

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

En cumplimiento de 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 día 12 de febrero de 2020, Doornet, S.A. de C.V. (en adelante “Doornet”), manifiesta lo siguiente:

1. INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS Y TARIFAS.

Actualmente **DOORNET** ofrece paquetes residenciales, con las siguientes características:

PLANES DE INTERNET (Antena)	VELOCIDAD MÍNIMA	VELOCIDAD MÁXIMA	CONTRATACIÓN	RECARGA POR 30 DÍAS
Plan 8	2 Mbps	8 Mbps	\$1,000.00	\$350.00
Plan 10	2.5 Mbps	10 Mbps	\$1,000.00	\$400.00
Plan 15	3.5 Mbps	15 Mbps	\$1,000.00	\$500.00
Plan 20	5 Mbps	20 Mbps	\$1,000.00	\$600.00

PLANES DE INTERNET (Fibra óptica)	VELOCIDAD MÍNIMA	VELOCIDAD MÁXIMA	CONTRATACIÓN	RECARGA POR 30 DÍAS
Fibra 50	12 Mbps	50 Mbps	\$1,000.00	\$350.00
Fibra 100	25 Mbps	100 Mbps	\$1,000.00	\$400.00
Fibra 150	37 Mbps	150 Mbps	\$1,000.00	\$500.00
Fibra 200	50 Mbps	200 Mbps	\$1,000.00	\$600.00

Los servicios son pre-pagados, no requerimos un contrato forzoso.

Servicio sujeto a cobertura

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “prepago”, es decir, una vez firmado el presente contrato y pagado la contraprestación, los

usuarios tendrán un período de 30 días de servicio; los clientes tendrían que realizar el pago correspondiente de acuerdo a la fecha de vencimiento de su recarga.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **DOORNET**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

Los servicios pueden suspenderse hasta 2 meses a petición del cliente sin cobro mensual o sino paga la contraprestación de los servicios. Después de este tiempo DOORNET tendrá la facultad de ir a recoger los equipos dados en comodato al domicilio de los usuarios.

2. INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

I. Penalidades.

La cancelación del servicio no está limitada a un periodo, y no genera ningún costo. Los costos pagados por contratación o rentas mensuales no son devueltos al momento de cancelar.

II. Garantía Contractual.

La contratación de nuestros servicios no requiere garantía.

III. Intereses.

La demora en el pago de los servicios no genera recargos ni intereses, solo es suspensión automática del servicio por falta de pago. Solo se genera un costo por reconexión en caso de que la falta de pago supere 3 meses suspendidos por falta de pago, el costo es de \$300.00

IV. Otros gastos relacionados con la terminación de contrato.

La cancelación del servicio no genera ningún costo adicional, en caso de cancelación el servicio debe de estar al corriente o en su caso pagar lo que este pendiente y se pasara a recoger los equipos en comodato.

3. ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

I. CONTRATACIÓN.

Con relación a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

i) Procedimientos de contratación, detallando los pasos a seguir por los usuarios finales o suscriptores;

- 1.- Comunicarse a la empresa o acceder a la página web para conocer los planes que se manejan
- 2.- Comunicarse con el personal de Betu Red para proporcionar la información para el llenado de su solicitud.
- 3.- Una vez llenada la solicitud de contratación la instalación se llevará a cabo en un periodo de 10 días a partir de la firma del contrato
- 4.- El pago se realizará el día de la instalación.

ii) Requisitos de contratación, y

- a) Nombre del titular de la cuenta (Deber ser mayor de 18 años)
- b) Domicilio donde se instalará el servicio (Calle, número de casa, Localidad, Código Postal, Referencias de su domicilio).
- c) 2 números telefónicos de contacto.
- d) Correo electrónico

iii) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la contratación.

- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz N0. 13 Betulia, Jalisco, México.
- **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 8:00am a las 20:00hrs y los sábados y Domingos de 9:00am a 19:00hrs.
- **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 y 449 322 0563
- **WhatsApp:** 449 322 0563
- **Email:** contacto@betured.com
- **Página web:** www.betured.com

II. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con relación a la cancelación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

i) Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación;

- 1.- Tener el servicio sin adeudos
- 2.- Solicitar la cancelación del servicio.

3.-Programacion de la visita para pasar a recoger los equipos entregados en comodato en el domicilio del cliente.

4.- Una vez habiendo retirado los equipos del domicilio del cliente el servicio queda cancelado.

ii) Procedimientos detallados que deba seguir el usuario final o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio;

1.-Comunicarse a las oficinas de Betu Red o acudir personalmente.

- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz Num. 13 Betulia, Jalisco, México.
- **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 8:00am a las 20:00hrs y los sábados y Domingos de 9:00am a 19:00hrs.
- **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 y 449 322 0563
- **WhatsApp:** 449 322 0563

2.-Liquidar los adeudos que se tengan, si la cuenta está al corriente este paso no aplica.

3.- Acordar con el personal la fecha de la visita a su domicilio para recoger el equipo en comodato

4.-Recibir al personal de Betu Red en su domicilio permitiendo el retiro del equipo.

ii) Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta;

Una vez confirmada la solicitud de cancelación en un máximo de 5 días la cancelación quedara finalizada.

iii) Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor;

La solicitud de cancelación la puede realizar cualquier persona que viva en el domicilio donde se instaló el servicio, el día que se pase a recoger el equipo deberá de identificarse para llenar el formato de conformidad cuando se recoja el equipo. En el caso de que la casa hubiera esta en arrendamiento y el cliente se haya retirado puede solicitar la cancelación el propietario del inmueble.

iv) Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos, y

- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz No. 13 Betulia, Jalisco, México.
- **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 y 449 322 0563
- **WhatsApp:** 449 322 0563
- **Email:** contacto@betured.com

v) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.

- **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 8:00am a las 20:00hrs y los sábados y Domingos de 9:00am a 19:00hrs.
- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz No. 13 Betulia, Jalisco, México.
- Puede realizarse personalmente en nuestras oficinas o por medio de llamadas telefónicas a nuestros números de contacto.

III. INSTALACIÓN.

El personal técnico para instalaciones o cancelaciones de servicios labora de 9 am a 5 pm de Lunes a Sábado. Por lo que los interesados tendrán que ponerse en contacto con Betu Red para proceder a agendar una cita.

IV. ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Domicilio y mapa de ubicación de las oficinas o centros de atención al público;

- **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz No. 13 Betulia, Jalisco, México.
- i) **Números telefónicos de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin, y**
 - **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 o al 449 322 0563
 - **WhatsApp:** 449 322 0563
 - **Email:** contacto@betured.com
- ii) **Los días y horarios de atención para ambos casos.**
 - **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 8:00am a las 20:00hrs y los sábados y Domingos de 9:00am a 19:00hrs.

V. TRÁMITES.

- i) Catálogo de trámites y su descripción;
 - Contratación.
 - Cancelación de servicios.
 - Instalaciones/Recolecciones.
 - Atención al Público.
- ii) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los mismos;

- Todos los trámites pueden realizarse por medio de teléfono, correo electrónico y de manera personal en las oficinas de atención.
- iii) Persona autorizada para realizarlos;
- Cualquier persona debidamente autorizada y previa identificación. De preferencia el titular o principal residente del domicilio.
- iv) En su caso, el costo total de los trámites, y
- En caso de tener algún costo se le informará previamente a los usuarios finales.
- v) Requisitos, formalidades, plazos y, en su caso, los formatos solicitados.
- No se requiere ningún tipo de requisito adicional, formalidad o formato. El plazo varía dependiendo el trámite.

VI. PAGOS. LAS FORMAS DE PAGOS SON LAS SIGUIENTES:

Formas de pago:

Transferencia Interbancaria Individual (STP):

Cada cliente cuenta con una CLABE interbancaria personalizada para pagos vía transferencia electrónica. Esta opción permite aplicar tu pago de manera automática y sin necesidad de enviar comprobante.

Transferencia Bancaria Nacional:

También puedes realizar pagos mediante transferencia a nuestras cuentas bancarias oficiales en Banco Bajío y Santander.

Beneficiario: Doornet S.A. de C.V.

Concepto: Especifica tu número de servicio.

Comprobante: Envíalo al número 449 322 0563 o al correo electrónico reportedepagos@betured.com.

Transferencias Internacionales (USD):

Para clientes en el extranjero, contamos con una cuenta en dólares (USD) para pagos vía wire transfer. Los datos completos del beneficiario y banco intermediario están disponibles bajo solicitud o en el apartado de pagos internacionales.

Depósito en Tiendas OXXO:

Esta opción está disponible únicamente como alternativa final. Te recomendamos utilizar preferentemente los métodos anteriores por su seguridad y rapidez.

También pueden realizar el pago en cualquier lugar donde reciban depósitos a tarjetas algunos ejemplos son Farmacia Guadalajara, Oficinas de Telégrafos, 7eleven, Supermercado o en establecimientos que realicen depósitos a tarjetas de Banco Santander y Banorte.

VII. QUEJAS. LOS CONCESIONARIOS Y AUTORIZADOS DEBERÁN PUBLICAR LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS ATENDIENDO A LO SIGUIENTE:

- i) **Señalar los diferentes canales de atención con que cuenta;**
 - Llamas telefónicas a números fijos.
 - Correo electrónico.
 - WhatsApp, mensajería y llamadas.
 - Telegram, mensajería y llamadas.

- ii) **En su caso, señalar el domicilio de oficinas físicas para la atención y seguimiento de quejas;**
 - **Oficinas:** Calle Francisco Ortiz No. 13 Betulia, Jalisco, México.
 - **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 9:00am a las 20:00hrs y los sábados y Domingos de 9:00am a 3pm.

- iii) **Número o números telefónicos, así como los medios electrónicos que utilice para la atención y seguimiento de quejas;**
 - **Teléfonos de Oficina:** 800 953 1394 o al 449 322 0563
 - **Teléfonos de Oficina:** 449 322 0563
 - **Email:** contacto@betured.com

- iv) **Días y horarios de atención, y**
 - **Horarios de oficina:** De lunes a viernes es de 8:00am a las 20:00hrs y los sábados y domingos de 9:00am a 19:00hrs.

- v) **Tiempo promedio y máximo de solución.**

Para instalaciones el tiempo máximo de espera es de 10 días, en promedio son 5 días.

Para atención de fallas telefónicas o por mensajes el tiempo máximo de respuesta es 1 hora y en promedio es de 15min. En el caso de que la falla requiera una visita al domicilio el tiempo máximo son 48 horas y el promedio 24 horas.

Para fallas generales el tiempo máximo es de 48 horas y el promedio son 12 horas.

Para cancelaciones el máximo son 5 días y en promedio 3 días para pasar a recoger los equipos, para confirmar la solicitud de cancelación el tiempo máximo es de 1 hora, el promedio 20 minutos.

VIII. CALIDAD.

DOORNET se compromete a cumplir con los parámetros de calidad para ofrecer el servicio de internet fijo que se establece en Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 25 de Febrero de 2020. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020

IX. POLÍTICA DE USO.

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con el servicio de datos ilimitados, con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de tal forma, que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad. En este sentido Doornet ofrece en todo momento a sus usuarios residenciales una velocidad promedio estable y de calidad en todo momento sin ningún tipo de cuota de MB. Es decir, la navegación no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

X. MAPAS DE COBERTURA.

Doornet manifiesta que los mapas de cobertura en donde se prestan los servicios de internet fijo están publicados en su página web: www.betured.com

En caso de cualquier duda sobre la cobertura favor de comunicarse con los medios de contacto, en donde se resolverá inmediatamente si se puede o no contratar el servicio.

XI. USO DE LOS SERVICIOS FUERA DEL PAÍS.

Betu Red no presta servicios fuera del país.

XII. EQUIPOS TERMINALES.

i) Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que ofrece a sus usuarios finales o suscriptores, incluyendo aquellos que cuenten con funcionalidades de accesibilidad;

ii) En caso de que el concesionario o autorizado no cuente con el equipo terminal u ofrezca alguno que no cuente con las funcionalidades para que el usuario acceda y utilice el servicio público de telecomunicaciones contratado con las condiciones pactadas, deberá informar claramente al usuario final sobre esta situación previamente a la contratación;

- Los equipos que ofrece Betu Red sí cuentan con las funcionalidades para que el usuario acceda y utilice el servicio público de telecomunicaciones contratado con las condiciones pactadas

iii) La información sobre el desbloqueo de los equipos terminales, y

- Todos los equipos que ofrece Doornet se encuentran desbloqueados.

iv) Las políticas aplicables a las garantías y los mecanismos para hacerlas valer.

Equipo entregado en comodato				
Imagen del equipo	Equipo	Especificaciones técnicas	En caso de daños:	Tiempo de respuesta
	NanoStation airMAX Loco5AC	Puertos: 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps. Sistema Operativo: airOS® 8. Modos de Operación: Access Point. Estación. Características: Anchos de canal ajustable: a. PtP: 10/20/30/40/50/60/80 MHz. b. PtMP: 10/20/30/40 MHz. Rango de operación (5150 - 5875 MHz) depende del país. Procesador Atheros MIPS. Fuerte seguridad WPA2 AES. Elegante diseño industrial. Montaje versátil. Fácil de instalar. Procesamiento superior. Características Físicas y Eléctricas: Alimentación: 24 VDC, 0.3 A (No Incluido). Dimensiones: 179 x 77.5 x 59.1 mm. Peso: 180 g. Temperatura de Operación: -40 a 70 °C.	En caso de robo de los equipos, el cliente deberá cubrir el 50% del valor del equipo según su precio vigente en el mercado. En caso de daño provocado por cliente el costo del equipo deberá ser pago en su totalidad por parte del cliente su precio vigente en el mercado. En caso de que el daño sea provocado por el clima o personal de la empresa los costos los asume la empresa en su totalidad.	En cualquiera de los casos cuando un equipo se dañe, se realiza el cambio del equipo en un máximo de 48hrs, en el caso de que genere costo para el cliente, dicho monto se puede realizar en su siguiente pago de recarga, no es necesario pagarlo al momento de la reposición del equipo
	LiteBeam 2x2 MIMO airMAX AC GEN2	Puertos: 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps. Sistema operativo: airOS® 8. Modos de operación: Access point. Estación. Características: Anchos de canal ajustable: a. PtP: 10/20/30/40/50/60/80 MHz. b. PtMP: 10/20/30/40 MHz. Procesador MIPS. Fuerte seguridad WPA2 AES. Alto desempeño. Diseño integrado. Radio de administración en 2.4 GHz. SNR mejorado. Inmunidad al ruido mejorada. Características físicas y eléctricas: Alimentación (PoE): 24 Vcc, 0.3 A. Dimensiones: 358 x 271.95 x 272.5 mm. Peso: 800 g. Temperatura de operación: -40 a 70 °C. Incluye: Adaptador PoE Gigabit 24 Vcc 0.3 A. Montaje en poste o mástil.	En caso de robo de los equipos, el cliente deberá cubrir el 50% del valor del equipo según su precio vigente en el mercado. En caso de daño provocado por cliente el costo del equipo deberá ser pago en su totalidad por parte del cliente su precio vigente en el mercado. En caso de que el daño sea provocado por el clima o personal de la empresa los costos los asume la empresa en su totalidad.	En cualquiera de los casos cuando un equipo se dañe, se realiza el cambio del equipo en un máximo de 48hrs, en el caso de que genere costo para el cliente, dicho monto se puede realizar en su siguiente pago de recarga, no es necesario pagarlo al momento de la reposición del equipo

Equipo en venta				
Imagen del equipo	Equipo	Especificaciones técnicas	Garantía	Tiempo de respuesta
	El 300Mbps Wireless N Router TL-WR840N es un dispositivo combinado con cable / inalámbrico de conexión de red diseñado específicamente para las necesidades de pequeñas empresas y oficinas domésticas de redes. Además, Wi-Fi Protected Setup (WPS) en el exterior elegante y de modo, asegura al WPA2 la prevención de la red de intrusiones externas ideal para un escenario WISP.	Características principales: Estándar WiFi 802.11 b/g/n Modos de operación: Punto de Acceso, Enrutador, Repetidor y WISP Banda de operación 2.4 GHz Transmisión inalámbrica hasta 300 Mbps Hasta 4 SSID 1 Puerto WAN 4 puertos LAN 2 antenas omnidireccionales Alimentación: 9 Vcc / 0.6 A (fuente incluida) Dimensiones: 7.2 * 5.0 * 1.4 in (182*128*35mm) Beneficios: Calidad en el servicio Control de ancho de banda VPN Cliente: PPTP, L2TP, IPSec (ESP Head) Protección DoS Firewall IP Address/MAC Address Filtrado de contenido (URL's) Port forwarding: Servidor virtual, Port Triggering, UPnP y DMZ	La garantía cubre un año a partir de la fecha de compra. Para hacer efectiva esta garantía se deberá cumplir con los siguientes requisitos 1.-Presentación del equipo en su caja y completos los aditamentos 2.-Presentación de la póliza de garantía, debidamente sellada por el establecimiento que lo vendió o la factura o comprobante de compra. Exclusiones Esta garantía no es válida en los siguientes casos: 1. Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales. 2. Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña. 3. Cualquier daño al número de serie y/o código de barras del producto. 4. Fuente de alimentación con daños físicos evidentes (fisuras, fractura en la coraza, deformación de la coraza) 5. Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo. 6. Cuando el producto halla sido dañado por descargar eléctricas.	Si el equipo se daña por causas en las que la garantía aplica, la empresa realizara la reposicion del equipo en un maximo de 48hrs si costo para el cliente, si la garantía del equipo no aplica la reposicion del equipo seria responsabilidad del cliente.
	El Router Inalámbrico de Alta Potencia N 300Mbps TL- WR841HP es una solución inalámbrica poderosa muy adecuada para el hogar o la oficina. Con velocidades inalámbricas de hasta 300 Mbps, el Lo que es más, ofrecido el amplificador de alta potencia, 2 antenas de 9dBi y alta potencia de transmisión, el dispositivo aumenta en gran medida el rendimiento Wi-Fi.	Estandar Wifi 802.11b/g/n Banda de operación 2.4-2.4835GHz Velocidad de transmisión Inalámbrica de 300Mbps Soporta hasta 4 redes inalámbricas múltiples de soporte SSID. 1 Puerto WAN 10/100Mbps 4 Puertos LAN 10/100Mbps 2 Antenas Omnidireccionales Alimentación 12VDC / 1 A (fuente incluida) Dimensiones 6.6in.x5.1in.x1.2 pulgadas.(168.5mmx130mmx31.5mm) Modos de seguridad: 64/128/152-bit WEP / WPA / WPA2, WPA-PSK / WPA2-PSK Quality of Service: WMM, Control de Banda Ancha Tipo de VPN: PPTP, L2TP, IPSec (ESP Head) Firewall: DoS, SPI Firewall IP Address Filter/MAC Address Filter/Domain Filter, IP and MAC Address Binding. Port Forwarding: Servidor Virtual, Puerto Triggering, UPnP, DMZ	La garantía cubre un año a partir de la fecha de compra. Para hacer efectiva esta garantía se deberá cumplir con los siguientes requisitos 1.-Presentación del equipo en su caja y completos los aditamentos 2.-Presentación de la póliza de garantía, debidamente sellada por el establecimiento que lo vendió o la factura o comprobante de compra. Exclusiones Esta garantía no es válida en los siguientes casos: 1. Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales. 2. Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña. 3. Cualquier daño al número de serie y/o código de barras del producto. 4. Fuente de alimentación con daños físicos evidentes (fisuras, fractura en la coraza, deformación de la coraza) 5. Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo. 6. Cuando el producto halla sido dañado por descargar eléctricas.	Si el equipo se daña por causas en las que la garantía aplica, la empresa realizara la reposicion del equipo en un maximo de 48hrs si costo para el cliente, si la garantía del equipo no aplica la reposicion del equipo seria responsabilidad del cliente.

XIII. SERVICIOS ADICIONALES.

No manejamos servicios adicionales, solo internet fijo.

XIV. OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS.

No manejamos servicios prestados por terceros.

XV. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES.

i) Casos en los que sea procedente el pago de las compensaciones y/o bonificaciones;

Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la suspensión.

ii) Medios y mecanismos bajo los cuales puedan solicitarse por el usuario final o suscriptor las compensaciones y/o bonificaciones;

Realizar su reporte a los números de atención de fallas y soporte, y al haber pasado las 72 horas sin servicio, podría solicitar la bonificación en su siguiente pago mensual. A nuestros datos de contacto

iii) Plazos en los que se realizará la compensación y/o bonificación, y

La compensación se realizará al pago de su siguiente recarga o mensualidad que corresponda.

iv) Forma en que se realizará y comprobará el pago de la compensación y/o bonificación al usuario final o suscriptor.

La bonificación se realiza bajo en descuento en su siguiente recarga o mensualidad.

XVI. OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- \$300.00 Visitas a domicilio para soporte por daños o fallas provocadas por el cliente.
- \$300.00 Cambio de domicilio del servicio.
- \$300.00 Capacitación adicional a la proporcionada por medio de medios electrónicos para configuración de router.
- \$300.00 Reconexión del servicio por falta de pago de 1 a 5 meses
- \$1,000.00 Reconexión del servicio por falta de pago de 6 meses o más.
- Compra de equipos adicionales a los incluidos en el precio de contratación como pueden ser router adicionales, metros de cables adicionales, mano de obra por instalación adicional y programaciones especiales en el router. Los costos de estos varían de acuerdo a los modelos

elegidos y costos que nuestros proveedores nos ofrecen. Se le notificará previamente al usuario según sus solicitudes y necesidades.

- Costos adicionales en las visitas a domicilio son: cambios de router, agregar cableado a la instalación, en caso de que los equipos en comodatos son dañados por el cliente se genera un cargo del valor del equipo dañado. Se determinará durante la visita y se le notificará al usuario.