

DISPOSICIONES DE USO

Primera. “EL PROVEEDOR” acepta **“LAS DISPOSICIONES”** y reitera que las personas que utilizarán su nombre de usuario para atender los procedimientos en Concilianet y las llamadas telefónicas en aplicación del plan de contingencia, son las señaladas en la declaración del apartado correspondiente del Convenio para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.

Segunda. “LA PROFECO” a la aceptación de **“LAS DISPOSICIONES”**, dará de alta en la mencionada plataforma informática el nombre de usuario indicado por **“EL PROVEEDOR”**, asignándole la contraseña inicial en la cual podrá acceder a Concilianet.

Tercera. Con el recibo de la contraseña inicial, **“EL PROVEEDOR”** asume la absoluta responsabilidad de su uso; por lo que es necesario que la modifique, generando en el acto una nueva contraseña confidencial.

“EL PROVEEDOR” reconoce que el nombre de usuario y contraseña son su medio de identificación electrónica y queda bajo su exclusiva responsabilidad su uso y resguardo.

Cuarta. “EL PROVEEDOR” podrá ser requerido para el envío de cualquier información adicional respecto de su contraseña electrónica.

Quinta. Cualquier modificación, limitación o revocación del representante o apoderado legal que tenga conocimiento del nombre de usuario y contraseña de **“EL PROVEEDOR”**, deberá ser notificada por este último a **“LA PROFECO”** al día hábil siguiente de dicho cambio, mediante escrito presentado en la Dirección General de Quejas y Conciliación, dando a conocer el nombre del nuevo representante o apoderado legal debiendo anexarse la documentación que lo acredite e identifique, a fin de que **“LA PROFECO”** reconozca la personalidad e identidad del nuevo representante o apoderado legal y tenga por revocada la personalidad del representante sustituido. Siendo responsabilidad **“EL PROVEEDOR”** el modificar o no la contraseña.

Sexta. Para el caso de pérdida u olvido de contraseña, **“EL PROVEEDOR”** podrá recuperarla en el portal de Concilianet, en el apartado de “olvido de contraseña”, en el cual deberá ingresar y enviar su nombre de usuario y automáticamente recibirá un correo electrónico que contendrá dicha contraseña, caso en el que se le sugiere que por cuestiones de seguridad, inmediatamente realice el cambio de contraseña en el menú “actualizar mi perfil”.

La pérdida u olvido del nombre de usuario o contraseña, no exime a **“EL PROVEEDOR”** de la responsabilidad por su omisión en el cumplimiento de los requerimientos de **“LA PROFECO”** o la falta de comparecencia o atención a los procedimientos conciliatorios, que se realicen o tramiten a través de Concilianet.

DISPOSICIONES DE USO

Séptima. “EL PROVEEDOR” hará uso de Concilianet única y exclusivamente para los fines establecidos en el Convenio y **“LAS DISPOSICIONES”**, por lo que asume la responsabilidad y autoría de la información que provenga de su nombre de usuario. En su caso, resarcirá a **“LA PROFECO”** los daños que se ocasionen por la inobservancia a lo previsto en la presente disposición.

Octava. “EL PROVEEDOR” enviará todos los documentos relativos al expediente a través de Concilianet en formato PDF (Formato de Documento Portátil).

Novena. Los horarios de todas las actuaciones del procedimiento conciliatorio que se tramite a través de Concilianet, se registrarán de conformidad con el horario de la Ciudad de México.

Las actuaciones del procedimiento conciliatorio, se llevarán a cabo en días y horas hábiles.

Las promociones enviadas o remitidas en días inhábiles se tendrán por recibidas en el día hábil siguiente.

Décima. “EL PROVEEDOR” recibirá mediante correo electrónico la notificación con la cual se le da a conocer que existe una queja radicada en su contra, a fin de que ingrese a Concilianet, se imponga de ésta y de los documentos base de la acción que en su caso hubiere anexado el consumidor.

En la mencionada notificación **“LA PROFECO”** le requerirá la rendición del informe y el extracto, y se le citará para comparecer al desahogo de la audiencia de conciliación en Concilianet, conforme lo establecido en los artículos 103, 111 y 112 de la Ley, el Convenio y estas Disposiciones.

“EL PROVEEDOR” acusará de recibido expresamente la notificación descrita en los dos párrafos inmediatos anteriores, el día hábil siguiente a través de su correo electrónico, con el único propósito de que **“LA PROFECO”** tenga certeza de que dicha notificación fue realizada. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la disposición décimo segunda.

Décima primera. “EL PROVEEDOR” acepta recibir y darse por notificado mediante correo electrónico o publicación a través de la Sala de audiencias virtual, de los acuerdos, actos y demás documentos derivados del procedimiento conciliatorio.

Décima segunda. Las notificaciones realizadas a través de correo electrónico se tendrán por practicadas, el día que se emita el aviso de entrega. **“EL PROVEEDOR”** acepta que dicho aviso, constituye el acuse de recepción y será el que emita la aplicación que administra el correo

DISPOSICIONES DE USO

electrónico de **“LA PROFECO”** y no el que aquél pueda generar y enviar de manera manual, por lo que le corresponderá acceder, constantemente, a su cuenta de correo a fin de enterarse del contenido de las notificaciones que se le practiquen y, por tanto, será de su exclusiva responsabilidad, el omitir (por cualquier circunstancia), abrir su correo electrónico, tomar conocimiento oportuno de dichas notificaciones y guardar la información y documentación correspondiente.

La notificación que se realice mediante la publicación que se haga en el portal Concilianet, se tendrá por practicada el día de su publicación, con independencia de la existencia de acuse o constancia de lectura o imposición por parte del notificado, siendo su responsabilidad la frecuencia con que ingrese a dicha plataforma informática.

En términos del artículo 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles, las notificaciones surtirán efectos, tratándose de correo electrónico, el día hábil siguiente a aquél en que se emita el aviso de entrega y a través de la Sala de audiencias virtual, el día hábil siguiente a aquél en que se publique. De conformidad con el artículo 284 del citado Código, los términos empezarán a correr el día hábil siguiente a aquél en que surtan efectos.

Décima tercera. “EL PROVEEDOR” deberá anunciar su presencia en la Sala de audiencias virtual con 5 (cinco minutos) de anticipación a fin de que el conciliador verifique que compareció puntualmente tomando como base el reloj de la Sala en cita.

Décima cuarta. El plan de contingencia aplicará cuando exista caso fortuito o de fuerza mayor que impida a cualquiera de las partes, el ingreso a la plataforma Concilianet.

En este supuesto, la comparecencia a la audiencia de conciliación se hará vía telefónica.

Para los fines señalados, **“EL PROVEEDOR”** entablará la comunicación por esa misma vía con **“LA PROFECO”** al número (55)2454-56664443, extensiones: 2212, 2185, 2186, 2187, 2188, 2190, 2191, 2195, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2304; y atenderá las llamadas telefónicas que se le realicen de Concilianet.

Décima quinta. “EL PROVEEDOR” acepta observar y respetar el Código de conducta de la Sala de audiencias virtual.

Décima sexta. A la celebración de las audiencias de conciliación **“EL PROVEEDOR”** acepta permanecer en la Sala de audiencias virtual en tanto el conciliador, pública a través de dicha Sala, el acta correspondiente y de ser lo procedente, confirmará su aceptación al contenido de

DISPOSICIONES DE USO

la misma o realizará las observaciones que a sus intereses convenga en relación al contenido de dicha acta.

Décima séptima. “**LA PROFECO**”, publicará las actas de audiencia en la Sala de audiencias virtual de Concilianet.

Décima octava. “**LA PROFECO**” se reserva la facultad de establecer prácticas generales y limitaciones con respecto al uso de Concilianet, incluyendo, sin ningún límite, el número máximo de días que los mensajes de correo electrónico, anuncios u otros contenidos instalados han de permanecer en el Concilianet, el número máximo de mensajes de correo electrónico que pueden ser enviados o recibidos por una cuenta, el tamaño máximo de algún mensaje que puede ser publicado, enviado o recibido por una cuenta, el espacio máximo de disco que será asignado en los servidores de “**LA PROFECO**” para su beneficio, y el número máximo de veces y tiempo de conexión a las que “**EL PROVEEDOR**” podrá tener acceso en un período determinado.

Décima novena. “**LA PROFECO**” no tiene responsabilidad u obligación legal por la eliminación de mensajes u otras comunicaciones, fallas o cualquier otro contenido disponible o transmitido por Concilianet.

Vigésima. “**LA PROFECO**” se reserva la facultad de cancelar cuentas inactivas por un período de un año previo aviso a “**EL PROVEEDOR**”, mediante correo electrónico con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de cancelación de dichas cuentas.

Vigésima primera. “**LA PROFECO**” mantendrá el expediente electrónico a la vista de “**EL PROVEEDOR**” en Concilianet, por un período de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la fecha del acuerdo que pone fin al procedimiento conciliatorio.

Lo anterior, sin perjuicio de poder realizar consultas posteriores directamente en los archivos de las oficinas de “**LA PROFECO**”.

Vigésima segunda. “**LA PROFECO**” podrá modificar en cualquier momento “**LAS DISPOSICIONES**”, para lo cual notificará a “**EL PROVEEDOR**”, mediante correo electrónico sobre este hecho.

“**EL PROVEEDOR**” podrá manifestar su oposición en apegarse a “**LAS DISPOSICIONES**” modificadas, dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales posteriores a dicha notificación y, para el supuesto de no resolverlo de común acuerdo con “**LA PROFECO**”, ésta podrá dar por terminado anticipadamente el convenio, previo aviso por escrito con 30 días naturales de

DISPOSICIONES DE USO

anticipación. En caso de no hacer manifestación alguna por escrito se tendrán por aceptadas las nuevas disposiciones.

Las quejas que se encuentren en trámite al momento de la modificación de **“LAS DISPOSICIONES”**, seguirán tramitándose de conformidad a las disposiciones a que se adhirió **“EL PROVEEDOR”** al momento en que le fue notificada la queja correspondiente.

Vigésima tercera. **“LA PROFECO”** podrá modificar en cualquier momento el formato, presentación o diseño de Concilianet, sin previo aviso de tal hecho a **“EL PROVEEDOR”**.

Vigésima cuarta. **“EL PROVEEDOR”** no será responsable frente a terceras personas por cualquier modificación, suspensión por mantenimiento o interrupción del servicio de Concilianet; en todos los casos los términos serán ampliados el mismo número de días que no hubiere acceso a Concilianet.

Vigésima quinta. **“EL PROVEEDOR”** deberá utilizar equipos de cómputo que cuenten con un antivirus actualizado instalado en el sistema operativo (última versión de protección antivirus y sus variantes). De forma adicional, deberá tener un programa de protección contra software espía (anti spyware) actualizado. Asimismo, contar con la infraestructura y los componentes informáticos necesarios para hacer uso de Concilianet.

Vigésima sexta. **“LA PROFECO”** no tendrá responsabilidad alguna por descargas de virus a los equipos de **“EL PROVEEDOR”**, relacionadas con la utilización de Concilianet.

Vigésima séptima. Las disposiciones presentes serán vinculativas entre las partes durante el desahogo y hasta la terminación de las quejas presentadas por **“EL CONSUMIDOR”** a través de Concilianet.