SKYNET
INTERNET

CÓDIGO DE ÉTICA EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Contenido

Capítulo I **3**
Disposiciones Generales **3**
Artículo 2. Ámbito de Aplicación 3
Artículo 3. Definiciones 3
Artículo 3 BIS. Medios de contacto 5
Capítulo II **5**
Comercio Electrónico **5**
Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal 5
Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades 5
Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega 6
Artículo 7. Términos y condiciones 7
Capítulo III **8**
Publicidad Digital **8**
Artículo 8. Principio de legalidad 8
Artículo 9. Publicidad digital responsable 8
Capítulo IV **8**
Protección de datos **8**
Artículo 10. Principios generales 8
Capítulo V **9**
Derechos Humanos **9**
Artículo 11. Grupos vulnerables 9
Capítulo VI **10**
Solución de Conflictos **10**
Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos 10
Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos 10
Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor 10
Artículo 15. Adhesión al Código 10
Artículo 16. Vigilancia y cumplimiento del Código 11
Artículo 17. Compromiso de cumplimiento del Código 11

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico establece los valores y principios que **JUAN ALEJANDRO RENDÓN LUCIO** en lo sucesivo, "SKYNET INTERNET" deberá observar en las actividades relacionadas con el comercio electrónico, con el 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.

En este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico se establecen los estándares mínimos, de manera enunciativa más no limitativa, tanto de las actividades comerciales que se realicen en medios electrónicos digitales, así como de los mecanismos de verificación de cumplimiento.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico es aplicable a **SKYNET INTERNET** en las transacciones, efectuadas a través del uso de medios electrónicos digitales en el territorio nacional.

SKYNET INTERNET se compromete a respetar que en todas sus actividades de comercio electrónico 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. **Adolescentes**: Son adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad.

II. **Código:** El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico de **SKYNET INTERNET.**

III. **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.

IV. **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.

V. **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.

VI. **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.

VII. **Publicidad:** Cualquier forma de comunicación comercial realizada por **SKYNET INTERNET**, 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. **Proveedor:** Para los efectos de este Código: **SKYNET INTERNET**

IX. (en este código referido como Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico)

X. **Plataforma de comercio electrónico:** http://www.internetskynet.mx/

XI. **Tienda virtual de SKYNET INTERNET:** Espacio dentro del sitio web (SERVICIOS), destinado a la contratación de servicios ofrecidos por **SKYNET INTERNET.**

Artículo 3 BIS. Medios de contacto

SKYNET INTERNET pone a disposición los diversos medios de contacto para los consumidores, quienes podrá recibir asesoría y atención mediante el siguiente número telefónico 449 456 1307 asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico: soporte@internetskynet.mx con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web http://www.internetskynet.mx/

SKYNET INTERNET atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en calle Jaime nuño #8, Col. Chinampas, Cp. 98710, Ojo Caliente Zacatecas, el horario de atención será el señalado en nuestra página http://www.internetskynet.mx/.

Capítulo II

Comercio Electrónico

Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal

SKYNET INTERNET 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 sea parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de guiarse por la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018) y demás normas que resulten aplicables.

SKYNET INTERNET tendrá en todo momento la disposición para adherirse y cumplir obligatoriamente con lo estipulado en lo establecido en el presente Código a fin de conducirse con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades particularmente aquellas que supongan conflicto que se generen con los consumidores.

Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades

La Tienda Virtual de **SKYNET INTERNET** tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados y será responsable por los servicios que ofrezca, con

el alcance especificado en sus términos y condiciones, los cuales se compromete a mantener claros, precisos y fácilmente accesibles.

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

La Tienda Virtual o Plataforma de comercio electrónico de **SKYNET INTERNET**, el Consumidor tendrá a su disposición la siguiente información:

I. Nombre comercial, marca, denominación o razón social, domicilio físico en territorio nacional, Registro Federal de Contribuyentes, números telefónicos y los distintos medios de contacto.

II. Información sobre el procedimiento de adquisición del bien, producto o servicio, en los cuales se especifican los apartados para revisar las características y restricciones de los mismos.

III. Información al consumidor sobre el derecho a revocar su consentimiento respecto de la transacción celebrada.

IV. Los mecanismos de devolución, reposición o cambio de los bienes, productos o servicios.

V. Garantías aplicables, restricciones y plazos establecidos en la las disposiciones jurídicas aplicables.

VI. Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención.

VII. Información sobre las restricciones de edad para el uso de la Tienda Virtual o Plataforma de comercio electrónico de **SKYNET INTERNET.**

VIII. Aviso de Privacidad de (nombre de la empresa) en el que se especifica el tratamiento que se le dará a sus datos personales.

IX. Términos y condiciones a que estarán sujetas las transacciones.

X. Métodos de pago y facturación fáciles de usar, implementando medidas de seguridad proporcionales a los riesgos relacionados con los pagos, incluyendo los que derivan del acceso o el uso no autorizado de datos personales, prácticas comerciales engañosas y el robo de identidad;

XI. Costos totales en moneda nacional, incluyendo IVA, impuestos fronterizos y costo de envío.

XII. Comprobante de la transacción comercial, el cual deberá ser facilitado al consumidor por el mismo medio en que se celebró la transacción.

XIII. Medios para obtener el comprobante fiscal o de transacción comercial. Así como el procedimiento para solicitar la corrección de los mismos, cuando sea procedente.

XIV. La forma de entrega, incluyendo costos, plazos y opciones de envío.

Artículo 7. Términos y condiciones

Los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual o Plataforma de comercio electrónico de **SKYNET INTERNET** se presentarán en idioma español y se ubicarán de forma visible y de fácil acceso para el Consumidor dentro de nuestra página http://www.internetskynet.mx/. Dichos términos y condiciones serán aplicables en todas las compras y servicios contratados a través del portal electrónico http://www.internetskynet.mx/ y de los sistemas de comercialización que se utilicen en el sitio.

Para mejorar la experiencia del usuario y otorgar certeza al Consumidor, la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico podrá incluir hipervínculos que faciliten el acceso, archivo e impresión de la información.

La interpretación y aplicación de los términos y condiciones se sujetarán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por lo tanto, el Consumidor gozará de todos los derechos reconocidos por dicha Ley, además de aquellos especificados en esos términos y condiciones. Todos los derechos, obligaciones, beneficios y garantías contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor serán reconocidos y aplicados rigurosamente por **SKYNET INTERNET** en conformidad con este Código de Ética.

Los Términos y Condiciones contienen la siguiente información:

I. Condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso.

II. Plazo de vigencia de ofertas y promociones.

III. Restricciones de pago o entrega, condiciones necesarias para la utilización o entrega y penalidades por cancelación.

Además, como proveedor, **SKYNET INTERNET** se compromete a proporcionar al Consumidor información adecuada y clara sobre los bienes y servicios ofrecidos, utilizando si lo considera pertinentes imágenes, audio, video u otras herramientas que considere apropiada.

Capítulo III

Publicidad Digital

Artículo 8. Principio de legalidad

Toda publicidad digital emitida o promocionada por la Tienda Virtual o Plataforma de comercio electrónico de **SKYNET INTERNET** se compromete a ser veraz, comprobable y clara. **SKYNET INTERNET** se abstendrá de usar textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y cualquier otra descripción que pueda inducir a error o confusión por ser consideradas engañosas o abusivas. La publicidad **SKYNET INTERNET** se apegará en todo momento a la normatividad vigente, y de forma particular, honrará y respetará todos los derechos, obligaciones y principios establecidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 9. Publicidad digital responsable

Toda publicidad que la Tienda Virtual o Plataforma de comercio electrónico de **SKYNET INTERNET** lleve a cabo como parte de su estrategia de comercio electrónico se adherirá a las siguientes directrices:

a) Será claramente identificable como publicidad;

b) Incluirá de manera visible la identidad del anunciante, así como los datos de contacto; y

c) La tienda virtual o plataforma de **SKYNET INTERNET** contará con un mecanismo eficaz y fácil de usar que permita al consumidor decidir si desea o no continuar recibiendo publicidad comercial directa.

Capítulo IV

Protección de datos

Artículo 10. Principios generales

SKYNET INTERNET se apega a lo establecido en el Artículo 16 Constitucional, el cual 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 que fije la normatividad aplicable.

SKYNET INTERNET, en su calidad de proveedor, mantendrá un Aviso de Privacidad en su plataforma, diseñado de manera accesible, segura y redactado en un lenguaje sencillo y claro, con el propósito de informar al Consumidor sobre el tratamiento y protección que se brindará a sus datos personales.

Dentro de la plataforma o tienda virtual de **SKYNET INTERNET** y durante todo el proceso de compra, se incluirán leyendas de advertencia dirigidas a niñas, niños y adolescentes, instándoles a no proporcionar datos personales sin la autorización de sus padres o tutores, y promoviendo que las compras se realicen directamente por estos últimos.

SKYNET INTERNET está obligado a verificar lo siguiente:

I. Deberá identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos.
II. No deberá incitar directamente a las niñas, niños y adolescentes a la compra de un bien, producto o servicio, aprovechando su inexperiencia o su credulidad, ni a que persuadan a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate.
III. No deberá, sin motivo justificado, exponer a las niñas, niños y adolescentes en situaciones peligrosas.
IV. No publicarán en sus sitios web contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a las niñas, niños y adolescentes.

Capítulo V

Derechos Humanos

Artículo 11. Grupos vulnerables

SKYNET INTERNET se compromete a respetar y proteger los derechos de personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad e indígenas, así como otras personas sujetas a discriminación, solucionando de manera ágil sus conflictos o dudas y cuidando que la publicidad que se dirija a ellos o la a que pudieran tener acceso fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión.

Capítulo VI

Solución de Conflictos

Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos

SKYNET INTERNET, cuenta con mecanismos propios para solucionar los conflictos con los consumidores cuando exista algún incumplimiento a las obligaciones que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018) y en este Código.

Se reconoce a la autorregulación como un mecanismo confiable, imparcial, eficiente y seguro para la solución de conflictos relacionados con actividades o prácticas comerciales que se lleven a cabo a través de medios electrónicos digitales.

Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos

SKYNET INTERNET procurará solventar las disputas con los consumidores a través de medios alternativos de solución de conflictos. La mediación, conciliación y arbitraje serán primordiales para llegar a acuerdos rápidos que se encontrarán en la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico o mediante los procedimientos establecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor

SKYNET INTERNET cumplirá con lo estipulado 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. Adhesión al Código

SKYNET INTERNET se adhiere al Código de Ética en materia de Comercio Electrónico publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 26 de febrero de 2021 mediante el Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico.

Artículo 16. Vigilancia y cumplimiento del Código

SKYNET INTERNET, cuenta con mecanismos propios para vigilar el cumplimiento de este código de ética, así como procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento a través de los siguientes medios:

1. **CAT**: Centro de Atención Telefónica de **SKYNET INTERNET** a través del número 449 456 1307. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, con la finalidad de atender consultar, reclamaciones, sugerencias o quejas derivadas del cumplimiento del presente Código.

Artículo 17. Compromiso de cumplimiento del Código

SKYNET INTERNET, 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.