

Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones.

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en los Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, se hace de conocimiento de los usuarios de SIERRA MADRE INTERNET, S.A. DE C.V. lo siguiente:

1. Tarifas y Formatos Simplificados

Las tarifas, folios de registro ante el IFT y los Formatos simplificados de las mismas, se encuentran disponibles para su consulta en la página www.smtelcom.mx/

2. Terminación del Contrato

Penalidades

En caso de rescisión del Contrato el SUSCRIPOTOR debe pagar las cantidades adeudadas al PROVEEDOR; dichas cantidades deberán ser cubiertas al 100% por el SUSCRIPOTOR dentro de los 5 días hábiles siguientes a la rescisión y deberá permitir el retiro del Equipo Terminal del domicilio.

Además, que, en caso de terminación anticipada del Contrato, el SUSCRIPOTOR quedará obligado al pago del 20% del total de todas y cada una de las mensualidades que le resten al contrato al momento de la terminación.

Intereses

Cuando el SUSCRIPOTOR no realice el pago por dos meses consecutivos, el PROVEEDOR podrá dar por rescindido el contrato y el SUSCRIPOTOR se hará acreedor a una pena convencional equivalente al 20% de la mensualidad corriente, independientemente de las cantidades que se adeuden por las mensualidades no pagadas.

3. Acceso y Uso del Servicio

a) Contratación:

El procedimiento de contratación del servicio se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. El cliente contacta a la empresa por medio telefónico, visita la página, o correo electrónico teniendo los datos de contacto se le pasan a un vendedor.

2. Inmediatamente después el vendedor asignado se contacta con el cliente para recolectar la información necesaria sobre el servicio que requiere.

3. Se hace una visita técnica al cliente para dimensionar las necesidades en sus instalaciones físicas esto no tiene ningún costo.

4. El vendedor contacta al cliente y hace la propuesta de venta mediante una visita o por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

5. El cliente confirma que sí requiere el servicio, en ese momento el vendedor solicita los datos necesarios para realizar el contrato.

- Requisitos.
- ✓ Acta constitutiva de la empresa
- ✓ ID del representante legal
- ✓ Poder notarial del representante legal en caso de que no aparezca en el acta constitutiva sus poderes
- ✓ Comprobante de Domicilio

6. Una vez recabada la documentación el departamento comercial-administrativo realiza el contrato en base a la propuesta que el vendedor brindó al cliente.

7. Se recaba firmas de representantes legales de ambas empresas

8. Se sella el contrato de recibido con fecha y se programa para su instalación

9. En el transcurso se tienen estipulados 10 días hábiles para la instalación en el caso del servicio por medio de microondas y 40 días hábiles por medio de Fibra Óptica.

10. Cuando el servicio ya está instalado se procede a entregar una Acta de entrega de servicio la cual tiene la información del servicio que se instaló de acuerdo con el contrato, el cliente firma de conformidad y se entrega la tabla de Niveles de Soporte, así como correos electrónicos y teléfonos para cualquier contacto.

b) Cancelación

Cuando un cliente ya culminó su periodo de servicio estipulado en el contrato este puede solicitar la cancelación por medio Telefónico, Correo Electrónico, WhatsApp al área de servicio o bien ponerse en contacto con su vendedor asignado.

Inmediatamente el departamento de Cancelaciones se pone en contacto con él cliente para conocer el motivo de cancelación, cuando ya se llega al acuerdo y si se realiza la cancelación se notifica al departamento de Cobranza para verificar adeudos, el cliente tiene que estar al corriente en los pagos para poder proceder a la cancelación del servicio.

Se termina el mes de servicio presente o la fecha estipulada por el cliente y prosigue a suspender la señal del servicio.

Se reporta al departamento de legal para que este realice un convenio de terminación de servicio de común acuerdo entre el cliente y el proveedor de que todo está en orden.

Se programa con el departamento de servicio la desinstalación de equipos a comodato y se ponen en contacto con el cliente para determinar la fecha de retiro de equipos.

Se procede al retiro de equipos.

c) Instalación

Una vez que es firmado el contrato de prestación de servicios se procede a programar la instalación del servicio en del Departamento de operaciones.

La instalación se presenta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo del contrato y el cual debe estar sellado por el departamento de legal y verificado que todo está en orden.

Cuando la instalación es por medio de Fibra óptica el tiempo de instalación es de 40 días hábiles

Cuando se termina una Instalación se procede a entregar una Acta de Entrega de Servicio con las especificaciones de la instalación que se realizó y los contactos de Soporte técnico según el nivel de servicio.

d) Servicio al Cliente

Cuando un cliente quiere contactarse a pueden comunicarse a los teléfonos

Sierra Madre Internet, S.A. de C.V.

Lazaro Garza Ayala No. 340 Col. Centro San Pedro Garza García N.L. C.P. 66350

Horarios de Oficina: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. 1 2:00 p.m.

Teléfono: 8188523700

Ubicación: <https://goo.gl/maps/fMyfjm6amK3KJo3XA>

Para Soporte Técnico:

Primer Nivel

Ing. Eduardo Hernández: eduardo.hdz@smtelecom.mx Celular: 8118210425

Segundo Nivel

Ing. Miguel Angel Carrales: soporte@smtelecom.mx Celular: 8118236939

Tercer Nivel

Ing. Alan Camacho Rodríguez: alan.camacho@smtelecom.mx Celular: 8110049176

Horario de Servicio: 24 Horas 365 días del año

e) Trámites:

- ✓ Contratación
- ✓ Cancelación
- ✓ Reporte por fallas técnicas
- ✓ Cambio de titular
- ✓ Aclaración en facturación

f) Pagos:

A través de depósito o transferencia electrónica a la siguiente cuenta autorizada para tales efectos por parte del proveedor.

Banco: BBVA BANCOMER, S.A. INSTITUCION DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER
Cuenta: 0113494047
CLABE: 012580001134940475

g) Quejas:

Sierra Madre Internet, S.A. de C.V.
Lazaro Garza Ayala No. 340 Col. Centro San Pedro Garza García N.L. C.P. 66350
Horarios de Oficina: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. 1 2:00 p.m.
Teléfono: 8188523700

h) Calidad

Sierra Madre presta el servicio de Internet dedicado de conformidad con los parámetros establecidos en el contrato de adhesión, además ofrece una garantía de disponibilidad de 99.70% anualizada

i) Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consulta el mapa de cobertura de SIERRA MADRE, en la página web: www.smtelcom.mx/

j) Equipo

Los equipos que se utilizan para la prestación de servicios incluyen:

1. Internet

UAP-AC-LITE;Access Point UniFi, doble banda 802.11ac, MIMO 2X2, soporta 100 clientes, hasta 867 Mbps, para interior, PoE 802.3af.

UAP-AC-PRO;Access Point UniFi PRO doble banda 802.11ac MIMO 3X3 para interior, PoE af/at, soporta 250 clientes, Hasta 1.3 Gbps PoE incluido

Nodo de red simple instalado con caja,conector Jack

Nodo de red dobleinstalado con caja,conector Jack

Switch TP-LINK no administrable de 24 puertos 10/100 Mbps para escritorio/rack

Rack Abierto de 19" Profundidad Ajustable (8" a 12") de 2.5 Unidades con Capacidad de Crecimiento

Tomacorriente Horizontal (PDU) de 8 Contactos (NEMA 5-15R) Rack 19" 1UR. Voltaje Entrada/Salida: 120Vca/15A

UPS de 1000VA/900W / Topología On-Line Doble Conversión / Entrada y Salida de 120 Vca/ Clavija de Entrada NEMA 5-15P / Pantalla LCD Configurable / Formato Rack/Torre

OmniTIK5 PoE ac) Punto de Acceso Omnidireccional en 5GHz 802.11a/n/ac

(SXTsqLite5) CPE y PtP, MIMO en 5GHz 802.11 a/n con Antena Integrada de 16dBi

Gabinete de Poliéster IP65 Uso en Intemperie (300 x 400 x 200 mm) con Placa Trasera Interior (Incluye Chapa y Llave)

FIREWALL SOPHOS XG 106 rev.1 Security Appliance (APARATO SIN LICENCIA)

XG 106 EnterpriseGuard with Enhanced Support -LICENCIA SOPHOS 12 MESES

XG 135 rev. 3 Security Appliance -EU/US/UK power cord (APARATO SIN LICENCIA)

XG 135 EnterpriseGuard with Enhanced Support -LICENCIA SOPHOS 12 MESES

XG 310 rev. 2 Security Appliance -US power cord (APARATO SIN LICENCIA)

XG 310 EnterpriseGuard with Enhanced Support -LICENCIA SOPHOS 12 MESES

2. Telefonía

Aparato Telefónico SIP 2 líneas gama estándar (Grandstream GXP 1610, Yealink T-19 o equivalente) – no incluye nodo de red Ethernet

Teléfono Inalámbrico DECT para Estación Base DP750 Para Casa y Oficina

Estación Base DECT VoIP Inalámbrica para hasta 5 Teléfonos DP720, Poe

Teléfono IP Empresarial para 4 líneas. Puede agregar hasta 160

k) Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones se determinarán de conformidad con lo establecido en el contrato de adhesión, en el cual se detalla el porcentaje correspondiente a las bonificaciones, así como el procedimiento para realizar las mismas.