se emita la factura.
- d) En caso de retardo en el pago, Liberty cobrará intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley y, a su discreción, podrá suspender el Servicio o dar por terminado unilateralmente el Contrato o la correspondiente Orden de Servicio, sin necesidad de declaración judicial o administrativa alguna, subsistiendo en todo caso la obligación del Cliente de pagar la totalidad de las obligaciones por los Servicios prestados, así como las penas a que hubiere lugar y los costos de cobranza judicial o extrajudicial.

- e) En caso de presentarse discrepancia sobre una factura el Cliente se compromete al pago del valor no discutido de la misma dentro del plazo establecido en el inciso b), y en relación con la cuantía en discusión, habrá un plazo de quince (15) días naturales para llegar a un acuerdo sobre la misma, sin que durante dicho término se causen intereses moratorios, transcurrido el cual el Cliente deberá proceder al pago del monto que determine Liberty.

Liberty podrá modificar sus tarifas, en el entendido de que dichas modificaciones habrán sido registradas previamente ante el IFT. Las tarifas registradas ante el IFT se encuentran en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Sin embargo, la facturación se realizará en la moneda que establezcan de común acuerdo el Cliente y Liberty, al momento de la contratación de los Servicios.

V. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

Liberty se compromete a tener disponibilidad sobre la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato. Además de lo estipulado en el Contrato, los Servicios se prestarán por parte de Liberty en las siguientes condiciones y términos:

Disponibilidad para Servicios de Capacidad MPLS y Servicios de Internet	
Porcentaje de Disponibilidad:	Acceso tipo 1 = 99.5% de disponibilidad medido en un mes calendario Acceso tipo 2 = 99.3% de disponibilidad medido en un mes calendario
Descripción de los Servicios de Capacidad:	- Esta disponibilidad del enlace de Capacidad (transporte) incluye el segmento internacional y Backbone nacional. - La Latencia del Backbone será no mayor a 100 milisegundos "round trip" entre y hasta cualquiera de los puntos contratados comprendidos en los países donde el sistema de cable submarino ARCOS-1 posee una estación siendo estos Bahamas, Belice (estación de cable Arcos), Colombia, Costa Rica, Curazao, República Dominicana, Estados Unidos (NAP, Boca Ratón y/o North Miami), Guatemala, Honduras, México (estaciones de cable Arcos en Cancún y/o Tulum), Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Turks & Caicos. - La Latencia para enlaces locales/nacionales será no mayor a 25 milisegundos "round trip" entre el punto central y cualquiera de los puntos contratados.
Descripción de los Servicios de Internet:	- La red IP de Liberty se extiende entre la Estación Terminal de Liberty en el Norte de Miami Beach, Florida, Estados Unidos, hasta la Estación Terminal de Liberty aplicable en el respectivo país donde los Servicios terminan y excluye como parte de, o en conexión con, cualquier servicio de backhaul que no sea provisto mediante facilidades propias de Liberty como parte de, o en conexión con, los Servicios (si son aplicables) (la "Red IP"). - La Latencia del Backbone será no mayor a 80 milisegundos "round trip" o menos para el enlace entre los puntos descritos en el punto anterior.
Disponibilidad:	El objetivo de Disponibilidad de Liberty será de al menos 99.3%, medido en un mes calendario. Se considerará tiempo indisponible cuando una falla aparezca por un periodo de diez (10) segundos consecutivos. La falla empezará a contarse desde el momento en que empieza la inestabilidad hasta el próximo periodo de diez (10) segundos consecutivos cuando el Servicio sea restablecido. Periodos menores de diez (10) segundos consecutivos son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821. La disponibilidad será calculada substrayendo el tiempo total de fallas del tiempo total en un mes dado y dividiendo el resultado por el tiempo total. En caso de No Disponibilidad de la Red, el Cliente tendrá derecho a créditos, según se establece en esta Sección; siempre y cuando (i) el Cliente y Liberty hayan firmado y ejecutado todos los acuerdos aplicables a los Servicios, incluidos los Programas y Ordenes de Servicios

	respectivamente (colectivamente llamados “Acuerdo de Ventas”) y Liberty haya aceptado la (las) Orden(es) de Servicios aplicables, por escrito; (ii) el Cliente haya aceptado los Servicios respectivos; y (iii) el Cliente haya pagado todas las cantidades debidas a la fecha según los Acuerdos de Ventas y no haya incumplido de otra forma, según lo establecido en el Contrato, o los Programas del mismo. Liberty determina los créditos con base en reclamos presentados por el Cliente y tiquetes de problemas abiertos, rastreados por medio del sistema de emisión de tiquetes de problemas de Liberty. a. Crédito por No Disponibilidad de la Red Los 240 minutos iniciales de No Disponibilidad de la Red se acreditarán de acuerdo con la siguiente fórmula: $\frac{\text{minutos de No Disponibilidad de la Red x MRC}}{60 \text{ minutos X 24 horas X 30 días}}$ En caso de que No Disponibilidad de la Red, para cualquier mes calendario, que supere los 240 minutos, Liberty calculará cada minuto de No Disponibilidad de la Red y emitirá un crédito, de acuerdo con la siguiente fórmula: $\frac{\text{minutos de No Disponibilidad de la Red x MRC}}{60 \text{ minutos X 12 horas X 30 días}}$ b. Limitación de Créditos. Sin perjuicio de lo señalado en el Contrato, el máximo total de créditos que un Cliente puede recibir durante cualquier mes calendario, es del 30% del Cargo Mensual Recurrente para los Servicios aplicables, siempre y cuando haya sido responsabilidad directa de Liberty. Dichos créditos aplicarán solamente al (a los) Servicios, Equipos y Equipos Terminales afectados y serán el único y exclusivo remedio del Cliente, con respecto a éstos. c. Reclamos por créditos. Se deben hacer por escrito a Liberty, dirigidos a la dirección que aparece abajo, dentro de los treinta (30) días siguientes al mes calendario en que el defecto ocurrió. Liberty investigará el reclamo, y si es válido, emitirá una nota de crédito a la cuenta del Cliente, dentro de los sesenta (60) días después de recibir el reclamo del Cliente. Liberty 15950 West Dixie Highway, North Miami Beach, FL 33162, Estados Unidos de América. Procedimientos para el Monitoreo/Mantenimiento/Escalamiento del Servicio Por favor, remítase a los Procedimientos del Centro de Gestión de la Red, los que son actualizados periódicamente, (los “Procedimientos NOC”) para obtener información referente a procedimientos de servicio y apoyo al Cliente, listas de escalamiento de Servicio, procedimientos de administración de problemas, parámetros de mantenimiento y monitoreo de la red y ventanas de mantenimiento.
Tiempo de la	El tiempo de falla es computado desde el momento en que el NOC de Liberty tiene constancia

Falla:	de la misma, bien por sus propios medios o por haber sido reportada al NOC de Liberty hasta el momento en que la falla es comprobada como solucionada por el NOC de Liberty y el Cliente haya notificado como resuelto. La falta de respuesta por parte del Cliente durante un periodo de 24 horas posterior a la notificación de Liberty dará como resuelta la falla. La disponibilidad será computada con el agregado de fallas de cada circuito en un mes calendario, todas las fallas serán atribuidas al mes en el cual la falla es solucionada, aunque si el comienzo de falla tuvo lugar en el mes anterior se computará como indisponible todo el tiempo de falla. Se excluyen de los cálculos de disponibilidad las suspensiones programadas y trabajos de mantenimiento de emergencia o programados sobre la red, condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, o eventos imprevisibles y suspensiones del servicio causados por fallas imputables al Cliente.
Periodo de Excepciones de Disponibilidad:	Los siguientes eventos no se considerarán eventos de No Disponibilidad de Red y serán omitidos en los cálculos de Disponibilidad del servicio (“Eventos Excluidos”); a. actividades de mantenimiento planeadas, programadas o de emergencia; problemas causados por condiciones ambientales en el lado del Cliente o de los Usuarios Finales (tales como provisión de energía, clima y vivienda). Cuando el Cliente no sigue los procedimientos de Liberty, o cuando el Cliente hace cambios no autorizados a los conectadores o equipo de Liberty; b. fallas o mal funcionamiento del equipo, aplicaciones, o sistemas que no sean de propiedad ni controlados por Liberty; c. cualquier violación del AUP de Liberty que resulte en la suspensión o terminación de los Servicios, incluido, pero no limitado a abuso o fraude causado por el Cliente o los Usuarios Finales; d. un Evento de Fuerza Mayor, tales como, pero no limitando a guerra, insurrección, sabotaje, embargo, incendio u otros; e. si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del Cliente o el Usuario Final; f. si el Cliente no notifica a Liberty para que este coloque los Servicios en “estado de total monitoreo”, después de la fecha de activación de los Servicios respectivos; g. energía no es proporcionada a Liberty; h. el Cliente solicita mejoras, reorganizaciones y/o adiciones a los Servicios; i. la elección del Cliente, después de ser solicitado por Liberty, de no liberar los Servicios para pruebas o reparación; j. falla de energía eléctrica en el equipo del Cliente; k. períodos de No Disponibilidad de Red causado por el Cliente o un Usuario Final, o de terceras partes contratadas o autorizadas por el Cliente incluyendo, pero no exclusivamente, cualquier acto de negligencia o sabotaje; o l. acceso restringido al lugar del Cliente o del Usuario Final.

Tipos de Acceso. El SLA cubre dos tipos de acceso: Acceso tipo 1, se refiere a acceso “On-Net”, estos son los circuitos para los cuales el acceso local son entregados sobre infraestructura propia de Liberty y acceso tipo 2, se refiere a acceso “Off-net”, estos son los circuitos para los cuales el acceso local no son entregados sobre infraestructura propia de Liberty, pero donde Liberty factura los costos del acceso local al Cliente.

VI. TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA RED.

1. Reporte de fallas.

Los Clientes que experimenten cualquier tipo de falla en la red con respecto a la capacidad o servicios que suministra Liberty, deben reportar inmediatamente el problema al NOC a través de la información de contacto que se indica en la siguiente Tabla 1:

ATENCIÓN PRIORITARIA	CONTACTO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	CORREO ELECTRÓNICO
Nivel: 1	Operador en servicio	1-786-274-7403	inoc@cw.com

Tabla 1 – Información de contacto NOC.

El personal del NOC se encuentra disponible 24 x 7. En el momento de recibir una llamada de algún cliente que experimente cualquier clase de problema en el servicio, el operador NOC abre una orden de avería y solicita y registra la siguiente información:

- Nombre del cliente.
- Nombre y cargo de la persona que reporta la falla.
- Número telefónico de la persona que reporta la falla para responder la llamada.
- Número de identificación del circuito Liberty para el circuito en el cual se presenta la falla.
- Síntomas de la avería.

Adicionalmente, se le solicitará al Cliente que confirme haber revisado su propio equipo, incluyendo la energía y otras interfases del equipo. Después de registrar toda la información en el Sistema de Administración de Órdenes de Avería (“TIMS”, por sus siglas en inglés), el operador del NOC suministra al cliente un número de orden de avería para facilitar el seguimiento de la falla y como punto de referencia para todas las actualizaciones.

El Cliente debe suministrar a Liberty un número telefónico de un punto de contacto designado (“DPOC”, por sus siglas en inglés) de alguna persona técnica/operativa que pueda ser contactada 24 x 7 con el fin de reportar problemas, y coordinar pruebas de esfuerzo, incluyendo el aislamiento de fallas y la resolución relacionada con la red interna y las conexiones del cliente. El DPOC se podrá cambiar únicamente a través de acuerdo previo por escrito con Liberty.

En caso de ocurrir alguna falla dentro de una red portadora de *backhaul*, el operador del NOC se contactará con el centro de operaciones del proveedor de la red de *backhaul* dentro de los siguientes cinco (5) minutos a la ocurrencia de la falla. Durante este contacto inicial, se intercambiará la siguiente información:

- El Número de Identificación de la ruta del proveedor de *backhaul* para el circuito afectado.
- Un número de orden de avería de Liberty y la solicitud del número de orden de avería del proveedor de *backhaul*.
- La naturaleza de la falla.
- El tiempo estimado para reparar el daño.
- Los nombres de las personas a contactar en el centro de operaciones de la red del proveedor de *backhaul*. El operador del NOC que se encuentre en servicio notificará de inmediato al cliente afectado y le suministrará un número de orden de avería, así como el tiempo estimado para reparar el daño (“ETR”, por sus siglas en inglés). Cada hora, o a medida que se disponga de nueva información, se informará al cliente sobre las actualizaciones del ETR.

2. Niveles de Escalamiento.

Escalamiento	Contacto	Teléfonos	Correo Electrónico
--------------	----------	-----------	--------------------

Nivel 1 Después de 1 hora	Ingeniero NOC en Servicio	Oficina: 786-274-7403	inoc@cw.com
Nivel 2 Después de 2 horas	Director INOC Richard Lamouth	Celular: 1-305-793-9940	Richard.lamouth@cw.com
Nivel 3 Después de 6 horas	Director Senior NOC Gnana Selvadurai	Celular: 1-786-213-5388	Gnana.selvadurai@lla.com
Nivel 4 Después de 8 horas	Vicepresidente Senior & Director de Tecnología (CTO, por sus siglas en inglés) Peter Collins	Oficina: 1-786-274-7618 Celular: 1-305-439-1677	peter.collins@cw.com

Tabla 1(a) – Listado de Escalamiento.

El anterior listado de escalamiento (Tabla 1(a)) le indica a los Clientes los puntos de contacto para cuatro (4) niveles de escalamiento. Se solicita a los Clientes que utilicen este listado únicamente en caso de que el contacto de soporte técnico asignado por el NOC no esté en capacidad de resolver el problema dentro de los intervalos acordados en la misma, o si no se remiten actualizaciones.

Contacto	Números Telefónicos	Correo electrónico
Nivel 1 Ingeniero IP-NOC en servicio	Oficina: 1-786-274-7403	ipservices@cw.com
Nivel 2 Daniel Herrera Gerente IP Services	Oficina: 786-274-7403 Celular: 305-775-8372	Daniel.herrera@cw.com
Nivel 3 Director NOC Centro de Operaciones de la Red Richard Lamouth	Oficina: 786-274-7403 Celular: 305-793-9940	Richard.lamouth@cw.com
Nivel 4 Mario Vignali Director del Centro de Operaciones de la Red	Oficina: 1-786-274-7216 Celular: 1-305-775-2410	Mario.vignali@cw.com
Nivel 5 Peter Collins Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones & Director de Tecnología	Oficina: 1-786-274-7618 Celular: 1-305-439-1677	peter.collins@cw.com

Tabla 1(b) – Listado de Escalamiento de Servicios IP.

El anterior listado de escalamiento de servicio de soporte (Tabla 1(b)) les indica a los Clientes los puntos de contacto para cinco (5) niveles de escalamiento. Se solicita a los Clientes que utilicen este listado únicamente en caso de que el contacto de soporte técnico asignado por el NOC no esté en capacidad de resolver el problema dentro de los intervalos acordados en la misma, o si no se remiten actualizaciones.

VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

Si el Cliente decide cancelar los Servicios antes de la terminación de la Orden de Servicio o del plazo establecido en el Contrato, el Cliente será responsable y pagará el 100% del precio mensual fijado en los correspondientes Anexos del Contrato y/u Órdenes de Servicios hasta el vencimiento del plazo establecido. El cargo de terminación tiene por objeto establecer anticipadamente los daños convencionales causados a Liberty, sin perjuicio de cualquier otro daño o perjuicio que se pueda generar, mismos que Liberty, podrá reclamar mediante la vía judicial correspondiente.

En caso de que los Servicios se renueven automáticamente, tanto el Cliente como Liberty podrán notificar a la otra parte, por escrito, su intención de terminación, con al menos treinta (30) días de anterioridad a la fecha prevista para la terminación, sin necesidad de declaración judicial previa.

VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD.

Liberty tratará los datos personales de sus Clientes de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como del Aviso de Privacidad de Liberty que se encuentra disponible a través del link <https://www.libertynet.com/>.

* * *

Última Actualización: agosto de 2025.