

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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que se pueden consultar en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de internet –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario **MIGUEL ÁNGEL MARTÍNEZ GARCÍA**–en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y el Proveedor podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 24 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor únicamente el pago remanente del equipo terminal adquirido en compraventa, sin penalidad en el servicio. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- b) Pagaré para garantizar la devolución del equipo terminal.
- 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.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del servicio	<p>Personas físicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC y domicilio fiscal. <p>Personas Morales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio - RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. 	<ol style="list-style-type: none"> a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>El solicitante deberá identificarse con</p>	De 24 a 72 horas	<p>La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por:</p> <p>Si es persona física: El interesado personalmente El interesado 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>	Gratuito

	<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>un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>Si se trata de una persona moral:</p> <p>La persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
<p>Cancelación del servicio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</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.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. 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</p>	<p>24 horas.</p>	<p>Respecto a la cancelación del Servicio podrán llevarse a cabo por parte del 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 los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación</p>	<p>Gratuito</p>

		devolución del(os) equipo(s) terminal(es).		oficial del representante legal del titular.	
Reporte de Fallas	<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) 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>a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible 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 los Servicios o el Equipo Terminal, 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>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Cambio de domicilio	<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>a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	7 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$300.00 M.N.

	<ul style="list-style-type: none"> b) Copia simple del poder del representante legal c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación 	<p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que se le entrega a 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 usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. <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. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <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 usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)</p>	5 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	<p>Local \$50.00 M.N.</p> <p>Foráneo \$200.00 M.N.</p>

Cambio del titular de los Servicios	<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. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expide una carta en la que se señala la voluntad del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de 	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 	7 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$300.00 M.N.

	<p>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>horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual 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>			
Reconexión	<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:</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</p>	<p>a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp a los números 9585878428 y 9581420670. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>b) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible 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.</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$50.00

Horarios de Atención al público

Horarios del Centro de Atención a Usuarios (medios electrónicos):

Teléfonos: 9585878428 y 9581420670 disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año

Página de internet: <http://carminetworks.com/>

Correo Electrónico: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera constante, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el usuario haya seleccionado. 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 instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente de los Servicios y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a viernes 09:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Desinstalación

Respecto a los Servicios contratados, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es). El personal 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 siguientes días y horarios: de lunes a viernes 09:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Opciones de Pago

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones:

- i. Tarjeta de crédito y tarjeta de débito, avaladas por VISA y MASTERCARD,
- ii. Mediante cargo domiciliado a la tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cuenta de cheques,
- iii. Mediante pago en efectivo en los centros de captación de pagos autorizados por el Proveedor.

Quejas

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

- Comunicándose vía telefónica a los números 9585878428 y 9581420670, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@carminetworks.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será 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 el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes y en la página web: <http://carminetworks.com/>

Equipos Terminales

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

Para Servicio de Fibra Óptica:

Marca: TP-LINK, Modelo: **XC220G3**

ONU/ONT - XPON Router WIFI AC 1200 / Modo EPON y GPON / 1 Puerto PON SC/APC / 2 Puertos LAN 10/100/1000 MBPS / Soporta AgiNet Config - AgiNet ACS (herramienta de gestión remota)

Para Servicio Inalámbrico:

Marca: UBIQUITI, Modelo: LBE-M5-23

LiteBeam airMAX M5 CPE hasta 100 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi

Marca: UBIQUITI, Modelo: **LBE-5AC-GEN2**

LiteBeam 2x2 MIMO airMAX AC GEN2 CPE hasta 450 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi

Marca: TP-link Modelo: **TL-WR840N**

TL-WR840N es compatible con IEEE 802.11b / g / n y proporciona una solución de alta velocidad. Cumpliendo con el estándar IEEE802.11n, TL-WR840N puede entregar una velocidad de hasta 300Mbps, satisfaciendo tus necesidades de red doméstica más exigentes, como transmisión HD, juegos en línea y descarga de archivos grandes.

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 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 de Proveedor.

En caso de que el equipo se entregue en compraventa, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Si el usuario adquiere el equipo en compraventa, éste se encontrará bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.