

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 de ARMANDO GALAVIZ BOJÓRQUEZ 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 oficial vigente
- 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: El suscriptor podrá realizar la contratación del servicio de internet en nuestras oficinas o contactándonos por medio de llamada telefónica o medios digitales que lo permitan,

El plazo mínimo de permanencia es de **12 meses**, si el suscriptor cancela el servicio dentro del plazo antes referido, deberá pagar una multa del **20%** de los meses restantes del plazo acordado.

En caso de daño imputable al suscriptor o pérdida de uno o más equipos relacionados en el contrato de comodato que se firmo en la contratación del servicio, tendrá costo de reposición, mismo que será notificado al suscriptor una vez estimado el daño o perdida.

El servicio de internet de ARMANDO GALAVIZ BOJORQUEZ es para uso residencial, por lo que está prohibida la comercialización, distribución o reventa del servicio de internet contratado por el suscriptor. En caso de que el

suscriptor incurra en alguna de las actividades descritas, se procederá a la cancelación de su contrato y será turnado con la autoridad competente.

ARMANDO GALAVIZ BOJORQUEZ no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía eléctrica, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicio en el menos tiempo posible.

ARMANDO GALAVIZ BOJORQUEZ podrá modificar sus precios y aplicar promociones referentes al plan de servicio contratado sin previo aviso al suscriptor, y los cuales no son aplicables o retroactivos a las rentas fijas contratadas con anticipación.

iii) Duración del procedimiento: 1 a 3 días 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.

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda

Lunes a Viernes de 8:30 AM a 13:00 PM y de 15:00 PM a 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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. EL SUSCRIPTOR puede cancelar el servicio en cualquier momento únicamente dando aviso por el mismo medio donde fue contratado o por los medios electrónicos disponibles. EL SUSCRIPTOR deberá pagar los adeudos generados por la prestación del servicio efectivamente recibidos, **el costo de instalación no es reembolsable**, los gastos que se generen por el retiro de los equipos en comodato no tiene costo para el suscriptor.

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.

viii) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda:

Lunes a Viernes de 8:30 AM a 13:00 PM y de 15:00 PM a 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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 ARMANDO GALAVIZ BOJÓRQUEZ 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: **09:00 AM A 05:00 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 ARMANDO GALAVIZ BOJÓRQUEZ 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 ARMANDO GALAVIZ BOJÓRQUEZ Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **09:00 AM A 05:00 PM**

Atención al público

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 8:30 AM a 13:00 PM y de 15:00 PM a 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 PM.

atención Telefónica . Tel: 687 121 6028 y 687 117 6514 de Lunes a Viernes de 8:30 AM a 13:00 PM y de 15:00 PM a 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 PM.

Página de internet: <http://bitlink.mx/>

Domicilio: CARRETERA A ESTACIÓN BAMOA S/N, ENTRE JOSE MARIA MORELOS Y EMILIANO ZAPATA, PALOS BLANCOS, GUASAVE, SINALOA.

Mapa de ubicación:

Catálogo de trámites

- 1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 8:30 AM - 13:00 PM y DE 15:00 PM - 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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 con Horario de atención Telefónica, 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 Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 8:30 AM - 13:00 PM y DE 15:00 PM - 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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 Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 8:30 AM - 13:00 PM y DE 15:00 PM - 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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 8:30 AM - 13:00 PM y DE 15:00 PM - 18:30 PM, Sábados de 8:30 AM a 14:00 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.

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 \$ **400.00**
(son cuatrocientos pesos 00/100
M.N) iva incluido.

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, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, pago en efectivo en caja, transferencia electrónica y pagos en tiendas de conveniencia oxo mediante deposito.

La fecha de pago son del 01 al 10 de cada mes, en caso de atraso por parte del SUSCRIPTOR será suspendido el servicio el día siguiente de vencimiento del plazo mencionado, el SUSCRIPTOR pagara un cargo de 50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) iva incluido por reconexión el cual será cargado a su mensualidad correspondiente.

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 <http://bitlink.mx/>, mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Tel: 687 121 6028 y 687 117 6514

Horarios: LUNES A VIERNES 8:30 AM - 13:00 PM Y DE 15:00 PM - 18:30 PM Y SÁBADO 8:30 AM A 14:00 PM.

Correo electrónico: soporte@bitlink.mx 24/7 los 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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página <http://bitlink.mx/>

Equipos Terminales

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

Marca: UBIQUITI	Modelo: lbe-m5-23
Marca: UBIQUITI	Modelo: lbe-5ac-gen2
Marca: tp-link	Modelo: tl-wr840n
Marca: tp-link	Modelo: tl-wr850n

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 ARMANDO GALAVIZ BOJÓRQUEZ.

En caso de que el equipo 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.