

1. INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y ACTUALIZADA

Como parte del cumplimiento de los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones los autorizados y concesionarios deberán:

1.- Publicar en sus respectivas páginas de Internet, los formatos simplificados de información, mismos que deberán ser descargables y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de registro de tarifas del Registro Público de Concesiones al momento de la inscripción de las tarifas respectivas.

2.- Establecer en sus respectivas páginas de Internet, para cada plan o paquete tarifario que comercialicen, un apartado específico de detalles para que el usuario final o suscriptor pueda consultar y descargar los formatos simplificados de información.

3.- En la publicidad que difundan a través de Internet, se deberá incluir una leyenda que informe al público en general la dirección electrónica específica donde puede consultar la información que establecen los presentes Lineamientos.

1.1 DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

a. Penalidades por terminación de contrato. No Aplica, ya que ARJUS cuenta con contrato sin plazo forzoso.

b. Garantía Contractual: No aplica.

c. Intereses: No aplica.

d. Otros gastos relacionados con la terminación de contrato: No aplica.

1.2 DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARJUSVEN coloca a disposición de los usuarios y clientes, varios medios para realizar los diferentes tramites que conciernen a los servicios de telecomunicaciones, los cuales mencionamos a continuación:

OFICINA PRINCIPAL:

AV. DIVISIÓN DEL NORTE 24 INT 7. COL. DEL VALLE, MUNICIPIO BENITO JUAREZ, CP 03100. CIUDAD DE MÉXICO. Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 horas.

OFICINA DE ATENCIÓN PUEBLA:

CARRETERA FEDERAL PUEBLA -TLAXCALA NRO. 9620, SAN PABLO XOCHIMEHUACAN, LOCAL 1, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA. Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 horas. Sábado de 9 a 13 horas.

Medio Telefónico y digital: disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 del año.

Teléfono Master: 5555436479

Correos electrónicos: atencioncliente@arjusc corp.com y pagos@arjusc corp.com

Notificación de contacto en la WEB: www.arjusc corp.com

TRAMITES REALIZABLES EN NUESTRAS OFICINAS Y MEDIOS DIGITALES.

1.2.1. CONTRATACIÓN. Los servicios públicos de telecomunicaciones, se ofrece las siguientes opciones:

a. Procedimientos de contratación:

Atención Telefónica: Podrás contratar nuestros servicios a través de una llamada, a nuestros Centros de Atención a Clientes, de allí concertar cita para registrar los recaudos mediante una llamada al telf.: Master 5555436479

Oficinas de Atención a Clientes: Puedes contratar nuestros servicios acudiendo directamente a la Sucursal más cercana, mencionadas en la Sección 1.2 de este documento.

Para ello deberás presentar la documentación necesaria para registrar el expediente de acuerdo a:

Personas físicas: Identificación oficial, Comprobante de domicilio, Constancia de Situación fiscal actualizada.

Personas morales: Identificación oficial del representante legal con Documento de Acta Constitutiva actualizaciones de asamblea y Copia Simple del Poder del Representante legal

Duración del procedimiento: 1 a 3 días hábiles.

1.2.2 CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS. En Caso de que el suscriptor desee cancelar los servicios de telecomunicaciones de ARJUS, a continuación, se ofrece la información correspondiente.

a. Requisitos para cancelación: El único requisito para la cancelación del servicio es que el suscriptor no cuente con ningún adeudo por el servicio de telecomunicaciones.

b. Procedimientos para realizar la cancelación:

b.1 La cancelación de los servicios se pueden realizar a través de una llamada telefónica o directamente acudir a la sucursal de atención a clientes que le corresponda.

b.2 La cancelación de los servicios deberá ser realizada únicamente por el suscriptor, proporcionando los datos de su contrato de servicio.

b.3 En caso de que la cancelación sea realizada por una tercera persona, esta deberá presentar una carta poder otorgada por el suscriptor, detallando la cancelación del servicio con los datos del contrato, debidamente firmada y proporcionando copia de identificaciones oficiales del suscriptor y de la persona que realizará la cancelación, previa validación de datos de firma.

b.4 Para realizar la cancelación el Suscriptor no debe de presentar adeudo alguno por el servicio de telecomunicaciones, o en su defecto liquidar lo correspondiente para realizar el trámite.

b.5 Duración del procedimiento: 48 horas hábiles.

1.2.3 INSTALACIÓN. ARJUS detalla a continuación el procedimiento de instalación de los servicios:

a. Una vez contratos los servicios de telecomunicaciones y firmado el contrato correspondiente, se

enviará el reporte al área técnica para programar la visita al domicilio del Suscriptor.

b. El tiempo para instalar los servicios de telecomunicaciones es de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.

c. El departamento técnico se comunicará directamente con el Suscriptor para pactar día y horario de instalación.

d. El técnico deberá de presentarse en el domicilio proporcionado por el Suscriptor debidamente identificado para tener acceso y realizar la instalación correspondiente.

e. En caso de Desinstalación, el servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de ARJUSVEN, S. DE R.L. DE C.V. 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 de ARJUSVEN, S. DE R.L. DE C.V. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 AM a 05:00 PM, sábados de 09:00 AM a 04:00 PM.

1.2.4 ATENCIÓN AL PÚBLICO. ARJUS ofrece la atención al público en general, a través de nuestra página web <https://www.arjusc corp.com> y Atención telefónica. Telf Master 5555436479 ó directamente en nuestras Oficinas.

1.2.5 PAGOS. - ARJUS ofrece a nuestros Suscriptores opciones para realizar los pagos por los servicios de telecomunicaciones que se tienen contratados, tales como: Efectivo, pago referenciado y transferencia.

En POSTPAGO el cliente recibirá por medios electrónicos y con 5 días de anticipación a la fecha de pago una proforma indicando la cantidad a pagar, formas y método de pago, al expirar el tiempo de pago registrado en el contrato se hará llegar una notificación del estatus, (SIN PAGAR o PAGADO). Una Vez pagado, se generará la factura correspondiente del servicio.

En caso de estatus SIN PAGAR, a partir de esta fecha el estado del pago pasará a modo de Vencimiento y tendrá 5 días más para pagarlo, en caso contrario su servicio será suspendido y tendrá que ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de ARJUSVEN.

Cada contrato menciona las fechas de pago que el usuario haya suscrito. Se hacen los cortes a fin de mes y solo la primera factura o renovaciones se cargan los días que el usuario goce con el servicio a fin de mes.

FORMA DE PAGO

EFFECTIVO y/o tarjeta en nuestras oficinas comerciales de Ciudad de México y Puebla, ó en las instituciones Bancarias CITIBANAMEX e INBURSA.

TRANSFERENCIAS y PAGOS CON CLAVE INTERBANCARIA a las cuentas Bancarias CITIBANAMEX ó INBURSA.

EL usuario debe enviar el comprobante de pago a través del correo electrónico pagos@arjusc corp.com

1.2.6 QUEJAS, RECLAMACIONES y ACLARATORIAS. - ARJUS pone a disposición de nuestros Suscriptores diferentes maneras para realizar reportes de quejas, fallas y aclaraciones por el servicio de telecomunicaciones:

- a. A través de nuestra línea telefónica Master: 5555436479 las cuales se encuentran disponibles las 24 horas al día los 7 días de la semana, los 365 días del año, podrá contactar a un ejecutivo de soporte quien tomará nota de sus inquietudes, tomará registro de su caso y la asignación de un número de Incidencia, para su rastreo y monitoreo.
- b. Este número de Incidencia, debe tener información de número de registro del suscriptor, teléfono de contacto y detalle del reclamo para que el grupo de soporte técnico analice los requerimientos y actúe para solventar las fallas, aclaraciones o dudas a que haya lugar.
- c. Directamente a nuestras oficinas en el horario de atención laboral de lunes a viernes, de 9:00 am hasta 6:00 pm, en la sección de ejecutivos de atención al cliente, puede plantear sus quejas, reclamos y aclaratorias.

OFICINA PRINCIPAL:

AV. DIVISIÓN DEL NORTE 24 INT 7. COL. DEL VALLE, MUNICIPIO BENITO JUAREZ, CP 03100. CIUDAD DE MÉXICO. Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 horas.

OFICINA DE ATENCIÓN PUEBLA:

CARRETERA FEDERAL PUEBLA -TLAXCALA NRO. 9620, SAN PABLO XOCHIMEHUACAN, LOCAL 1, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA. Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 horas. Sábado de 9 a 13 horas.

- d. A través de nuestra página web : www.arjusc corp.com, sección contacto o el email atencioncliente@arjusc corp.com ,puede hacer llegar su reclamo , aclaratoria o queja , dejando toda la información de número de Suscriptor y teléfono de contacto. Nuestro departamento de soporte y atención al cliente le estará contactando en un periodo de 24 horas a partir de que se recibe el reporte. Estos accesos están disponibles 24x7x365.

1.2.7 CALIDAD.- ARJUS proporciona los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.2.8 POLÍTICA DE USO.- ARJUS establece en sus registros de tarifas y contrato de adhesión los términos y condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para la utilización de los servicios.

1.2.9 MAPAS DE COBERTURA.- ARJUS pone a disposición de público en general los mapas de cobertura de las localidades donde se prestan los servicios de telecomunicaciones, mismas que pueden ser consultadas en nuestra página web www.arjusc corp.com.

ARJUS proporciona sus servicios de telecomunicaciones únicamente dentro del territorio mexicano.

1.2.10 EQUIPOS TERMINALES: ARJUS proporciona a los Suscriptores el equipo terminal para la prestación del servicio de internet en calidad de comodato.

Se suministra un equipo MODEM (ONT) debidamente documentado con marca, modelo y Número de Serie en el Caratula del contrato de adhesión de PROFECO.

1.2.11 SERVICIOS ADICIONALES: ARJUS presta únicamente el servicio de internet, por lo que no cuenta con servicios adicionales.

1.2.12 OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS. - ARJUS no presta servicios telecomunicaciones por un tercero.

1.2.13 COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES. - ARJUS realizara las compensaciones y/o bonificaciones únicamente en los siguientes casos:

a. Cuando por causas atribuibles a ARJUS no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio sobre el monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

b. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, ARJUS hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, ARJUS deberá bonificar con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio.

c. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; ARJUS dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio.

1.2.14 OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. - ARJUS tiene debidamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones todos los gastos relacionados con la prestación del servicio de televisión e internet.