

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 GRUPO SINAI SANTA CLARA PROVEEDORA DE SERVICIOS, S.A. DE C.V. —en adelante, el “Proveedor”—, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- 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.
- 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	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	De 24 a 72 horas	El solicitante, si es persona física, o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante.	Se efectúa vía telefónica, dentro del horario de atención telefónica. Una vez efectuado el reporte de la falla, se genera un número de folio mediante el cual el usuario podrá darle seguimiento al reporte.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez solicitado el cambio de domicilio, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$200 M.N.
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de atención o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$200 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: **de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, y sábados de 9:00 am a 4:00 pm**

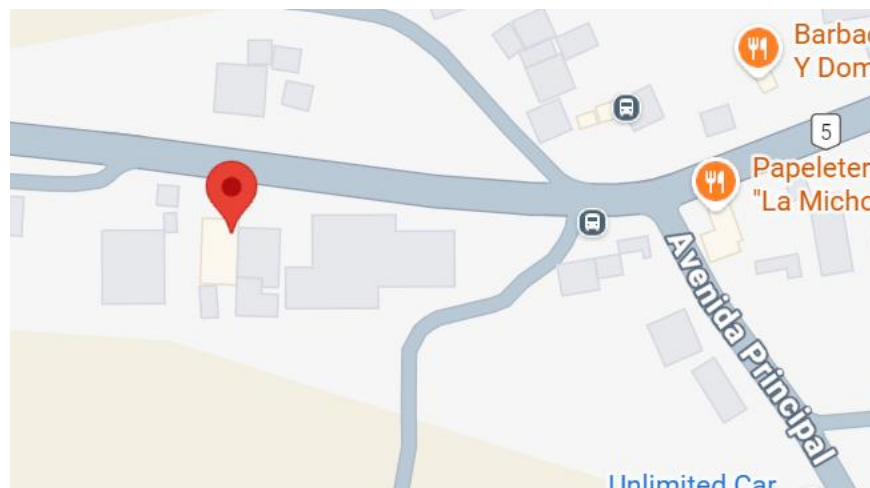
Horario de atención telefónica, **disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**

Tel: **7121735756**

Página de internet: <http://grupo-sinai.com.mx/>

Correos Electrónicos: gposinai02@gmail.com y contacto@grupo-sinai.com.mx

Domicilio: Carretera Atlacomulco – Villa Del Carbón SN, Col. Santa Clara de Juárez, San Bartolo Morelos, Estado de México, C.P. 50560. (19.732903689252634, -99.61517792936867) https://maps.app.goo.gl/SyLig4y6QgueuJJA9?g_st=iw



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 6:00 pm, y sábados de 9:00 am a 4:00 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 6:00 pm, y sábados de 9:00 am a 4:00 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: <http://grupo-sinai.com.mx/>.

- Por medio de transferencia pago en tiendas OXXO, utilizando los siguientes datos bancarios:

Banco: BBVA México S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

Titular: GRUPO SINAI SANTA CLARA PROVEEDORA DE SERVICIOS, S.A. DE C.V.

Cuenta: 0114734955

Clave: 012426001147349554

- Por medio de depósito bancario o pago en tiendas OXXO, utilizando los siguientes datos bancarios:

Banco: Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple

Cuenta: 58930138217067

Clave: 127180001382170670

Notas:

1. **Trasferencias:**

Debe poner su nombre en el concepto antes de realizar la transferencia.

Para confirmar su pago, deberá enviar la captura del comprobante al número de WhatsApp 712 173 5756

2. **Depósitos:**

Debe escribir su nombre en el comprobante (baucher), tomar una fotografía completa y legible del mismo, y enviarla como evidencia de pago al número de WhatsApp 712 173 5756.

3. **Tiendas OXXO:**

Debe escribir su nombre en el comprobante (baucher), tomar una fotografía completa y legible del mismo, y enviarla como evidencia de pago al número de WhatsApp 712 173 5756.

Las tiendas OXXO cobran una comisión.

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 <http://grupo-sinai.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 7121735756, se encuentran disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- c) Enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones: gposinai02@gmail.com y contacto@grupo-sinai.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- d) Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 7121735756, 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://grupo-sinai.com.mx/>.

Equipos Terminales

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

Modem: TLWR850N ROUTER INALAMB. 2.4 GHZ 300MBPS, CONTROL D/ANCHO D/BANDA, 2 ANTENAS OMNIDIRECC. 5DBI AGILE CONFIG

Antena: LBEM523 LITEBEAM 5GHZ, ANTENA INTEG. D/23 DBI

Cable: Bobina de cable de 305 m, Cat5e, FTP, blindado, color negro, UL, para aplicaciones en video vigilancia, redes de datos. Uso en Intemperie

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.

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.