

## **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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios de CYBERNETWORKS, S.A. 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 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:** 1 día 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, telefónico o portal web.

**vi) Días y horarios:** Oficinas de la localidad que corresponda (Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 hrs, Sabados 9:00-14:00 hrs), portal web 24 Hrs.

### **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: **24** 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, correo electrónico.

viii) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda: (Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 hrs, Sabados 9:00-14:00hrs)

v) Medios: Presencial. Correo electrónico

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda (Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 hrs, Sabados 9:00-14:00hrs)

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 CYBERNETWORKS S.A. 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-Viernes 10:00 a 17:00 hrs, Sabados 09:00-12:00hrs)

### **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 **CYBERNETWORKS, S.A. 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 CYBERNETWORKS, S.A. DE C.V. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: (Lunes-Viernes 10:00 a 17:00 hrs, Sabados 09:00-12:00hrs)

### **Atención al público**

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 09:00 a las 18:00.  
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 442 145 5168  
Página de internet: [www.cybernetworks.com.mx](http://www.cybernetworks.com.mx)

Domicilio: Av. Luis Vega y Monroy 336-C Col. Plazas del Sol 1ª Secc. C.P,76099 Querétaro Qro.

Mapa de ubicación:

<https://www.google.com.mx/maps/place/20%C2%B034'36.9%22N+100%C2%B022'35.0%22W/@20.5771622,-100.3768184,18.71z/data=!4m6!3m5!1s0x0:0x66f7fd33dc86ed73!7e2!8m2!3d20.5769124!4d-100.3763804>

## 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 9:00 AM a 6:00 PM PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 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 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 Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes 9:00 AM a 6:00 PM PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 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 9:00 AM a 6:00 PM PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 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 Lunes a Viernes de 9:00 AM a 6:00 PM PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 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 \$ 500.00  
pesos

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, pagos en tiendas de conveniencia OXXO.

### **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.cybernetworks.com.mx](http://www.cybernetworks.com.mx) mismos que son:

Centros de atención a clientes: Av. Luis Vega y Monroy 336-C Col. Plazas del Sol 1ª Secc. C.P. 76099 Queretaro Qro.  
Tel: 4422139701

Horarios: Lunes a Viernes de 9:00 AM a 6:00 PM PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 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.cybernetworks.com.mx](http://www.cybernetworks.com.mx) o bien dando click aquí

### **Equipos Terminales**

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

Marca: TP-LINK Modelo:TL-WR850N

Características principales:

- Estándar WiFi 802.11 b/g/n
- Modos de operación: Punto de Acceso, Enrutador, Repetidor y WISP
- Banda de operación 2.4 GHz
- Transmisión inalámbrica hasta 300 Mbps
- Hasta 4 SSID
- 1 Puerto WAN
- 4 puertos LAN
- 2 antenas omnidireccionales
- Alimentación: 9 Vcc / 0.6 A (fuente incluida)
- Dimensiones: 7.2 \* 5.0 \* 1.4 in (182\*128\*35mm)

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de CYBERNETWORKS, S.A. DE C.V.

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.