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 ISIMAC INTERNET, S.A. DE C.V. –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 mínimo de permanencia, 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 a la penalidad pactada en la caratula del contrato de adhesión.

B. 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.

Horarios de Atención al público

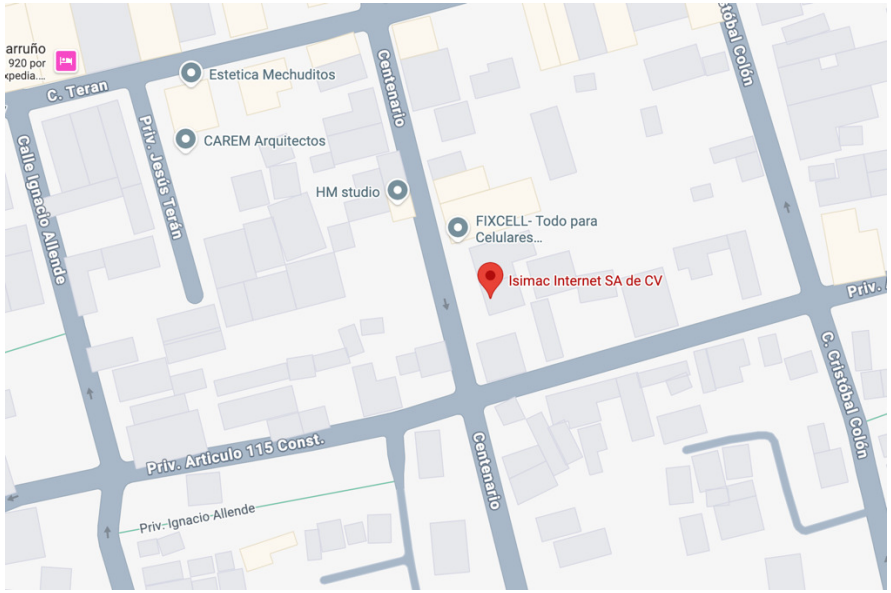
- Horarios de atención personal: de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, y sábados de 9:00 am a 2:00 pm

- Horario de atención telefónica: +52 (495) 9563913, **disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año WhatsApp**: + 52 (495) 1010703

- Página de internet: https://isimac.com.mx/

- Correo Electrónico: isimacinternet@hotmail.com

- Domicilio: **Centenario #204, Colonia Centro, Calvillo, Aguascalientes. C.P. 20800.**



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto al Servicio, posteriormente 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 del Proveedor 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 del equipo terminal y el Servicio. La instalación del Servicio, se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Proveedor, se presentará en el domicilio en donde se instaló el Servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del Servicio y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo directamente en los Centros de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención podrán consultar en la página web del Proveedor, en la liga: https://isimac.com.mx/
- Por medio de transferencia bancaria, transferencia interbancaria o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:
    - **BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México:**
        - Nombre: ISIMAC INTERNET SA DE CV

- Cuenta: 0110972037

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 https://isimac.com.mx/ mismos que son:

a. Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor.

b. Comunicándose vía telefónica al número +52 (495) 9563913, se encuentran disponible las 24 horas, los 365 días del año.

c. Enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones: isimacinternet@hotmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

d. Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número + 52 (495) 1010703, 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: https://isimac.com.mx/

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.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta del Proveedor. En caso de que el equipo se entregue financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor. Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.