

INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

En cumplimiento a los dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de INTERNET (en los sucesivo "PROVEEDOR") la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del servicio

- El plazo de contratación es libre, por lo que no se aplican penalidades por terminación.
- No se requiere garantía contractual.
- En caso de falta de pago de la renta del servicio de internet en los primeros cinco días del mes siguiente se asume la suspensión o cancelación del servicio por parte del cliente.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo de la persona responsable Dirección para la instalación Referencia para ubicar el domicilio Número de teléfono de la persona interesada Elección del paquete de internet de su preferencia 	Presentarse o llamar a la oficina, solicitar la instalación del servicio, o solicitarlo por medios electrónicos (WhatsApp o Facebook). El personal técnico acude al domicilio señalado dentro de los cinco días siguientes de solicitar la instalación del servicio. En el domicilio el personal técnico realiza la instalación del equipo necesario y verifica que el servicio funcione correctamente. Se le brinda al cliente los datos y fechas de pago de su servicio y los números de atención	DE 1 A 5 DÍAS	Cualquier persona interesada en el servicio.	La instalación del servicio tiene un costo de \$XXXX
Cancelación del servicio	N/A	Se asume la suspensión o cancelación del servicio de internet residencial o empresarial cuando el pago de renta no se ve reflejado dentro de los primeros cinco días del mes en curso. El costo del equipo para brindar el servicio está incluido en el costo de instalación, el cual corresponde a un único pago.	LOS PRIMEROS 5 DÍAS DE CADA MES	El titular del servicio	Gratuito
Reporte de Fallas	<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo de la persona responsable Fecha y comprobante del último pago de la renta del servicio 	Presentarse o llamar a la oficina, o por medios electrónicos (WhatsApp o Facebook) en un horario de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 hrs. El personal responsable atiende y/o asesora según sea el medio.	24 horas.	Cualquier persona usuaria del servicio	Gratuito
Cambio de domicilio	<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo de la persona responsable Nueva dirección para la reinstalación del servicio Referencia para ubicar el domicilio Número de teléfono de la persona interesada Confirmación del paquete de internet de su preferencia 	Presentarse o llamar a la oficina, solicitar el cambio de domicilio del servicio, o solicitarlo por medios electrónicos (WhatsApp o Facebook). El personal técnico acude dentro de los cinco días siguientes de solicitar la reinstalación del servicio al primer domicilio a desinstalar el equipo para posteriormente trasladarse al nuevo domicilio señalado. En el nuevo domicilio el personal técnico realiza la reinstalación del equipo necesario y verifica que el servicio funcione correctamente.	DE 1 A 5 DÍAS	El titular del servicio	\$XXXX

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: lunes a sábado 11:00 de 19:00 hrs.

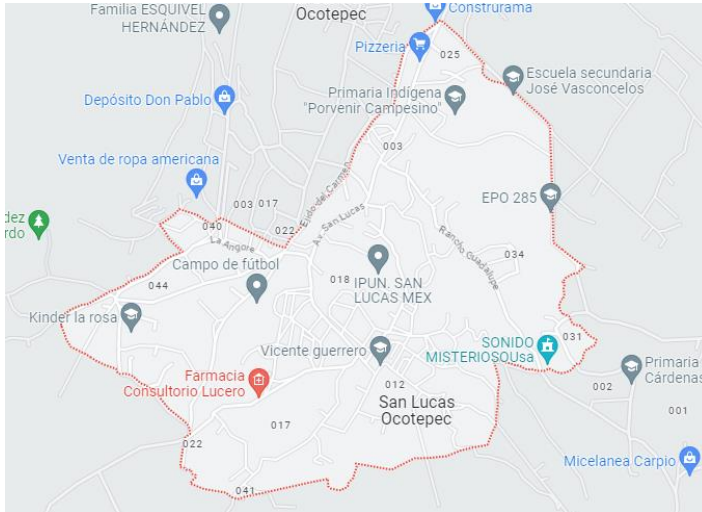
Horario de atención Telefónica: 24/7 365 días al año

Tel: 7122183600 y 7122234126

Página de internet: <https://conec-mafry.com>

Domicilio: San Lucas Ocoatepec, Municipio de San Felipe del Progreso, México.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal del PROVEEDOR, se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **8:00 a 16:00 hrs.**

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de **PROVEEDOR**, se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad del PROVEEDOR. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **8:00 a 16:00 hrs.**

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, transferencia bancaria, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que AUN NO **AUN NO TENEMOS** tiene contratos firmados para la captación de pagos (**OXXO**)

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en www.conec-mafry.com, mismos que son:

Dirección de la oficina: San Lucas Ocotepc, Municipio de San Felipe del Progreso, México.

Tel (WhatsApp): 7122183600 y 7122234126

Horarios: lunes a domingo de 9:00 a 22:00 hrs.

e-mail: administrador@conec-mafry.com

Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura en los Centros de Atención a Clientes, en la página www.conec-mafry.com

Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

Marca: _____ Modelo: _____

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de PROVEEDOR.

En caso de que el equipo de esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.