

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 SNET TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. 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 solicitar el servicio vía telefónica o por correo electrónico 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. (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado)

i) Procedimiento: Vía telefónica o por correo electrónico, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.

ii) Duración del procedimiento: 15 días.

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

iv) Días y horarios: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs vía telefónica y medios electrónicos.

Cancelación de los servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe comunicarse vía telefónica o por correo electrónico al área de atención a clientes y presentar carta firmada con la solicitud cancelación del servicio indicando los motivos.

ii) Procedimiento: Presentar la solicitud vía telefónica o por correo electrónico, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, enviar la carta de solicitud de cancelación firmada indicando los motivos.

iii) Duración del procedimiento: 30 días. (Vía medios electrónicos para la solicitud y de 2 a 3 semanas para recolección de equipos los cuales se programan de acuerdo a calendario de actividades.

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.

v) Medios: Vía medios electrónicos.

vi) Días y horarios: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs vía telefónica y medios electrónicos

v) Medios: Vía medios electrónicos.

vi) Días y horarios: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs vía telefónica y medios electrónicos

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 a 15 días hábiles siguientes.

Personal de SNET TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V. 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 09:00 a 18:00 hrs, Sábados de 09:00 a 13:00 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 SNET TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V. 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 SNET TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs, Sábados de 09:00 a 13:00 hrs

.

Atención al público

Horarios de atención personal para contratación y trámites administrativos:

Se prestarán Únicamente vía telefónica y por correo electrónico Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

Horario de atención y soporte técnico: Vía Telefónica 24/7 365 días al año.

Tel: 656 618 1920

Correos: planetdejuarez@yahoo.com.mx

Página de internet: www.siccomnetworks.com

Catálogo de trámites

1).- Contratación del servicio, se realiza vía telefónica y/o medios electrónicos los días Lunes a Viernes, en horarios de atención de 09:00 AM a 06:00 PM, a través del procedimiento descrito con anterioridad.

2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de Ventas, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.

3).- Servicio a quejas o fallas, se efectúa vía telefónica y/o medios electrónicos 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 vía telefónica y/o medios electrónicos los días, de Lunes a Viernes, en horarios de Lunes a Viernes de 09:00 AM a 06:00 PM, la solicitud la procesamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

5).- Baja del servicio, se realiza vía telefónica y/o medios electrónicos los días, de Lunes a Viernes, en horarios de atención de Lunes a Viernes de 09:00 AM a 06:00 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 realizan vía telefónica y/o medios electrónicos, días, de Lunes a Viernes en horarios de atención de 09:00 AM a 06:00 PM, la solicitud la procesamos 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: Costo variable el cual dependerá de la implementación a realizar derivado del proceso de desinstalación del domicilio vigente e instalación e implementación en el nuevo domicilio, sujeto a tener cobertura en el sitio del nuevo requerimiento

iv) Requisitos, Formalidades, plazos, formatos

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio:

- Identificación y RFC emitido por el SAT, Comprobante de domicilio
- Acta Constitutiva, y Poder del Representante Legal.

Plazos: contratación 15 días después de aprobada la solicitud.

Opciones de Pago

Forma de Pago mediante TRANSFERENCIA, CHEQUE o DEPÓSITO al No. de cuenta y/o clabe interbancaria de la cuenta corporativa de SNET que se proporciona en el Contrato de Adhesión y al momento del envío de facturas por nuestros servicios.

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio, vía telefónica o por medios electrónicos, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en (www.siccomnetworks.com), mismos que son:

Horarios de atención a clientes: N/A

Tel: 656 618 1920 Correos: planetdejuarez@yahoo.com.mx

Horarios: 24/7 365 días del año

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 de las ciudades en las cuales tenemos cobertura, en la página www.siccomnetworks.com.

Equipos Terminales

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

Marca: Ubiquiti Modelo: AirCube ISP ó similares (la marca y el modelo pueden variar de acuerdo a la disponibilidad que se tenga al momento de la implementación)

Especificaciones, características técnicas y de operación.

CARACTERISTICAS TECNICAS PRINCIPALES

airCube-ISP Dimensions 87.80 x 89.50 x 89.25 mm (3.46 x 3.52 x 3.51")
Weight 215 g (7.58 oz)
Power Supply 5V
Power Method PoE 24V In on LAN Port 1 or 2A Micro USB Adapter (Not Included)
Supported Power Voltage 4.95-5.05V
Max. Power Consumption 5W
PoE Out Controllable 24V PoE Out (+4, 5; -7, 8) on WAN Port
Management Interface Wi-Fi / Ethernet
Networking Interface (4) 10/100 Fast Ethernet Ports
LED Status
Max. TX Power 19 dBm
Antenna Gain 4 dBi
Max. Speeds 300 Mbps
Throughput 350 Mbps
Enclosure Characteristics Black Plastic
ESD/EMP Protection ± 24 kV RJ-45 Interface
Operating Temperature -10 to 50° C (-14 to 122° F)
Operating Humidity 5 to 95% Noncondensing
Certifications CE, FCC, IC

CARACTERISTICAS DE OPERACIÓN PRINCIPALES

24V PoE Passthrough
Power Supply
Wi-Fi Standards
Ethernet Ports
Frequency

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, las reparaciones o reposiciones corren por cuenta de SNET TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V. salvo que los daños hayan sido por causas imputables a El Cliente en cuyo caso es El Cliente quien responderá por los costos correspondientes.

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.