

## **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 JESÚS ALBERTO RESÉNDIZ NIETO 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 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 AM A 6 PM  
SÁBADO DE 9 AM A 1 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.

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.

v) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda  
LUNES A VIERNES DE 8 AM A 6 PM  
SÁBADO DE 9 AM A 1 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 JESÚS ALBERTO RESÉNDIZ NIETO 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: **establecer horario**

### **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 JESÚS ALBERTO RESÉNDIZ NIETO 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 **JESÚS ALBERTO RESÉNDIZ NIETO** Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **establecer horario**.

### **Atención al público**

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 08:00 AM a 18:00 PM, Sábados de 09:00 AM a 13:00 PM.  
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 4146908169  
Página de internet: jarnetworks.net

Domicilio: C. 5 de febrero #28, La Trinidad, Tequisquiapan, C.P. 76774, Querétaro.  
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 08:00 AM a 18:00 PM, Sábados de 09:00 AM a 13:00 PM, a través del procedimiento descrito con anterioridad.

2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de [REDACTED], 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 de 08:00 AM a 18:00 PM, Sábados de 09:00 AM a 13:00 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 08:00 AM a 18:00 PM, Sábados de 09:00 AM a 13:00 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 08:00 AM a 18:00 PM, Sábados de 09:00 AM a 13:00 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 \$**

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 con los que [REDACTED] tiene contratos firmados para la captación de pagos (**OXXO, ETC**)

## 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 [jarnetworks.net](http://jarnetworks.net), mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Tel: 4146908169

Horarios: LUNES A VIERNES 8:00 AM A 6:00 PM Y SÁBADO 9:00 AM A 1:00 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 [jarnetworks.net](http://jarnetworks.net) o bien dando click [aquí](#)

## Equipos Terminales

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

Marca: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_

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 JESÚS ALBERTO RESÉNDIZ NIETO.

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.