

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES DE EDGEUNO MÉXICO, S.A. DE C.V.

El presente Código de EDGEUNO MÉXICO, S.A. de C.V (“**EdgeUno**”) tiene como finalidad proporcional la información detallada sobre las políticas aplicables a los servicios prestados por EdgeUno, incluyendo los procedimientos de atención de Clientes como aclaraciones, reportes de fallas, entre otra información relevante en los siguientes términos:

I. GENERALIDADES

- a) EdgeUno es titular de la Concesión Única con folio electrónico No. **FET104405CO-522481** otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**IFT**”) el 30 de agosto de 2024, la cual se encuentra disponible en el Registro Público de Concesiones del IFT (la “**Concesión Única**”).
- b) Este Código se encuentra disponible en la página de internet de EdgeUno en el siguiente link: <https://edgeuno.com/country/mexico/>, en su caso, EdgeUno proporcionará una copia de este Código a sus Clientes. El presente Código podrá modificarse, en cuyo caso se publicará el nuevo Código en la página señalada anteriormente.
- c) El presente Código será aplicado en concordancia con el Acuerdo que celebre EdgeUno con el Cliente (las “**Partes**”), pero en caso de discrepancia entre ambos documentos, prevalecerá lo establecido en el Acuerdo.

II. DEFINICIONES

Adicionalmente de 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:

- i. “**CLIENTE**”: Aquel que celebra un Acuerdo con EdgeUno.
- ii. “**Código**”: El presente Código de Prácticas Comerciales.
- iii. “**Acuerdo**”: El Contrato Marco de Servicios celebrado entre EdgeUno y el Cliente, incluyendo sus Órdenes de Servicios.
- iv. “**Equipos de EdgeUno**”: El equipo (incluyendo cualquier software) de propiedad o autorizado por EdgeUno y puesto en los sitios del Cliente para la prestación de un Servicio.
- v. “**Fecha de Activación del Servicio**”: La fecha en que cualquier Servicio o parte de un Servicio es puesto a disposición por primera vez al Cliente por EdgeUno.
- vi. “**Orden**”: Una orden firmada por ambas Partes bajo el Acuerdo.
- vii. “**Partes de EdgeUno**” significa los empleados, agentes y subcontratistas de EdgeUno o sus Afiliadas (cualquier entidad legal que controle, sea controlada o esté bajo el control común de una Parte.).
- viii. “**Plazo del Servicio**”: Periodo de tiempo que empieza en la Fecha de Activación del Servicio durante la cual un Servicio será prestado por EdgeUno, especificado en la Orden de Servicios.
- ix. “**Servicio**”: Cada Servicio de Telecomunicaciones descrito en cualquier Orden(es) aplicable(s).

- x. **“Sitio”**: El lugar especificado en una Orden en que EdgeUno preste un Servicio.
- xi. **“Usuario”**: Cualquier usuario final autorizado por el Cliente para usar o tener acceso a un Servicio.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios se proporcionarán y activarán de acuerdo con las Órdenes de Servicio previamente aceptadas por EdgeUno. La vigencia de los Servicios se sujetará al plazo establecido en el Acuerdo y la Orden correspondiente, pero si al concluir la vigencia de los Servicios ninguna de las Partes manifiesta su intención de darlos por terminados, la vigencia se renovará automáticamente de conformidad con lo establecido en el Acuerdo. En caso de que cualquiera de las partes no deseara renovar la vigencia de los Servicios de que se trate, deberá notificarlo por escrito a la otra en un plazo no menor a noventa (90) días naturales anteriores a la fecha de terminación de la vigencia respectiva.

Las Partes negociarán y acordarán las características propias de cada Servicio, así como de la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales. EdgeUno suministrará los Servicios al Cliente de acuerdo con el Acuerdo y las Órdenes de Servicio correspondientes. EdgeUno hará esfuerzos razonables para cumplir con cualquier fecha de ejecución o nivel de servicio. No obstante, lo anterior, salvo que expresamente se acuerde lo contrario dentro del Acuerdo y las Órdenes de Servicio, todo tiempo de ejecución se entenderá como un estimado únicamente.

Siempre que EdgeUno notifique al Cliente con la mayor anticipación posible, EdgeUno podrá:

- a) suspender un Servicio en caso de emergencia y/o para proteger la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red;
- b) por razones de índole operacional, cambiar la especificación técnica del Servicio, siempre que tal cambio no reduzca o deteriore sustancialmente el rendimiento del Servicio; o
- c) brindar un servicio equivalente, alternativo, cuando sea necesario hacerlo.

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios para su propio fin comercial, y al hacerlo a:

- a) Cumplir con, y a asegurarse que cualquier Usuario cumpla con las leyes y/o licencias aplicables al Cliente;
- b) Responsabilizarse por: (i) el acceso y uso del Servicio por parte de Usuarios; (ii) los cargos incurridos en relación con los Servicios; y (iii) su cumplimiento y el de los Usuarios de todos los términos y condiciones del Acuerdo;
- c) Asegurarse que su lista de Usuarios esté actualizada y que terminará de manera inmediata el acceso de cualquier persona que no sea un Usuario; y
- d) El cumplimiento de los términos y condiciones de cualquier licencia de software proporcionada con o como parte del Servicio.

Las Partes no serán responsables entre ellas por la falta de cumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones causada por o como resultado de hechos de fuerza mayor o caso fortuito.

La capacidad de EdgeUno 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 EdgeUno 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 EdgeUno.

EdgeUno operará de manera no discriminatoria y bajo principios de igualdad, sin importar sexo, raza, edad, idioma, color, incapacidad, ascendencia, religión, nivel socioeconómico, nacionalidad, creencias u opinión política de sus Clientes, ni por ninguna otra razón.

IV. EQUIPOS E INSTALACIÓN

El Cliente es responsable por el suministro, instalación, configuración, monitoreo y mantenimiento de cualquier equipo conectado al Servicio. El Cliente deberá asegurarse que cualquier Equipo suyo que haya sido conectado al Servicio de EdgeUno o se use con el Servicios de EdgeUno, haya sido conectado y se use de acuerdo con cualquier instrucción y procedimiento de seguridad aplicable.

El Cliente deberá asegurarse que cualquier equipo suyo que conecte o adhiera (directa o indirectamente) al Servicio de EdgeUno sea técnicamente compatible con el Servicio y cumpla con cualquier ley o regulación aplicable. EdgeUno no realiza ningún compromiso respecto a la interoperabilidad entre el Servicio y los equipos del Cliente.

Cuando el CLIENTE sea responsable de alguna actividad preliminar requerida por EdgeUno con el fin de suministrar los Servicios, el Cliente deberá asegurarse que tal trabajo, información, elementos o consentimientos preliminares sean terminados, facilitados u obtenidos (según sea el caso) a su propio costo con tiempo suficiente para permitirle a EdgeUno completar su trabajo y entregar los Servicios respectivos. Si el Cliente traslada o cambia la ubicación de cualquier equipo de EdgeUno sin el consentimiento previo por escrito de EdgeUno éste último tendrá derecho a recuperar del Cliente los costos o gastos adicionales incurridos por EdgeUno como resultado del tiempo perdido relacionado con el intento de ubicar los Equipos de EdgeUno o cualquier visita fallida como consecuencia de tal acción del Cliente.

Si el Cliente se retrasa en el cumplimiento o incumple sus obligaciones mencionadas en el párrafo anterior, no obtiene los permisos necesarios para realizar cualquier modificación a las edificaciones para la instalación y uso de cualquier equipo de EdgeUno, no permite el acceso a EdgeUno para instalar los Servicios; no proporciona un ambiente de trabajo adecuado y seguro; no proporciona cualquier punto de conexión de telecomunicaciones y eléctrico requerido por EdgeUno y en general no cumple con alguna de las obligaciones establecidas en el Acuerdo, previo a que EdgeUno comience a trabajar en la instalación de los Servicios, EdgeUno podrá a su entera discreción: (i) cambiar la fecha de entrega o cancelar la(s) Orden(s) respectiva(s) y cobrar al Cliente el cargo de terminación aplicable y establecido en el Acuerdo; o (ii) facturar al Cliente por el gasto incurrido por EdgeUno al realizar un trabajo en nombre del Cliente y que sea directamente atribuible al incumplimiento o retraso del Cliente, donde tal trabajo sea necesario para prestar los Servicios.

El Cliente cumplirá las solicitudes de EdgeUno que sean necesarias por razones de sanidad y seguridad industrial, medio ambiente, sostenibilidad, seguridad o para preservar la calidad y/o rendimiento de cualquier Servicio prestado al Cliente. El Cliente, al recibir una notificación por parte

de EdgeUno, le permitirá a EdgeUno y a las Partes de EdgeUno tener acceso a los Sitios, según sea necesario para que EdgeUno cumpla con sus obligaciones en virtud del Acuerdo, incluyendo la instalación o mantenimiento de los Equipos de EdgeUno y la recuperación o remoción de cualquier Equipo de este.

El riesgo de pérdida de los Equipos de EdgeUno pasarán al Cliente en el momento de entrega, estén instalados o no los Equipos de EdgeUno. El Cliente es responsable por los Equipos de EdgeUno y no deberá mover, añadirle, modificar o de ninguna manera interferir con los Equipos de EdgeUno, ni permitir que cualquier otra persona (que no sea alguien autorizado por EdgeUno) lo haga. El Cliente será responsable ante EdgeUno por cualquier pérdida de o daño a los Equipos de EdgeUno, excepto donde la pérdida o daño sea debido al desgaste natural o sea causado por EdgeUno o cualquier Parte de EdgeUno.

V. MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA

Los cargos por los Servicios se establecerán en la Orden aplicable. EdgeUno entregará la factura al Cliente en términos de lo establecido en el Acuerdo y el Cliente deberá pagar todos los cargos por los Servicios dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que EdgeUno emita la factura correspondiente, sin ninguna compensación o deducción.

Sin perjuicio de cualquier otra disposición en el Acuerdo, la falta de pago del Cliente se considera un incumplimiento sustancial del Acuerdo en cuyo caso EdgeUno tendrá derecho a darlo por terminado de conformidad con lo establecido en el Acuerdo. Adicionalmente, EdgeUno se reserva el derecho de:

- a) Restringir, suspender o terminar la prestación del Servicio u Orden relevante y EdgeUno quedará liberado de sus obligaciones de conformidad con lo establecido en el Acuerdo respecto a tal Servicio u Orden hasta que cualquier saldo debido sea pagado;
- b) De conformidad con lo establecido en el Acuerdo, darlo por terminado sin responsabilidad hacia el Cliente y sin perjuicio del derecho de EdgeUno a que se le paguen las sumas adeudadas; y/o
- c) Recuperar un Equipo de EdgeUno; si esto ocurre, el Cliente deberá pagar a EdgeUno los cargos de recuperación según sean notificados y demostrados por EdgeUno al Cliente.

Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, la falta de inclusión de información adicional a la requerida por ley en la factura no constituirá una razón válida para que el Cliente omita realizar el pago de la factura en cuestión. El Cliente deberá efectuar el pago de conformidad con lo establecido anteriormente y en el Acuerdo, así como con los detalles indicados en la factura. Cuando realice un único pago que comprenda más de una factura, deberá presentar el detalle del monto pagado respecto de cada una de las distintas facturas.

VI. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS y ATENCIÓN A CLIENTES

Su servicio está proveído por el ASN mejor clasificado de EdgeUno AS7195. Nuestra red le permite evitar conexiones que interfieren con otros usuarios y es la mejor solución para el acceso directo a través de conexiones de fibra. Con infraestructura e interconexiones a través de toda

Centroamérica/Latinoamérica, EMEA y EE. UU., nuestra presencia se expande en 10 países alrededor del mundo, enrutándolo a través del mundo de una manera rentable y que ahorra tiempo. Nuestro equipo de red optimiza continuamente los acuerdos de enrutamiento e interconexión en todas las regiones para garantizar que su servicio funcione con baja latencia y alto desempeño, independientemente de dónde se implemente.

Los Clientes a los que se les presente cualquier tipo de falla en la red con respecto a Servicios ofrecidos por EdgeUno deberán abrir un ticket para todos los requerimientos. Este es el primer paso para cualquiera escalamiento, utilizando la siguiente información de contacto:

Correo electrónico: support@edgeuno.com
Teléfono: +52-5-559-853-021

El Centro de Atención a Clientes de EdgeUno es operado veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Una vez recibido el correo o llamada de parte del Cliente que esté presentando fallas en el Servicio, un operador de EdgeUno iniciará un reporte de incidente ó “Ticket”, el cual le solicitará y registrará como mínimo la siguiente información y hará su mayor esfuerzo en solucionar la falla o el problema en el menor tiempo razonablemente posible:

- a) Nombre del CLIENTE.
- b) Nombre y cargo de la persona reportando la Falla.
- c) Número de teléfono de la persona reportando la Falla.
- d) Hora de la Falta, la cual se registrará en hora GMT.
- e) Descripción de la Falla.

A continuación, se muestran las políticas generales de escalación en caso de fallas de los servicios (Matriz de Escalamiento):

Nivel	Descripción	Nombre	Correo Electrónico
Nivel 1	NOC Manager	Marco Cabral	marco.cabral@edgeuno.com
Nivel 2	Customer Experience	Customer Experience	customerexperience@edgeuno.com
Nivel 3	VP of Customer Experience	Wilber Pulido	wilber.pulido@edgeuno.com
Nivel 4	Director of NetOps	Aluisio da Silva	aluisio.silva@edgeuno.com
Nivel 5	Director of Engineering	Tiago Setti	tiago.setti@edgeuno.com

Soporte

EdgeUno provee un servicio de alta calidad para todas las implementaciones de Clientes y para nuevos requisitos. El soporte de servicio incluye, pero no se limita a:

1. Reporte de incidentes.

2. Cambios de configuración.
3. Mejora del enrutamiento.

Soporte de Facturación

Para facturación de servicios y consultas de facturación puede enviar un correo electrónico a: ar@edgeuno.com

Retroalimentación General

Para preguntas y retroalimentación general de los servicios, puede enviar un correo electrónico a: feedback@edgeuno.com

VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Salvo se establezca lo contrario en una Orden, el Cliente podrá cancelar la prestación de Servicios con anterioridad a la Fecha de activación del servicio, siendo responsable por los cargos de cancelación, que se establezcan en la Orden aplicable, o si la Orden no lo establece, según lo imponga EdgeUno de manera razonable y justificada.

Sujeto a la existencia de un Plazo del Servicio que aplique y salvo que se especifique lo contrario en una Orden, cualquier Parte podrá terminar cualquier Servicio en cualquier momento dando notificación por escrito a la otra con una antelación de noventa (90) días. No obstante, lo anterior, cuando el Cliente ejerza dicho derecho, deberá pagar a EdgeUno cualquier cargo pendiente y cualquier cargo de terminación aplicable según se establezca en el Acuerdo u Orden aplicable.

La terminación de un Servicio u Orden individual no afectará los derechos y obligaciones de las Partes respecto de cualquier otro Servicio u Orden.

Cualquier Parte podrá mediante notificación a la otra terminar inmediatamente cualquier Orden afectada con el incumplimiento si uno de los siguientes eventos ocurre:

- a) La otra Parte incumple sustancialmente el Acuerdo sin que haya sido capaz de subsanar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación de incumplimiento de la Parte que da por terminado el Acuerdo;
- b) Cualquier autoridad gubernamental o regulatoria con competencia y/o jurisdicción sobre las Partes decide que la prestación del Servicio es contrario a las leyes, reglas o regulaciones existentes o en caso de que exista una decisión, ley u otra orden gubernamental oficial que cause que la prestación de los Servicios sea ilegal. En tal caso, no habrá lugar al pago de daños o perjuicios; o
- c) Las autorizaciones, formalidades o licencias requeridas no son obtenidas, cesan de tener efectos o dejan de existir por cualquier razón.

Una Parte, mediante notificación, podrá terminar este Acuerdo con efecto inmediato si la otra Parte fuera declarada en quiebra, se tornará insolvente o realizara un acuerdo, o cesión en beneficio de sus acreedores, o si entrara en liquidación, ya sea de manera voluntaria (salvo por fusión) o involuntaria o si se designara un síndico o administrador judicial sobre sus activos (o una figura equivalente).

Al terminar el Contrato (incluyendo las Órdenes afectadas):

- a) Los derechos de las Partes hasta la fecha de tal terminación permanecerán sin afectación;
y
- b) El Cliente deberá cooperar completamente con EdgeUno para recuperar cualquier Equipo de su propiedad.

En caso de terminación del Acuerdo o cualquier Orden por parte de EdgeUno por motivo justificado, EdgeUno tendrá derecho a que se le paguen los cargos de terminación anticipada previstos en el Acuerdo y las Órdenes respectivas como si el Cliente hubiese terminado el Acuerdo sin causa o por conveniencia.

VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

EdgeUno tratará los datos personales de sus Clientes y en su caso de los Usuarios, ya sea como responsable o encargado del tratamiento según corresponda y se establezca en el Acuerdo, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad, el Acuerdo y el Aviso de Privacidad de EdgeUno, que de resultar aplicable, se pondrá a disposición de los titulares previamente al tratamiento de sus datos personales.

Asimismo, cada Parte deberá cumplir estrictamente con las leyes y reglamentaciones aplicables a servicios de telecomunicaciones y protección de datos personales vigente en la jurisdicción en donde se prestan los Servicios o Productos.

En este sentido EdgeUno implementará y mantendrá medidas físicas, técnicas y administrativas adecuadas para proteger los Datos Personales contra su destrucción accidental o ilegal, pérdida accidental, alteración, revelación o acceso no autorizado.

* * *

Última Actualización * de diciembre de 2024.