

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ROMAJO

CESAR BERNARDINO MUÑOZ

ÍNDICE

1. OBJETIVO	
2. DEFINICIONES	
3. INCLUSIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
4. CONTRATACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	
5. PAQUETES Y FACTURACIÓN	
6. EQUIPOS DEL USUARIO (NOM-221-SCFI-2018)	
7. CALIDAD Y FALLA O INTERRUPCIÓN	
8. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y ACLARACIONES	
9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	
10. CATÁLOGO DE TRÁMITES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
11. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN COMERCIAL	

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones comerciales y técnicas para el servicio de acceso a internet, bajo los principios de **igualdad, no discriminación y equidad**, en cumplimiento con la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NOM-221-SCFI-2018.

2. DEFINICIONES

- a) Autoridades: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), PROFECO y la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno.
- b) NOM-221: Norma técnica para la seguridad y homologación de equipos terminales.

3. INCLUSIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Acceso sin Discriminación: **ROMAJO** garantiza que la prestación del servicio y la oferta de sus paquetes se realizará de manera uniforme, sin distinción alguna por razones de género, identidad, orientación sexual o cualquier otra condición que vulnere la dignidad humana, asegurando igualdad de oportunidades en el acceso a la conectividad.

4. CONTRATACIÓN Y DOCUMENTOS

La contratación se realiza mediante contrato de adhesión registrado ante las autoridades. Se requiere identificación oficial, comprobante de domicilio y firma del contrato.

5. PAQUETES Y FACTURACIÓN

Las tarifas son las registradas ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT). El pago debe realizarse en los periodos acordados para evitar la suspensión del servicio.

Plan Romajo1 30 Mbps	Folio de inscripción: 2513121	Plan Romajo 2 40 Mbps	Folio de inscripción: 2513122
Plan Romajo 3 80 Mbps	Folio de inscripción: 2513131	Plan Romajo 4 120 Mbps	Folio de inscripción: 2513133

6. EQUIPOS DEL USUARIO

Todo equipo terminal debe estar homologado y contar con un código IMEI válido y registrado, de acuerdo con la NOM-221-SCFI-2018, para garantizar la seguridad y evitar el uso de equipos ilícitos.

7. CALIDAD Y FALLA O INTERRUPCIÓN

Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, si el servicio falla por causas imputables a **ROMAJO**, se bonificará la parte proporcional más una compensación mínima del 20% del monto del periodo de afectación.

8. ATENCIÓN A QUEJAS Y ACLARACIONES

Para cualquier duda o falla, el cliente puede contactarnos en:

1. Correo electrónico: contactame@romajo.com.mx
buzondequejas@romajo.com.mx
2. Página Web: www.romajo.com.mx
3. Domicilio: C. Zaragoza Poniente 275, C.P. 75857, Santa María Coapan, Tehuacán, Puebla.
4. Teléfonos: 238 170 0058

9. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos personales están protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. La autoridad encargada de proteger sus derechos ARCO es la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno. Toda información será tratada con absoluta confidencialidad.

10. CATÁLOGO DE TRÁMITES Y CUMPLIMIENTO

El catálogo de trámites y la información adicional de cumplimiento normativo pueden consultarse en la página www.romajo.com.mx

11. COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN COMERCIAL

En **ROMAJO**, la relación con nuestros clientes y proveedores se rige por el respeto absoluto a la igualdad de género:

- ✓ **Lenguaje Inclusivo y Respetuoso:** Todo el personal de ventas y soporte técnico utilizará un trato digno y respetuoso, evitando cualquier lenguaje o conducta sexista en la atención al cliente.
- ✓ **Publicidad Ética:** La promoción de nuestros servicios evitará el uso de estereotipos de género y promoverá la imagen de la mujer en el sector tecnológico de manera equitativa.
- ✓ **Protocolo de Atención:** Ante cualquier queja relacionada con discriminación o acoso en la prestación del servicio, se aplicará el procedimiento de aclaraciones vigente, garantizando la protección del usuario.

ATENTAMENTE

CESAR BERNARDINO MUÑOZ