

CONDICIONES COMERCIALES MT FIBRA - NEGOCIOS PYMES

MEDIOS DE CONTACTO

MT FIBRA pone a disposición los siguientes medios de contacto: WhatsApp (4434692042), línea telefónica gratuita (8002049902), correo electrónico: atencion.clientes@mtfibra.mx y oficinas físicas en las localidades con cobertura.

POLÍTICAS DE USO

El servicio de internet contratado por negocios PYMES está destinado exclusivamente para el uso interno del cliente en el domicilio especificado. Queda estrictamente prohibido:

- La comercialización, venta o reventa del servicio de Internet.
 - El uso del servicio en repetidores comunitarios o puntos de distribución externos.
 - Cualquier otro uso que afecte el rendimiento de la red.
-

COBERTURA

La cobertura está disponible en diversas localidades de Michoacán y puede ampliarse o reducirse. Las zonas disponibles pueden consultarse en el sitio oficial del IFT: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc> (buscando "MT FIBRA").

Los servicios están sujetos a factibilidad técnica y disponibilidad en la zona

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 conectandose a la red de 2.4Ghz. y hasta 5m² conectandose 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.

Limitaciones por materiales de construcción:

Material	Intensidad WiFi
Cristal, yeso, madera	Alta
Mármol, ladrillos	Media
Hormigón	Baja
Metal, cantera	Muy baja

SOPORTE TÉCNICO EN CASO DE FALLAS

Si la conexión presenta lentitud o falla total:

1. Verifique los LEDs de la ONU. Si hay luz roja, contacte al soporte.
2. Compruebe interferencias o saturación de red.
3. Pruebe otras páginas o servicios.

Si no se soluciona, contacte al centro de atención a clientes. No manipule la ONU por su cuenta.

El tiempo máximo de atención por fallas físicas es de 2 días hábiles (si el cliente está localizable). Si no se cumple, se bonificará al menos el 20% del tiempo desconectado. El monitoreo proactivo del NOC puede activar visitas sin solicitud previa.

Costos de intervenciones:

- Cambio de jumper/conector: \$100
- Cambio de domicilio: \$350
- Cambio de contraseña: \$100
- Reubicación de equipos: \$350
- Cambio de fibra óptica por daño: \$350
- Visita no justificada: \$100
- Cambio de ONU por mal uso o variaciones eléctricas: \$350
- Manipulación de la ONU: \$350

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

CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN

Costo de instalación: \$750 M.N.

Requisitos para contratar:

- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.
- Dos teléfonos de contacto y correo electrónico.
- Datos fiscales si se requiere factura.

No se recibe dinero hasta la instalación

La instalación incluye:

- Visita técnica, acometida de fibra óptica, ONU en comodato, activación del servicio.

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.

El 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.

PAGOS Y PASARELAS DE PAGO

- El servicio ofrecido es prepago.
- Pago el **15** cada mes, de no contar con su pago se hará el corte del servicio el: día **21**.
- Los pagos podrán realizarse a través del portal de clientes de MT FIBRA <https://mikrowisp.mtfibra.mx/cliente/> donde se hace uso de Openpay como pasarela de pagos.
- Los pagos con tarjeta o efectivo podrán realizarse 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.
- En caso de que el cliente prefiera hacer una transferencia bancaria, podrá hacerlo enviando el comprobante de la transferencia que contenga el folio de la transferencia por correo o por mensaje de whatsapp a los datos señalados al inicio de este documento para atención a clientes, estos pagos deben pasar por un proceso de validación y aplicación que puede demorar, dependiendo del momento que haga el envío y la disponibilidad de los agente de atención a clientes.
- Los comprobantes de pago por el servicio serán entregados al cliente al momento de recibir el pago correspondiente en los centros de cobro, en el portal de clientes al hacer su pago en línea o al momento que hace el envío de su pago por transferencia al número de atención a clientes.

FACTURACIÓN

- 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 sin excepción, una vez enviado el comprobante al correo de facturacion@mtfibra.mx o al número de contacto por whatsapp de MT FIBRA (4434692042), seleccionando del menú la opción de facturación,
- Si la factura no se solicita antes del último día del mes a mas tardar a las 12:00pm, 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.
- En caso de haya cambios en su domicilio, régimen fiscal, la razón social a la que se le emite la factura o correo electrónico de envío de facturas, será necesario compartir dicha información al momento de enviar el comprobante para solicitar la factura.
- Dada la sensibilidad de la información MT FIBRA no compartirá sin excepción a sus clientes, caratulas de estado de cuenta bancarias.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y CONFIGURACIONES

- MT FIBRA le dará acceso a la contraseñas de acceso a la ONU, sin embargo si el cliente interfiere con alguna configuración preestablecida por MT FIBRA para su correcto funcionamiento y esto implica la visita de un técnico, esta reconfiguración tendrá un costo de \$100.
- IPv6 se configura por defecto.
- No se brinda soporte a repetidores ni otros dispositivos del cliente.
- MT FIBRA no almacena contraseñas. El cliente es responsable de su resguardo.
- Cambios de titular deben solicitarse por escrito.

Los datos personales están protegidos según la LFPDPPP y el aviso de privacidad disponible en: <https://mtfibra.mx/AVISO%20DE%20PRIVACIDAD-JLTF.pdf>

PLAZO DE COMPROMISO Y CANCELACIÓN

Sin plazo forzoso.

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 entregará una carta de cancelación de servicio foliada en la que se acuerda que se termina la relación contractual que se tenía.

PROMOCIONES

Las promociones vigentes se publican en:

- Facebook oficial
 - Sitio web
 - Oficinas
 - Portal IFT
-

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MT FIBRA no será responsable por fallas derivadas de:

- Fenómenos naturales.
- Fallas eléctricas o por terceros.
- Uso indebido o modificaciones del cliente.

En caso de estas situaciones que salen de nuestro control nuestro compromiso es reestablecer el servicio del cliente lo más pronto posible mientras la situación no lo permita y la integridad de nuestros colaboradores quede salvaguardada.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Ante cualquier desacuerdo, el cliente podrá solicitar revisión del caso por parte del área de atención especializada antes de escalar a instancias externas.