

**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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de CONECTARED, SA DE CV (en los sucesivo "PROVEEDOR") la siguiente información:

**Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión**

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no se aplican penalidades por terminación.
- b) Se aplica una garantía (pagare) por los equipos terminales entregados bajo la figura de comodato por la cantidad de \$2,800.00 M.N.
- c) El usuario está obligado a devolverlo el equipo de terminal al término del contrato, en el supuesto que el usuario no devuelva el equipo a la terminación del contrato, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en la CARÁTULA del contrato de adhesión.

**Catálogo de trámites**

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) identificación oficial vigente</li> <li>b) comprobante de domicilio de instalación con antigüedad no mayor a 3 meses</li> <li>c) RFC</li> </ul> <p>Personas Morales adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) copia del acta constitutiva y poder del representante</li> <li>b) Constancia de situación fiscal reciente</li> <li>c) identificación oficial vigente</li> <li>d) comprobante de domicilio de instalación con antigüedad no mayor a 3 meses</li> </ul>	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, proporcionar requisitos de contratación, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) identificación oficial vigente</li> </ul> <p>Personas Morales adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) copia del acta constitutiva y poder del representante</li> <li>b) identificación oficial vigente</li> </ul>	Por medios electrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención cancelar y motivo, se valida estar al corriente en pagos y se procede a agendar el retiro de equipos.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Reporte de Fallas	Nombre del titular del servicio o número de cliente	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábado y domingo de 9:00 a 18:00 horas, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 horas.	El usuario del servicio mediante la información correspondiente a nombre del titular o número de cliente	Gratuito
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) comprobante de domicilio de la nueva ubicación de instalación con antigüedad no mayor a 3 meses  Personas Morales adicionalmente: a) poder del representante	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábado y domingo de 9:00 a 18:00 horas, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$348.00 M.N.
Reubicación de equipos	Nombre del titular del servicio o número de cliente	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábado y domingo de 9:00 a 18:00 horas, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$348.00 M.N.
Visita Técnica	Nombre del titular del servicio o número de cliente	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábado y domingo de 9:00 a 18:00 horas, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud	72 horas	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral	\$348.00 M.N.

### **Horarios de Atención al público**

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 8:00 AM a 9:00 PM, sábados y domingos de 8:00 AM a 6:00 PM

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 229 3410730 y 800 953 0063.

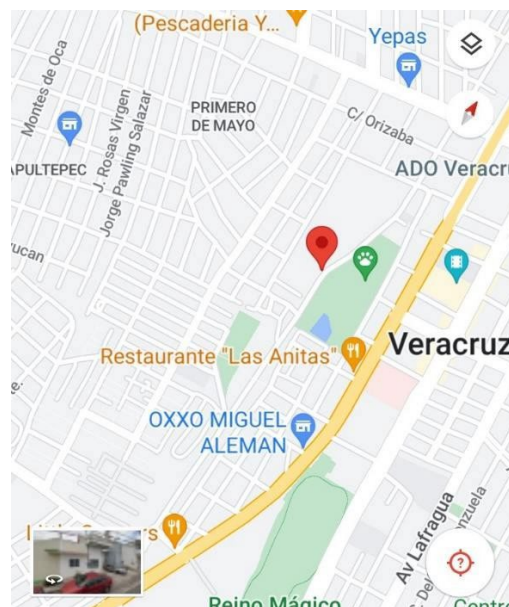
Horario de atención WhatsApp de lunes a viernes de 8:00 AM a 9:00 PM, sábados y domingos

de 8:00 AM a 6:00 PM. WhatsApp: 229 3410730

Página de internet: [www.conectared.com.mx](http://www.conectared.com.mx)

Domicilio: Av. Jiménez Sur 4621-B col. Pascual Ortiz Rubio, Veracruz, Veracruz, C.P. 91750.

Mapa de ubicación:



## Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

### Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posterior al envío de identificación oficial vigente, comprobante de domicilio, así como información de ubicación de domicilio, teléfono, correo electrónico y referencias, se agenda la visita del técnico indicando al cliente día y hora de visita para su instalación.

Personal de CONECTARED, 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 de los equipos y el servicio. una vez instalado el servicio, se pide al usuario valide su conectividad y navegación, así como la velocidad de carga y descarga.

Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes entre las 10:00 AM y 5:00 PM, sábados entre las 10:00 AM y 12:00 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 del 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 de **PROVEEDOR**.

Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes entre las 10:00 AM y 5:00 PM, sábados entre las 10:00 AM y 12:00 PM.

### Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito, deposito en efectivo en ventanilla (Banco Scotiabank), pagos en tiendas OXXO (exclusivamente para el Estado de Veracruz).

### 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.conectared.com.mx](http://www.conectared.com.mx), mismos que son:

Centros de atención a clientes: Av. Jiménez Sur 4621-B, Pascual Ortiz Rubio, Veracruz, Veracruz, C.P. 91750.

Tel: 229 3410730 y 800 953 0063

WhatsApp 2293410730

Horarios: lunes a viernes de 8:00 AM a 9:00 PM, sábados y domingos de 8:00 AM a 6:00 PM

### 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.conectared.com.mx](http://www.conectared.com.mx)

## **Equipos Terminales**

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

Marca: TP-Link Modelo: c20

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

4 puertos LAN 10/100Mbps.

1 puerto WAN 10/100Mbps.

Router Inalámbrico Banda Dual AC750 Archer C20, 2 antenas fijas, fuente de alimentación, CD de Instalación, Cable Ethernet

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

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.