

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 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.

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 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.

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 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.

- o Control dispositivo de streaming \$300.00 MN

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.

1. 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	\$750.00 M.N.
Dobleplay 1 TV con caja digital	\$1,500.00 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, MT FIBRA, 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.

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.

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 M.N por TV, en caso de que se requiera de dispositivos de streaming adicionales, estos tendrán un costo adicional de \$750 por cada dispositivo de streaming adicional.

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 la página web de MT FIBRA www.mtfibra.mx o en el tríptico que se entrega en el momento de la contratación.
- Los comprobantes de pago por el servicio serán entregados al cliente al momento de recibir el pago correspondiente en los centros de cobro 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, carátulas de estado de cuenta bancarias.

MODIFICACIONES AL SERVICIO Y CONFIGURACIONES

- 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 de el 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>

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

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 M.N.
Dobleplay 1 TV con dispositivo streaming	\$3,000 M.N.
Dispositivo de streaming adicional	\$1,500.00 M.N.

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 90 días para reactivar su servicio sin costo adicional de instalación o reactivación. Solo pagando el total de la mensualidad del mes en curso. Pasados 90 días, 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.

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 re establecer el servicio del cliente lo mas 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.