



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

En cumplimiento a lo dispuesto en los *Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que pueden consultarse en la liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020-, se hace de conocimiento de los usuarios de los servicios de internet fijo –en lo subsecuente, el “**Servicio**” –, que presta el autorizado **CONEXIONES Y CONSULTORÍA EN REDES ÓPTICA, S.A. DE C.V.** - en lo sucesivo, el “**Proveedor**”-, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

El plazo de contratación es libre, por lo que no obliga a un plazo forzoso, es decir, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor. No obstante, el Proveedor y el usuario podrán pactar un plazo mínimo por la adquisición de alguna promoción vigente, misma que no excederá de 12 (doce) meses y en caso de que cualquier de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte del 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

Catálogo de trámites

| TRÁMITE | REQUISITOS | PROCEDIMIENTO Y MEDIOS | DURACIÓN DEL TRÁMITE | PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO | COSTO DEL TRÁMITE |
|-----------------------------------|--|--|-----------------------------|---|--------------------------|
| Contratación del Servicio. | Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC. Personas Morales: a) copia certificada y simple del | a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 4493, 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas. c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx . d) Enviando un mensaje a través de | De 24 a 72 horas | La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por el interesado y través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada y simple de la escritura constitutiva y, en su caso, del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio. En adición al poder, deberá presentarse original y copia simple de la identificación oficial del representante legal del interesado. | Gratuito |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> | <p>la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>Los números telefónicos 712 122 0834 y 800 341 8436, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|



| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|-----------------|
| <p>Cancelación del Servicio</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>d) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>f) RFC.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>f) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>g) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>h) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>i) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, a los números 712 225 8044 y 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la</p> | <p>De 24 a 72 horas</p> | <p>La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por el interesado y a través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada y simple de la escritura constitutiva y, en su caso, del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio. En adición al poder, deberá presentarse original y copia simple de la identificación oficial del representante legal del interesado.</p> | <p>Gratuito</p> |
|--|--|--|-------------------------|--|-----------------|



| | | | | | |
|---|---|--|-----------|--|----------|
| | | <p>mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio debe presentarse en el Centro de Atención o, en su caso, su representante legal; deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es).</p> | | | |
| <p>Reporte de Fallas del Servicio.</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>a) copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Número de contrato o RFC</p> <p>Personas Morales:</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34, 800 341 8436 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> | 72 horas. | El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente. | Gratuito |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Número de contrato o RFC</p> | <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>Los números telefónicos 712 122 0834 y 800 341 8436, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a estos o al Equipo Terminal (tratándose del Servicio de Internet Fijo) a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|



| | | | | | |
|--|--|---|-----------------|---|----------------------------|
| <p>Cambio de domicilio del Servicio</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se</p> | <p>72 horas</p> | <p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p> | <p>\$1,000.00 M.N.</p> |
|--|--|---|-----------------|---|----------------------------|



| | | | | | |
|---|--|--|------------------|---|-----------------|
| | | <p>encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio el cual se entrega al titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura del Proveedor y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente, acordará con el titular fecha y hora para llevar a cabo la instalación del Servicio en la nueva ubicación.</p> | | | |
| <p>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s) Terminal(es) del Servicio de Internet Fijo</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> | <p>24 horas.</p> | <p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p> | <p>Gratuito</p> |



| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.b) Copia simple del poder del representante legal.c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. | <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al titular a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)</p> | | | |
|--|---|---|--|--|--|



| | | | | | |
|--|---|--|------------------|---|-----------------|
| <p>Cambio del titular del Servicio.</p> | <p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva del titular b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. | <ul style="list-style-type: none"> a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas. c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx. d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750. <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas</p> | <p>24 horas.</p> | <p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p> | <p>Gratuito</p> |
|--|---|--|------------------|---|-----------------|



| | | | | | |
|--|---|--|------------------|---|------------------------|
| | <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> | <p>del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención verificará la información y documentación del nuevo titular, además, el usuario deberá entregar una carga en la que indique su voluntad de ceder el Servicio a una nueva persona, señalando su nombre, la cual debe estar firmada por ambas partes (usuario y nuevo titular).</p> | | | |
| <p>Reubicación de Equipo Terminal del Servicio.</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención</p> | <p>72 horas.</p> | <p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p> | <p>\$1,000.00 M.N.</p> |



| | | | | | |
|--|---|---|-----------------|---|----------------------|
| | | <p>podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación del Equipo Terminal, se generará un número de folio con el cual el titular podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p> | | | |
| <p>Visita Técnica por causas imputables al Usuario.</p> | <p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> | <p>e) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>f) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> | <p>72 horas</p> | <p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p> | <p>\$250.00 M.N.</p> |



| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p> | <p>g) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>h) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará</p> | | | |
|--|---|---|--|--|--|



| | | | | | |
|---|---|---|----------|--|---------------|
| | | la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica. | | | |
| Reposición de equipo terminal por causas imputables al usuario | <p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p> | <p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 712 122 08 34 y 55 8942 7750, opción ventas.</p> <p>c) Enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hola@fibratec.mx.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de la aplicación whatsapp, al número 55 8942 7750.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención, es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://fibratec.mx/.</p> <p>El número telefónico 55 8942 7750, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> | 72 horas | El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente. | \$900.00 M.N. |



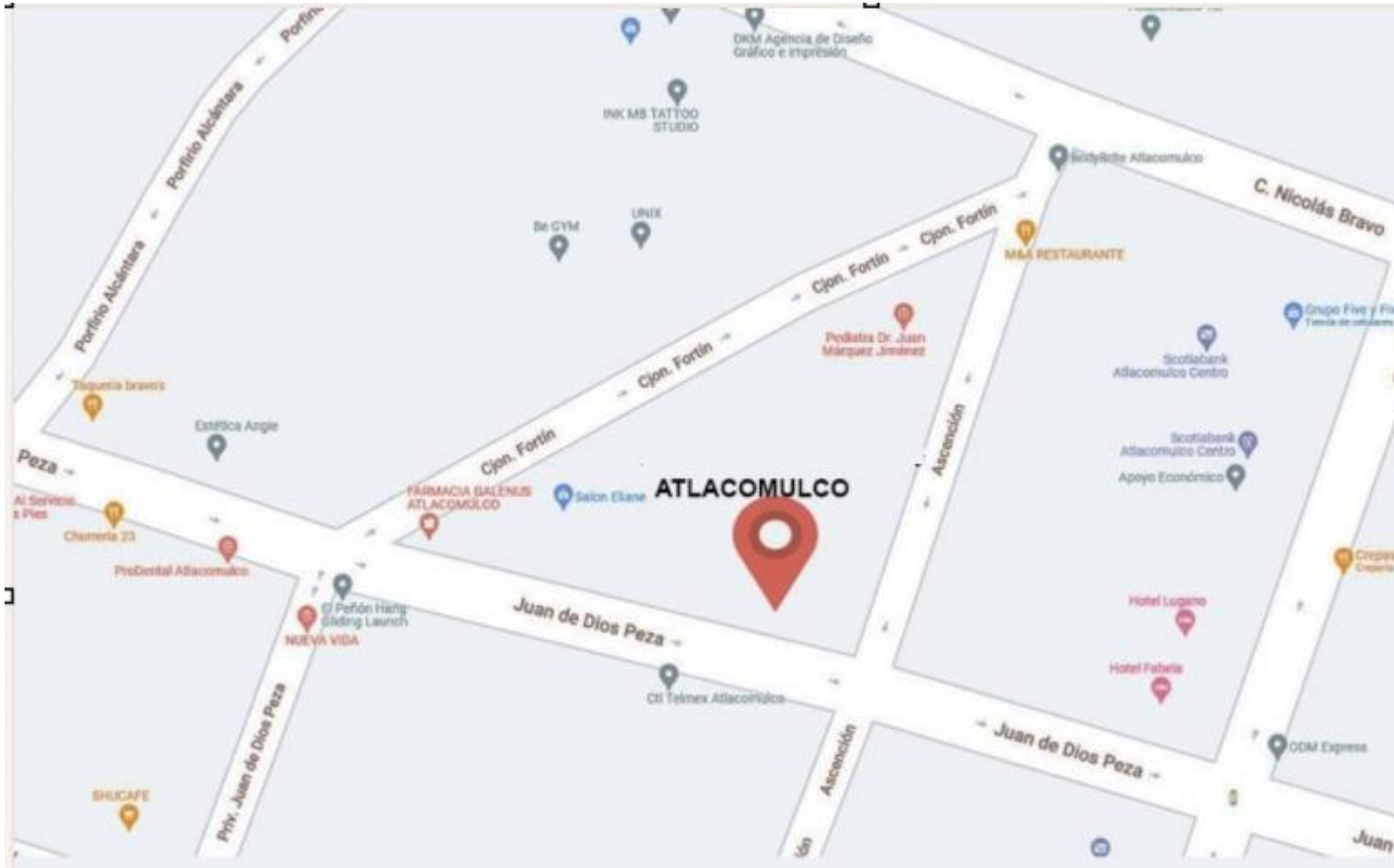
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>El número telefónico 712 122 0834, así como el correo electrónico y la mensajería a través de whatsapp, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud se le asigna un número de folio el cual se entrega al titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área técnica revisará la procedencia de la solicitud y, en su caso, acordará con el usuario la fecha y hora para realizar la reposición del equipo en su domicilio.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Horarios de Atención al público

- ❖ Horarios de atención personal en el Centro de Atención: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.
- ❖ Horario de atención telefónica:
 - ✓ El número telefónico 55 8942 7750, se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.
 - ✓ Los números telefónicos 712 122 08 34 y 800 341 8436, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ❖ Correo electrónico: hola@fibratec.mx y sopORTE@fibratec.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ❖ Página de internet: <https://fibratec.mx/>



Domicilio del Centro de Atención: Juan de Dios Peza, Número 202, Colonia Centro, Municipio de Atlacomulco de Fabela, Estado de México, C.P. 50450.
Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos terminales



Instalación

El Proveedor prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente al plan o paquete que el usuario haya seleccionado.

Respecto al Servicios, de manera posterior a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal técnico del Proveedor se presentará en el domicilio en el que se instalará el Servicio, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente del (os) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los días y horarios siguientes: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Desinstalación

Una vez terminado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es) entregados bajo la figura de Comodato. El personal técnico del Proveedor se presentará en el domicilio donde se efectuó la instalación, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la desinstalación correspondiente, el usuario deberá devolver todos los equipos propiedad del Proveedor. Las desinstalaciones se podrán realizar en los días y horarios siguientes: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Opciones de Pago

- En efectivo, directamente en el Centro de Atención de Fibratec.
- A través del Portal del Cliente

El usuario podrá pagar con tarjeta de crédito o débito desde el Portal de Cliente, atendiendo las siguientes instrucciones:

1.- Para tener acceso al Portal del Cliente, el usuario deberá solicitarlo comunicándose al número 55 8942 7750 enviando un correo electrónico a la dirección hola@fibratec.mx o enviando un mensaje, a través de la aplicación WhatsApp, al número 55 8942 7750 posteriormente, el área administrativa del Proveedor enviará al usuario, a la dirección de correo electrónico que haya proporcionado al contratar el servicio de acceso a internet, la liga que lo redireccionará al Portal del Cliente.

2.- Dentro del Portal del Cliente, el usuario deberá registrarse ingresando su nombre, número telefónico y correo electrónico para generar un usuario y una contraseña.

3.- Una vez dentro del Portal del Cliente, el usuario deberá seleccionar el icono de tarjeta de crédito o débito, según corresponda.



4.- El usuario deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito o débito y dar clic en el botón Pagar.

5.- Una vez realizado el pago, aparecerá en pantalla la confirmación del pago.

El pago por este medio se aplica de manera automática y evita hacer filas.

- A través de la pasarela de pago denominado Openpay

El usuario podrá realizar el pago del servicio de acceso a internet en los siguientes establecimientos: Oxxo, Farmacia del Ahorro, Soriana y Waldos, Extra, Telecomm, Walmart Express, Seven Eleven, Circulo K, Bodega Aurrera, Farmacias Benavides, Sams Club, Soriana, Banamex, través de la pasarela de pagos Openpay. Para realizar el pago, el usuario debe contar con un código de barras el cual podrá consultar en el Portal del Cliente o solicitarlo enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 558942 7750.

El pago por esté medio se aplica de manera inmediata.

- A través de la plataforma denominada PayPal

Para realiza el pago del servicio de acceso a internet, el usuario deberá ingresar el Portal del Cliente y seleccionar el botón PayPal, posteriormente, deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito o débito y dar clic en el botón procesar pago.

Una vez realizado el pago, el usuario recibirá su comprobante de pago a través de correo electrónico.

- A través de la plataforma denominada Mercado Pago

Para realizar el pago, el usuario deberá acceder al Portal de Cliente y seleccionar el botón Mercado Pago, posteriormente, deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito o débito y dar clic en el botón procesar pago.

El usuario recibirá su comprobante de pago a través de correo electrónico.

Quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:



- En el Centro de Atención. La ubicación del centro de atención, así como los días y horarios de atención, podrán consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://fibratec.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 55 89 42 77 50, 800 341 8436 y 712 122 08 34. El número telefónico 55 8942 7750, se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm. Los números telefónicos 712 122 08 34 y 800 341 8436, se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a las direcciones: hola@fibratec.mx y soporte@fibratec.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de la aplicación WhatsApp a los números: 55 8942 7750 y 712 222 4493, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será provistos de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora 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 del Servicio en el Centro de Atención y en la página web del Proveedor, en la liga: <https://fibratec.mx/>

Equipos Terminales

Los equipos terminales -módems- que se proporcionan cuenta con las siguientes características:

Marca: TP-LINK

Modelo: XN020-G3V

Especificaciones técnicas:

- 1 Puerto Gigabit y 1 puerto Fast Ethernet
- Frecuencia 2.4 GHz
- Puerto de voz FXS (POTS)
- Soporta AgiNet Config



- Soporta AgiNet ACS
- Alimentación 12 Vcc / 0.6A
- estándares inalámbricos IEEE 802.11 n/b/g
- Potencia de transmisión 20 dBm (2.4 HGz)
- Antenas 2X2 5 dBi 2.4 GHz

El Proveedor podrá instalar Equipos Terminales de marcas y modelos diferentes a los antes señalados, dependiendo de las necesidades requeridas y de la disponibilidad. En todo caso, en la orden de instalación y/o en el contrato de adhesión se le hará saber esta información al usuario.

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

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y/o bonificaciones por fallas en el Servicio y los medios por los cuales se aplicarán, de resultan procedentes, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario, el cual puede consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://fibratec.mx/>.