

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

En cumplimiento a lo 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 de NOMBRE DE LA EMPRESA la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- b) No se requiere garantía contractual
- c) En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

Contratación de servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio y deberán presentar:

Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales: a) copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC b) identificación del representante legal c) comprobante de domicilio d) RFC y domicilio fiscal e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.

iii) Duración del procedimiento: 72 horas hábiles.

iv) Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el apoderado, en caso de personas morales.

v) Medios: Presencial, **Llamada telefónica, WhatsApp, Correo electrónico (Medios electrónicos)**

vi) Días y horarios: Carretera a Chiltepec SN, Ojo de Agua, CP 51674, Texcaltitlán, Estado de México, México de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

Cancelación de los servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que el servicio es proporcionado. Deberá presentar credencial de elector o cualquier otro tipo de identificación oficial, en caso de hacerlo por tercera persona, presentar carta poder firmada copia de la identificación del titular e identificación del

tercero.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, llenar la forma de solicitud de cancelación y firmarla.

iii) Duración del procedimiento: **48** horas hábiles.

iv) Persona facultada: La cancelación la realiza el titular del contrato, en caso de estar imposibilitado lo podrá hacer un representante acreditado con una carta poder simple o apoderado, en caso de persona moral.

vii) Medios: Presencial, **Llamada telefónica, WhatsApp, Correo electrónico (Medios electrónicos)**

v) Días y horarios: Carretera a Chiltepec SN, Ojo de Agua, CP 51674, Texcaltitlán, Estado de México, México de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm_

vi) Medios: Presencial, **Llamada telefónica, WhatsApp, Correo electrónico (Medios electrónicos)**

vii) Días y horarios: Carretera a Chiltepec SN, Ojo de Agua, CP 51674, Texcaltitlán, Estado de México, México de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

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 de CIBERZION 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: Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm.

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 **CIBERZION** 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 de **CIBERZION**. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm..

Atención al público

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 7223226904 Página de internet:

www.facebook.com/SoyCiberZion y www.ciberzion.com

Domicilio: Carretera a Chiltepec SN, Ojo de Agua, CP 51674, Texcaltitlán, Estado de México, México

Mapa de ubicación:

<https://www.google.com/maps/place/18%C2%B058'27.5%22N+99%C2%B052'56.4%22W/@18.9743136,-99.8845112,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x0:0x0!8m2!3d18.9743136!4d-99.8823225?hl=es>

Catálogo de trámites

- 1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm. a través del procedimiento descrito con anterioridad.
- 2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de Atención a Usuarios, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.
- 3).- Servicio a quejas o fallas, se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.
- 4).- Cambio de domicilio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.
- 5).- Baja del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

i) Medios a través de los cuales se puede acceder a los mismos:

Trámites 1,4 y 5 se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm., la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Trámite 3 se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año.

ii) Personas autorizadas para realizar los trámites.

Trámites 1,4 y 5 los realiza el titular del contrato o su apoderado mediante una carta poder sencilla o poder notarial, en caso de personas morales.

Trámite 3 de solicitud de servicio, el usuario o cualquier persona que él autorice y provea un número telefónico celular de contacto.

iii) Costo total de trámites

Cambio de domicilio \$700.00
precio sujeto a cambios sin previo
aviso

Los demás trámites no tienen costo

iv) Requisitos, Formalidades, plazos, formatos

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio: credencial de Elector a documento equivalente, comprobante de domicilio.

Plazos: contratación 48 horas después de aprobada la solicitud. Servicio dentro de las 24 horas siguientes a la asignación de número de folio.

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, Transferencia de fondos SPEI, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que _____ tiene contratos firmados para la captación de pagos (OXXO,

ETC)

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.facebook.com/SoyCiberZion, mismos que son:

Centros de atención a clientes: Carretera a Chiltepec SN, Ojo de Agua, CP 51674,
Texcaltitlán, Estado de México, México
Tel: 7223226904
Horarios: Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

Calidad

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.facebook.com/SoyCiberZion o bien dando click www.facebook.com/SoyCiberZion y www.ciberzion.com

Equipos Terminales

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

Marca: DE ACUERDO A LA NECESIDAD Modelo: DE ACUERDO A LA NECESIDAD

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 CIBERZION.

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.