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 RICARDO MORALES MENDOZA (en los sucesivo "PROVEEDOR") 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.

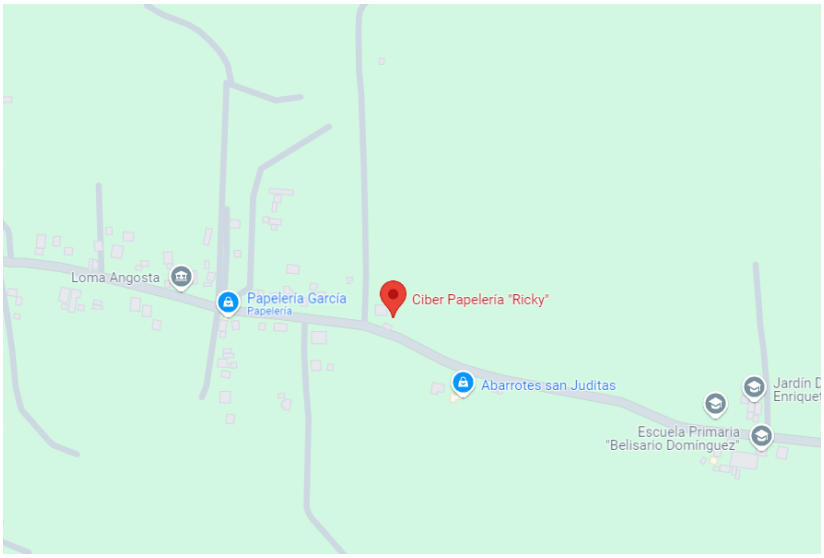
Catálogo de trámites

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 las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por **medios electrónicos** identificarse ante nuestro ejecutivo, 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) Contrato	**Presentarse en las oficinas** de la localidad correspondiente.	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	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.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

	acta constitutiva y poder del representante				
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 la sucursal o **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.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	$700.00 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 la sucursal o **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.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	$500.00 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 08:00 AM a 20:00 PM y sábado de 08:00 AM a 18:00 PM.
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 271-147-9798 y 271-137-0333
Página de internet: https://sercover.com.mx
Correo: contacto@sercover.com.mx
Domicilio: CALLE PRINCIPAL S/N, COL. LOMA ANGOSTA, MUNICIPIO CARRILLO PUERTO, C.P. 94980, VERACRUZ.
Mapa de ubicación: https://maps.app.goo.gl/UPouWJGS9wmY8qC2A



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 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 a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 AM a 18:00 PM y sábado de 08:00 AM a 18:00 PM.

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal del **PROVEEDOR,** 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 del **PROVEEDOR**. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 AM a 18:00 PM y sábado de 08:00 AM a 18:00 PM.

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 SERCOVER tiene contratos firmados para la captación de pagos (OXXO, BANCO AZTECA, BANCOPPEL, 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 https://sercover.com.mx/, mismos que son:

Centros de atención a clientes: CALLE PRINCIPAL S/N, COL. LOMA ANGOSTA, MUNICIPIO CARRILLO PUERTO, C.P. 94980, VERACRUZ.
Tel: 271-147-9798 y 271-137-0333
Horarios: lunes a viernes de 08:00 AM a 20:00 PM, sábado de 08:00 AM a 18:00 PM.
Correo Electrónico: contacto@sercover.com.mx

Calidad del servicio

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 https://sercover.com.mx/

Equipos Terminales

Los equipos podrán variar dependiendo del proyecto y cumplirán en todo momento con la regulación en materia de homologación y disposiciones aplicables.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **PROVEEDOR**, salvo en aquellos casos en los que la falla tuviera como origen el mal uso del equipo o negligencia por parte de "EL CLIENTE", en cuyo caso, correrán a cuenta de éste.

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.