

INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS Y TARIFAS

Telnor pone a disposición de nuestros Clientes y Usuarios, la siguiente información transparente, comparable, adecuada y actualizada:

Usted puede consultar y descargar los Formatos Simplificados de cada tarifa en la página en Internet específicamente, en el apartado donde se anuncian los términos y condiciones de los planes y paquetes (<https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio>), dando clic en el hipervínculo "Formato de Información Simplificada" que aparece después del número de folio de registro ubicado dentro de los Términos y Condiciones del servicio correspondiente.

De igual forma, Telnor publica en su página de internet, un vínculo que permite descargar la información transparente, comparable, adecuada y actualizada de Telnor, de la siguiente manera: "*Consulta los Lineamientos para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*".

Es importante hacer de su conocimiento que estos formatos están disponibles únicamente para aquellas tarifas autorizadas y registradas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con posterioridad a la entrada en vigor 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 con fecha 12 de febrero de 2020 y que se encuentran en vigor a partir del 12 de mayo del mismo año.

Los formatos simplificados de información se encuentran disponibles también en:

- En el libro de tarifas de Telnor: <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor>
- En los Centros de Atención Telnor también puede consultarlos.

También podrá consultar nuestros registros de tarifas a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

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

I. Penalidades por terminación de contrato. Las tarifas que Telnor cobrará a sus Clientes por concepto de terminación anticipada del contrato de adhesión aquellas que resulten de las especificaciones de las reglas de aplicación tarifaria y políticas comerciales referidas en las tarifas registradas ante IFT. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los servicios. En caso que, decida concluir antes del plazo forzoso, la penalización la puede consultar en los términos y condiciones de los planes y paquetes: <https://www.telnor.com/terminoshogar> en <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> o en el libro de tarifas de Telnor: <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor>.

II. Garantía Contractual: No aplica.

III. Intereses: No aplica.

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

3. DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

I. Contratación.

- i. Los usuarios interesados en contratar una oferta de servicios de telecomunicaciones vigente de Telnor, podrá realizarlo en cualquiera de nuestros canales de atención: 1) Centros de Atención Telnor (CAT), 2) canal de atención telefónica en el 800 123 2222 para servicios residenciales y 800 123 0321 para servicios pyme, 3) en la página de internet de Telnor <https://www.telnor.com> y 4) ejecutivos de cuenta y representantes autorizados sólo para clientes pyme.
El cliente deberá suscribir con Telnor el contrato de adhesión registrado ante Profeco. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el contrato de adhesión y las condiciones del servicio suscritas por el cliente.
- ii. La contratación puede realizarla en el CAT más cercano; se requiere una identificación oficial.
Para realizar la contratación en línea, el cliente deberá llenar el formulario con los datos que se le solicitan y la dirección donde se instalará el servicio, después un ejecutivo se pondrá en contacto para continuar con el proceso.
Para la contratación vía telefónica se solicitan algunos datos personales y la dirección donde se instalará el servicio.
- iii. Para localizar un CAT, consulte la liga <https://www.telnor.com/web/buscador/lugares> seleccionando el estado y localidad, en el que puede consultar la dirección, los días y horarios de atención.
La página de internet <https://www.telnor.com> está disponible de manera permanente y los números 800's de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados y domingos de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para mayor detalle acerca de la contratación, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> y la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA. SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN del Contrato de adhesión registrado ante Profeco disponible en <https://www.telnor.com>.

II. Cancelación de los servicios. Los medios a través de los cuales se puede llevar a cabo la baja de los servicios de telecomunicaciones que un cliente tiene contratado con Telnor son los mismos que para la contratación, por lo que los días y horarios para la baja son los mismos de los canales descritos anteriormente. Cuando el titular solicite la baja del servicio en un CAT es necesario que proporcione el número de teléfono que se dará de baja y una identificación oficial vigente. Si la petición se realiza en el canal telefónico se solicita el nombre del titular, domicilio donde se encuentra el servicio y contestar unas preguntas de seguridad.

En caso de que sea una persona moral, además se solicitará el acta constitutiva (presentar documento en CAT y envío por correo electrónico al ser por canal telefónico).

Si se realiza la baja por medio electrónico es necesario acceder a través de Mi Telnor llenando el formulario correspondiente.

Una vez que sea atendida por el ejecutivo la baja se dará de manera automática.

Para mayor detalle acerca de la baja, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> y el del Contrato de adhesión registrado ante Profeco disponible en <https://www.telnor.com>

III. Instalación. El horario para la instalación de los servicios de telecomunicaciones de Telnor será de lunes a domingo de 8:00 a 19:00 hrs.

IV. Atención al público.

- i. Para localizar un CAT, acceder a la liga <https://www.telnor.com/web/buscador/lugares> seleccionando el estado y localidad, en el que puede consultar en un mapa de ubicación el domicilio, los días y los horarios de atención.

- ii. Toda solicitud de información será atendida, sin costo alguno, al teléfono 800 123 2222. Para consultar otras formas de atención acceder a la liga <https://www.telnor.com/web/asistencia/contactanos>.
- iii. Los horarios disponibles vía telefónica son: a) tratándose de fallas o quejas con los servicios telefónicos y de acceso a Internet, podrá reportarse durante las 24 horas del día, todos días del año b) tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de productos o servicios, consultas y aclaraciones, y reclamaciones e inconformidades, será atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados y domingos de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Por medios electrónicos, podrá ingresar las 24 horas de todo el año.

Para mayor detalle acerca de la atención al público, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> y la cláusula SEXTA. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTE DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS y el del Contrato de adhesión registrado ante Profeco disponible en <https://www.telnor.com>.

V. Trámites. Los trámites que Telnor ofrece en atención a los clientes se enlistan en el Código de Prácticas comerciales refiriéndolos como *Tipo de Atención*: Contratación de servicio, Solicitudes de Portabilidad numérica, Recepción de pagos, Cambios o Movimientos a la Línea, Aclaraciones sobre cargos en el Recibo Telnor, Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e Internet , Reconexión del servicio, Reinstalar el servicio, Bajas y/o Cancelaciones del servicio, Robo o extravío de equipos bajo custodia del Cliente siendo propiedad de Telnor

Como se ha mencionado en el presente documento, los canales para acceder a estos trámites son los medios de atención telefónica, CAT y <https://www.telnor.com>.

Para mayor detalle acerca de los trámites que Telnor ofrece en atención a clientes, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio>.

VI. Pagos. El pago de los servicios de telecomunicaciones se realiza a través del Recibo Telnor. Para consultar, pagar y domiciliar el Recibo se puede realizar a través del 800 123 22 22, en el CAT de su preferencia y otros establecimientos autorizados. Para mayor detalle de las opciones de pago de sus servicios de telecomunicaciones acceda a la liga <https://www.telnor.com/web/asistencia/hogar-formas-de-pago>. No se condiciona una forma determinada de pago o pagar rentas por adelantado.

VII. Quejas. Las fallas o quejas relacionadas con los servicios telefónicos y de acceso a internet, podrá reportarse durante las 24 horas del día, todos días del año, sin costo alguno, al teléfono 800 123 2222, o bien, al 050.

Dependiendo del problema se le dará respuesta a su solicitud de manera inmediata (1 a 2 días hábiles) o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte del cliente.

Para mayor detalle acerca de la Recepción y atención de quejas en el servicio de teléfono e internet, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> y la cláusula SEXTA. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTE DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS del Contrato de adhesión registrado ante Profeco disponible en <https://www.telnor.com>.

VIII. Calidad. La calidad con la que se ofrecen los servicios de Telnor cumple con los estándares acordados en el contrato y con los índices y parámetros establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. En caso de que Telnor no preste los servicios en los términos ahí definidos convenidos, el cliente podrá rescindir del contrato y las condiciones del servicio sin responsabilidad alguna.

Para mayor detalle de las condiciones de calidad, consultar del Contrato de adhesión registrado ante Profeco en <https://www.telnor.com>.

IX. Política de Uso. Telnor 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. Los registros de tarifas podrá consultarlos en el libro de tarifas de Telnor en la siguiente liga: <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor> y el Contrato de adhesión registrado ante Profeco en <https://www.telnor.com>.

Como política de uso se establece que no se autoriza y/o permite la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los servicios; la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que, haciendo uso o interactuando con los servicios, se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (*Call-Back*) y puenteo de llamadas (*By-Pass*); y la conexión de los servicios por parte del consumidor con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del consumidor a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los servicios.

Asimismo, los clientes podrán acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de Telnor, misma que cumple con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, para mayor detalle consulte <https://www.telnor.com/web/hogar/servicios-internet>

X. Mapas de cobertura. Conforme a los Lineamientos de Calidad para servicios fijos, Telnor pondrá a disposición a partir del mes de octubre de 2020 sus mapas de cobertura en [Telnor.com/mapasdecobertura](https://www.telnor.com/mapasdecobertura), donde podrá consultar las tecnologías y servicios disponibles en su domicilio. Sin perjuicio de ello y para su mejor identificación, se muestran a continuación nuestros mapas de cobertura vigentes, mismos que pueden ser consultados en:

<https://documentos.telnor.com/documents/10180/545252/Mapa+de+cobertura/55d07338-abf6-46c5-ba39-6cde66c9ee1d>

XI. Uso de los Servicios fuera del país. No Aplica

XII. Equipos Terminales. Telnor proporciona a los clientes el equipo terminal para la prestación del servicio de internet en calidad de comodato, siendo propiedad de Telnor. Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo se podrán consultar en <https://www.telnor.com/modem> en el apartado de *Guías y manuales*.

XIII. Servicios adicionales. Los servicios de telecomunicaciones adicionales que Telnor ofrece al originalmente contratado y que requieren contratación con un precio adicional están a disposición en el libro de tarifas de Telnor que los clientes podrán consultar en <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor>, asimismo los términos y condiciones aplicables se encuentran en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio>. Los canales y formas de contratación y cancelación son los mismos que se describen anteriormente en los incisos I y II.

XIV. Otros servicios prestados por terceros. Telnor podrá facturar y cobrar servicios prestados por terceros en el Recibo Telnor siempre y cuando se cuente con el consentimiento del cliente. Cabe señalar que los conceptos facturados por dichos servicios se desglosan en la factura de tal manera que los clientes pueden distinguirlos. Los términos y condiciones, incluidos la descripción, tarifas vigentes, requisitos, procedimientos y medios de contratación y cancelación, se encuentran en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> en el apartado de servicios de terceros.

XV. Compensaciones y/o bonificaciones. Telnor aplicará compensaciones, devoluciones o bonificaciones a sus clientes por causas imputables exclusivamente a Telnor, se verá reflejado y ajustado en la factura

correspondiente o en un CAT presentando una solicitud por escrito, en los siguientes casos: a) existencia de un cargo no reconocido y b) en caso fortuito o fuerza mayor y si la interrupción o falla del servicio es superior a 72 horas consecutivas después de haber sido reportada. Los medios de atención para reportar una queja o falla del servicio se encuentran descritos en el inciso IV de este documento.

Para mayor detalle acerca de compensaciones o bonificaciones, consultar el Código de Prácticas Comerciales en <https://www.telnor.com/terminoshogar> y <https://www.telnor.com/web/negocios/terminosnegocio> y las cláusulas PRIMERA. OBJETO y DÉCIMA CUARTA. RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN del Contrato de adhesión registrado ante Profeco disponible en <https://www.telnor.com>.

XVI. Otros gastos relacionados con la prestación del servicio: El cliente podrá incurrir en un Cargo por “Reposición o no devolución de la Unidad Terminal de Datos” por solicitud del cliente resultado de robo, extravío o por alguna causa de daño imputable al cliente y para los casos de cancelación o baja cuando no devuelva el módem de conformidad a las políticas comerciales aplicables, o bien, en caso de “Reubicación” en el interior del domicilio donde tiene habilitado el servicio de Internet Infitum.

Asimismo, el cliente puede incurrir en un gasto por suspensión del servicio, cuando el consumidor no pague en tiempo y forma la factura que Telnor le remita. La suspensión únicamente se aplicará respecto a los servicios de telecomunicaciones que el cliente tenga contratado.

Las tarifas de “Unidad Terminal de Datos” y “Suspensión del servicio” se encuentran registradas ante IFT y podrá consultarlas en el libro de tarifas de Telnor en: <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor>.

Para mayor detalle acerca de otros gastos relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones, consultar las cláusulas QUINTA. PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA, SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS del Contrato de adhesión y en las Condiciones del Servicio Infitum registradas ante Profeco disponibles en <https://www.telnor.com>.