

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 del servicio de JOSÉ MANUEL PLATA REYNOSO (en los sucesivo "PLA-REY") la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del servicio

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no obliga a un plazo forzoso, es decir, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor. No obstante, el Proveedor y el usuario podrán pactar un plazo máximo de contratación, por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 12 meses. Los supuestos bajo las cuales el Proveedor y el usuario se podrán sujetar a un plazo determinado son: a) contratación de una promoción vigente, b) prorrateo de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. En caso de que cualquiera de las partes solicite la terminación anticipada del contrato, se obligan a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso o el costo remanente del equipo o el costo remanente de la instalación, dependiendo de la promoción pactada en la carátula del contrato de adhesión suscrito.
- 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.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
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. <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. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. 	<ol style="list-style-type: none"> a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica a los números 443-236-3884 / 4535346661. <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <ol style="list-style-type: none"> d) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. <p>El personal técnico acude al domicilio señalado dentro de los cinco días siguientes de solicitar la</p>	DE 1 A 5 DÍAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

		<p>instalación del servicio.</p> <p>En el domicilio el personal técnico realiza la instalación del equipo necesario y verifica que el servicio funcione correctamente. Se le brinda al cliente los datos y fechas de pago de su servicio y los números de atención.</p> <p>El costo del equipo para brindar el servicio está incluido en el costo de instalación, el cual corresponde a un único pago.</p>			
Cancelación del servicio	<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) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 443-236-3884 / 4535346661.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>e) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles 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 el Servicio. 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 devolución del equipo terminal.</p>	LOS PRIMEROS 5 DÍAS DE CADA MES	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de 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) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 443-236-3884 / 4535346661.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	24 HORAS.	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

		<p>f) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles 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 al Servicio 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>			
Cambio del titular de los Servicios	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</p> <p>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC.</p> <p>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</p> <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 443-236-3884 / 4535346661.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <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
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de 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) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 443-236-3884 / 4535346661.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx.</p> <p>Los números telefónicos se</p>	DE 1 A 5 DÍAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$450.00

		<p>encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El personal técnico acude dentro de los cinco días siguientes de solicitar la reinstalación del servicio al primer domicilio a desinstalar el equipo para posteriormente trasladarse al nuevo domicilio señalado. En el nuevo domicilio el personal técnico realiza la reinstalación del equipo necesario y verifica que el servicio funcione correctamente.</p>			
--	--	--	--	--	--

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: Lunes a Viernes de 09:00 a 16:00 horas y Sábado de 09:00 a 14:00 horas.

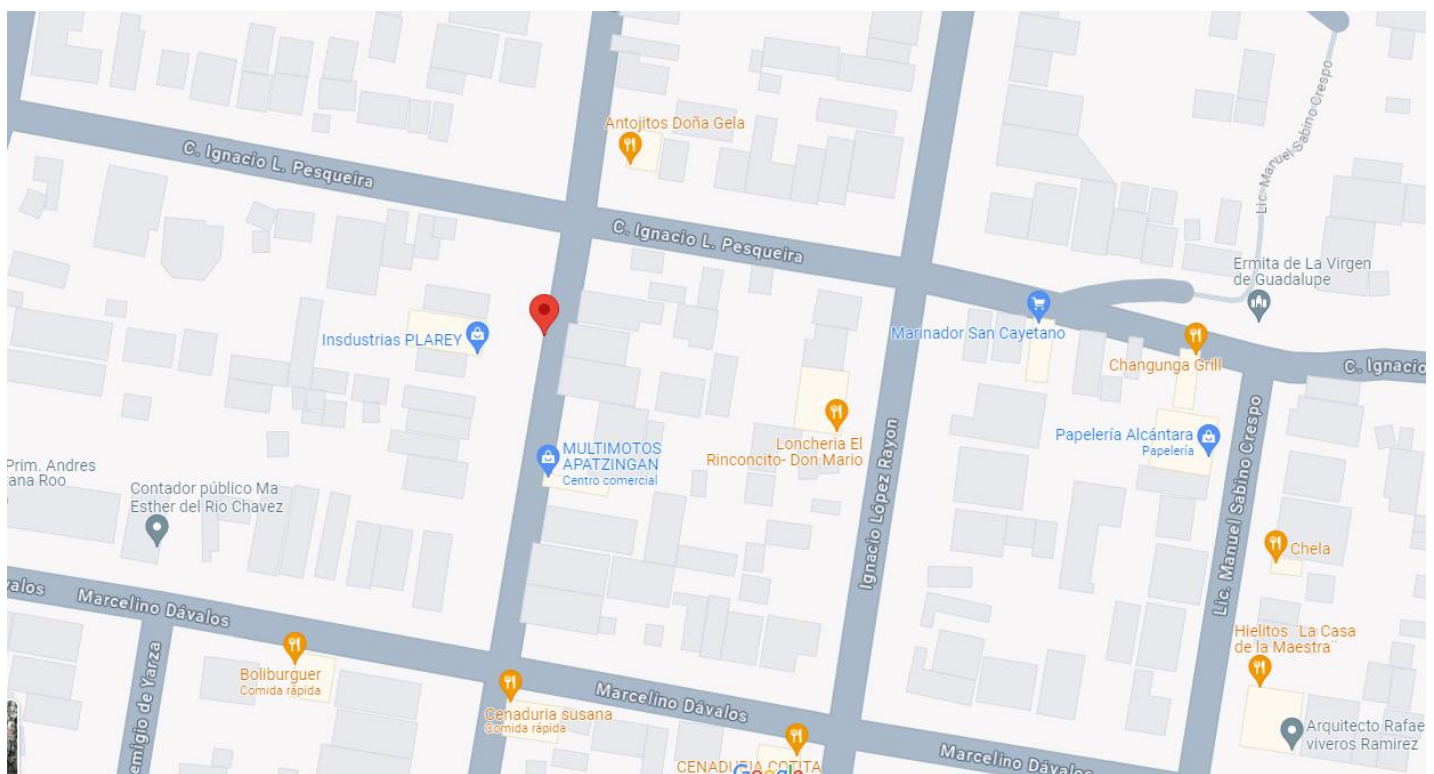
Horario de atención telefónica llamado al número 443-236-3884 / 4535346661, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo electrónico: contacto@internet-plarey.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: www.internet-plarey.com.mx

Domicilio del Centro de Atención: Calle Pedro José Bermeo Número 538, Colonia 22 de octubre, C.P. 60650, Apatzingán, Michoacán.

Mapa de ubicación:



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 PLA-REY 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 a Viernes de 8:00 AM a 18:00 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 PLA-REY 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 PLA-REY. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 18:00 PM

Opciones de Pago

Depósito o Transferencia interbancaria.

Quejas

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

- a) Centro de Atención al Usuario, presentando físicamente, disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 16:00 pm y sábados de 9:00 am a 14:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: www.internet-plarey.com.mx
- b) Comunicándose vía telefónica a los números: 443-236-3884 / 4535346661, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@internet-plarey.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet 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 los mapas de cobertura en los Centros de Atención a Clientes, en la página www.internet-plarey.com.mx

Equipos Terminales

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

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete.

En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, se especificarán los mismos.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta del PROVEEDOR, a menos que sea por culpa del usuario.

En caso de que el equipo se 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.