

“Condiciones comerciales”

1. MEDIOS DE CONTACTO

MT FIBRA pone a la disposición la siguiente información de contacto: whatsapp (4434692042) número para llamadas telefónicas (8002049902) correo electrónico: atencion.clientes@mtfibra.mx o su oficina física de la localidad.

2. POLÍTICAS DE USO

El servicio contratado es de uso residencial, por lo que queda estrictamente prohibido al cliente:

- La comercialización, venta o reventa del servicio de Internet.
- Hace uso del servicio para otros fines que no sean los habituales de una casa habitación.

3. COBERTURA

Las comunidades donde tenemos cobertura son:

Apatzingán, Tepalcatepec, Peribán, San Juan Nuevo, Tancítaro, Buenavista, Corona, Nuevo Zirosto, Zirimbo, Arantepacua, Araparicuaro, San Lorenzo, Angahuan, Zirimondiro, Nahuatzen, Turicuaro, Charapan, Pareo, Pamatacuaro, La Ruana, Condembaro, Tizate, Choritiro, Sicuicho, Turecuato, Churumuco, Cherán, Quinceo, Sevina, La Soledad, Corupo, Apo del Rosario, Poturo, La Angostura, Ixtlan de los Hervores, Taretan, La Purisima y Tomendan. La cobertura puede ampliarse o reducirse y se encuentra disponible para su consulta en el sitio de IFT <https://rpc.ift.org.mx/vrpc> colocando en el buscador “MT FIBRA”.

Los servicios ofrecidos están sujetos a factibilidad técnica y zona de cobertura anteriormente señalada.

4. VELOCIDAD DE INTERNET

El servicio de Internet provisto por fibra óptica tendrá hasta el máximo de la velocidad simétrica contratada de forma alámbrica. La velocidad inalámbrica dependerá de las características que tenga el dispositivo receptor del usuario (TV, celular, computadora, tablet o cualquier dispositivo que pueda recibir la señal por wifi), del servidor de speed test donde se haga la prueba de velocidad y de la posible existencia de interferencia de otros aparatos electrónicos o redes inalámbricas en el domicilio, así como de la cantidad de dispositivos conectados a la red o de los materiales de construcción y mobiliario del lugar. La ONU que dejamos en comodato instalada en el domicilio tiene un alcance en un área despejada de hasta 15m² conectándose a la red de 2.4Ghz. y hasta 5m² conectándose a la red de 5Ghz, dejamos una tabla de referencia para su conocimiento de la penetración de la señal de wifi en los principales materiales de construcción utilizados.

MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN	INTENSIDAD WIFI
Cristal, yeso, madera, tabla roca	Alta
Mármol, ladrillos, bloque de concreto	Media
Hormigón	Baja
Metal, cantera	Muy baja

La velocidad puede variar tanto en la velocidad de bajada y subida y algunos dispositivos no permiten la conexión con la red 5Ghz.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tiene internet o la velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de la ONU se encuentren encendidos. Si muestra un foco rojo contacta al centro de atención a clientes.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre la ONU y sus dispositivos.
3. Si no puede acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo.

Si no se soluciona contacta al centro de atención a clientes donde con gusto le apoyaremos a encontrar una solución, no manipule su ONU.

5. CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO:

En MT FIBRA ofrecemos dos tipos de servicio: Servicio de internet por fibra óptica o paquete doble play que incluye servicio de internet por fibra óptica y TV.

Tipo de servicio	Costo de instalación
Internet por fibra óptica	\$1,000.00/100 M.N.
Dobleplay 1 TV con caja digital	\$1,750.00/100 M.N.

La contratación de los servicios puede hacerse por medio de los diversos canales con los que cuente la empresa con este fin como puede ser: Su centro de atención a usuarios telefónico, por whatsapp, en sus diversas oficinas, equipo de cambaceo o vendedores autorizados, en ningún caso la empresa recibe dinero del cliente hasta la visita del técnico y la instalación física del servicio. Para la contratación el cliente deberá proporcionar a MT FIBRA

- Una copia física o digital de su identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional).
- Un comprobante de domicilio.
- 2 números de contacto; celular o fijo y de ser posible un correo electrónico como medio de contacto.

¡La contratación sólo podrá realizarse por personas mayores de edad!

El tiempo de instalación de un servicio es de máximo 10 días.

El costo por instalación incluye lo siguiente de:

- Visita de una cuadrilla de instalación.
- Instalación de una roseta y un jumper de fibra óptica, en el interior de la casa, el cordón de acometida de fibra óptica de la caja nap de 2do nivel más próxima al domicilio del cliente y dos conectores APC/UPC.
- Instalación de una Terminal de Red Óptica (ONU: Optical Network Unit) en el interior de la casa, la ONU se queda en comodato en casa del cliente.
- Activación del servicio de internet.
- Configuración del servicio.

En el caso del servicio dobleplay que incluye televisión, MT FIBRA ofrece las siguientes opciones a sus clientes:

- 1.- Si el cliente cuenta con una smart TV de las marcas Samsung o LG, puede habilitar el servicio de TV descargando la aplicación MT FIBRA TV desde las opciones de descarga de la tienda de la TV,

MT FIBRA le proporcionarán al cliente sus datos de acceso para que pueda disfrutar del contenido.

2.- Si el cliente cuenta con un TV stick o dispositivo de streaming como ROKU, Chromecast, AppleTV o amazon fireTV, el cliente puede descargar de la Playstore o Apple store la aplicación de MT FIBRA TV y solo se le proporcionarán sus datos de acceso para que pueda disfrutar del contenido.

3.- En caso de que el cliente no cuente con ninguna de las opciones listadas anteriormente MT FIBRA instalará un dispositivo de streaming que permitirá acceder al contenido de tv, este dispositivo ya estará configurado y listo para su funcionamiento, este dispositivo se queda en comodato en domicilio del cliente.

Al momento de recibir al técnico, el cliente deberá pagar por concepto de instalación el total de la instalación del servicio contratado, más el proporcional del mes del paquete dependiendo del día de la instalación. En caso de que haya alguna promoción vigente en la localidad donde se realice la instalación, el cliente deberá de cumplir con las condiciones establecidas para dicha promoción, las cuales le serán compartidas al momento de realizar la contratación.

Él técnico que acuda a hacer la instalación del servicio contratado este compartirá al cliente la dirección de la oficina más próxima al domicilio del cliente, su fecha de pago, los medios de pago, la cuenta bancaria, los cuidados que debe tener con el servicio instalado, así como le sugerirá las zonas dentro del domicilio donde hacer la instalación de la ONU para que esta pueda tener un mejor funcionamiento o no corra riesgos de dañarse o tendrá que cubrirse el costo correspondiente. Para que la instalación tenga garantía de 1 mes con respecto a fallas o daños sin cargos adicionales, se deberá hacer la instalación de la roseta, el jumper y la ONU en la pared, ya que esto le permite tener una mejor ventilación y una menor manipulación. La fibra óptica es frágil y se sugiere una nula manipulación o mínima, por lo que si se requiere cualquier modificación en la instalación solicite apoyo al centro de atención a usuarios donde se le asignará un técnico para que haga las adaptaciones necesarias.

6. CONEXIÓN O INSTALACIÓN DE TELEVISIONES ADICIONALES

En caso de solicitar TV (s) adicional (es) a la incluida en tu plan, existirá un costo extra mensual de \$49.00/100 M.N por TV, en caso de que se requiera de dispositivos de streaming adicionales, estos tendrán un costo adicional de \$750.00/100 M.N por cada dispositivo de streaming adicional.

7. FALLAS

- El tiempo máximo de atención a servicios con una falla física es de 2 días hábiles, siempre y cuando el cliente sea localizable en los números que nos proporcionó, o se bonificará al menos el 20% del tiempo que estuvo desconectado de la red por motivos imputables a MT FIBRA, el tiempo de atención es considerado en el momento que el cliente hace el reporte de falla a la empresa por cualquiera de sus canales de contacto establecidos.
- El servicio ofrecido está siendo constantemente monitoreado por nuestro NOC, por lo que en caso de que detectemos cualquier falla en el servicio del cliente, un técnico acudirá al domicilio del cliente para hacer la reparación pertinente. A continuación se listan los costos con cargo al cliente: o Cambio de jumper/conector por manipulación dentro del domicilio \$100.00 M.N.

- Cambio de domicilio \$350.00 M.N.
- Cambio contraseña en domicilio \$100.00 M.N.
- Reubicación de equipos en caso de que se requiera hacer una instalación nueva de acometida \$350.00 M.N.
- Cambio de fibra óptica por daño intencionado o manipulación: \$350 M.N.
- Visita no justificada \$100 M.N.
- Cambio equipo terminal ONU dañado por mal uso \$350.00 M.N
- Reemplazo de ONU por daño causado por variaciones/descargas eléctricas \$350.00 M.N.
- Manipulación o desconfiguración de la ONU \$350.00 M.N.
- Reemplazo de dispositivo de streaming por daño causado por causas imputables al cliente \$750.00 M.N.
- Reemplazo del control de dispositivo por daño causado por causas imputables al cliente \$300.00 M.N.

Para evitar daños o afectaciones en la ONU y dispositivos de streaming por variaciones o descargas eléctricas se sugiere el uso de un regulador de voltaje o desconectarlos durante tormentas eléctricas.

8. PAGOS Y FACTURACIÓN

- El servicio ofrecido es prepago.
- Las fechas de pago del servicio son del 15 al 20 de cada mes y corte del servicio a partir del día 21. En caso de incumplimiento de pago en la fecha límite, el servicio será suspendido totalmente y se reanudará al momento de cubrir el adeudo.
- No aplica precios por Pronto Pago, ni cargo por pago extemporáneo.
- Los pagos se deberán realizar a la cuenta indicada por la empresa en el momento de la contratación, o en los centros de cobro establecidos en las diferentes localidades, las cuales podrán consultarse llamando al centro de atención a usuarios telefónico o en el tríptico que se entrega en el momento de la contratación.
- Los comprobantes de pago serán entregados al cliente al momento de recibir el pago correspondiente a sus servicios en los centros de cobro o al momento que hace el envío de su pago por transferencia a los números de atención a clientes.
- En caso de que se requiera factura por los servicios contratados, deberá solicitarse al momento de la contratación compartiendo su información fiscal con el departamento de contabilidad de la empresa.
- Solo se emitirán facturas por servicios dentro del mes en curso correspondiente y se emitirá en PUE una vez enviado el comprobante al correo de facturacion@mtfibra.mx o a los diversos números de contacto de MT Fibra, (4434692042, 8002049902) seleccionando del menú la opción de facturación, si la factura no se solicita antes del último día del mes, este pago se considerará para la factura global a público en general y no se emitirá otra factura al cliente si se solicita extemporánea ya que le causará a MT FIBRA una doble tributación.

9. MODIFICACIONES RELACIONADAS AL SERVICIO

- MT FIBRA no le podrá dar acceso al cliente a las contraseñas de acceso a la ONU, ya que puede interferir con las configuraciones establecidas por la empresa para el correcto funcionamiento del equipo, sin embargo se le apoyara a realizar el cambio de la misma un máximo 3 veces al mes, MT FIBRA no almacenará la contraseña proporcionada por el cliente, por lo el cliente será el responsable de su resguardo. Para garantizar que los cambios de contraseña solo sean realizados por el titular del servicio para realizar el cambio se le solicitará una fotografía de una identificación oficial del titular del servicio, si por alguna circunstancia el cliente no cuenta con una, deberá coincidir el número telefónico del que nos contacte con el que tengamos registrado en los datos del mismo. En caso de que el cliente requiera de un cambio adicional a su contraseña, tendrá un costo de \$100.00 M.N.
- En caso de que el cliente requiera del cambio de titular del servicio, será necesario que haga el llenado en físico o digital de la solicitud que le será proporcionado por el centro de atención a usuarios o en las oficinas de la localidad más cercana.
- Los datos del cliente quedan bajo la protección de la ley federal de datos personales y nuestro aviso de privacidad que puede consultarse a través de la página de internet <https://mtfibra.mx/AVISO%20DE%20PRIVACIDAD-JLTF.pdf>

10. PLAZO DE COMPROMISO

La duración del plan contratado con el cliente será acordada con el cliente al momento de su contratación.

10.1 CANCELACIÓN DE SERVICIOS

En caso de que el Cliente termine sus servicios, deberá cubrir el saldo pendiente del ciclo de facturación en el cual solicitó la terminación. El equipo instalado es propiedad de MT FIBRA y en caso de cancelación del servicio el equipo en comodato deberán ser entregado a MT FIBRA ya sea en las oficinas o en su domicilio previa cita, de lo contrario se procederá al cobro del mismo de acuerdo a los términos del contrato de adhesión. Al solicitar la cancelación MT FIBRA le entregara una carta de cancelación de servicio en la que se acuerda que se termina la relación contractual que se tenía.

10.2 REACTIVACIÓN DE SERVICIO

En caso de que el cliente deje de pagar el servicio por un periodo de tiempo, deberá regresar a MT FIBRA los equipos que le asignó en comodato para la recepción de su servicio, una vez devueltos en la oficina correspondiente cuenta con 6 meses para reactivar su servicio sin costo adicional de instalación o reconexión. Solo pagando el total de la mensualidad del mes en curso. Pasados 6 meses 1 día, si el cliente requiere nuevamente del servicio, el cliente deberá recibir un técnico para validar la funcionalidad de la acometida y deberá pagar por concepto de reactivación \$500.00 M.N., más la mensualidad del mes en curso y la reparación en caso de que haya algún daño en la acometida.

10.3 COSTO DE LOS EQUIPOS

Al momento de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos de MT FIBRA, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo de los equipos de acuerdo al plan contratado.

PLAN	COSTO DE LOS EQUIPOS
Internet	\$1,500.00/100 M.N.

Dobleplay 1 TV con dispositivo streaming	\$3000.00/100 M.N.
Dispositivo de streaming adicional	\$1500.00/100 M.N.

11. PROMOCIONES

Las promociones vigentes se publicarán a través de nuestros diversos canales de difusión como nuestra página de facebook o nuestro centro de atención a usuarios u oficinas así como en el portal de IFT.