

CONDICIONES LEGALES ACCESO Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

I. Servicios de Telecomunicaciones que se prestan a los Usuarios. Telefonía e Internet Fijos.

II. Contratación de Servicios. Los usuarios que deseen contratar a Maxcom servicios empresariales, deberán ponerse en contacto con un Ejecutivo de Ventas de Maxcom, en los medios de atención señalados en el presente documento, para poder iniciar el proceso de contratación. La contratación puede hacerse en el domicilio del usuario, o bien, en las oficinas de Maxcom ubicadas en Guillermo Gonzalez Camarena No. 2000, Col. Santa Fe Centro Ciudad, CDMX. C.P. 01376, Alcaldía Álvaro Obregón, en los horarios acordados por las partes, prevaleciendo un horario laboral de lunes a jueves de 09:00 hrs. a 18:00 hrs. y viernes de 09:00 hrs. a 15:00 hrs., presentando la información siguiente:

a) Requisitos de Contratación de Servicios para Personas Físicas con Actividad Empresarial:

- Copia de Identificación Oficial vigente del usuario que desea contratar.
- Copia de Comprobante de Domicilio Fiscal vigente (último mes de comprobante).
- Copia de Comprobante de Domicilio de Instalación vigente (si es distinto al fiscal).
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes vigente.
- Carta original de Autorización para solicitar Reportes de Crédito Personas Físicas.
- Comprobante de Pago de la Garantía (en caso de aplicar).

b) Requisitos de Contratación de Servicios para Personas Morales:

- Copia del Acta Constitutiva de la persona moral y sus modificaciones.
- Copia de Poder Notarial Vigente del Representante Legal con facultades suficientes.
- Copia de Identificación Oficial vigente del Representante Legal.
- Copia de Comprobante de Domicilio Fiscal vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio de Instalación vigente (si es distinto al fiscal).
- Copia de Registro Federal de Contribuyentes vigente de la persona moral.
- Carta original de Autorización para solicitar Reportes de Crédito Personas Morales.
- Comprobante de Pago de Garantía (en caso de aplicar).

III. Proceso de Cancelación de Servicios. Para iniciar el proceso de solicitud de cancelación de los servicios, el usuario podrá contactar al Ejecutivo de Servicio al Cliente de Maxcom asignado, acudir a las oficinas de Maxcom, en Guillermo Gonzalez Camarena No. 2000 Col. Santa Fe Centro Ciudad, CDMX. C.P. 01376, Alcaldía Álvaro Obregón, en un horario de lunes a jueves de 09:00 hrs. a 18:00 hrs. y viernes de 09:00 hrs. a 15:00 hrs. y/o enviar un correo electrónico a la dirección contacto@maxcom.com y deberá de cumplir con lo siguiente:

a) Entregar original de la carta de solicitud de cancelación, la cual debe de **(i)** dirigirse a Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.; **(ii)** contener firma autógrafa del titular de los servicios o de su representante legal en el caso de persona moral; **(iii)** los motivos de la cancelación, **(iv)** fecha efectiva de cancelación no menor a 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la carta, **(iv)** el servicio que desea cancelar **(v)** la cuenta que desea cancelar; y **(vi)** los datos (nombre, correo electrónico y teléfono) del contacto técnico o responsable técnico para desmontar y recuperar los equipos propiedad de Maxcom.

- b) Anexar a la carta de solicitud de cancelación, copia del Poder Notarial vigente del Representante Legal (en caso de personas morales) con facultades suficientes y copia de la Identificación Oficial vigente del titular o de su Representante Legal.
- c) Para su procedencia, el usuario deberá de estar al corriente en el pago de sus facturas de servicios a la fecha efectiva de terminación y de cualquier otro gasto o costo relacionado con sus servicios conforme al documento denominado “**GASTOS Y PENALIDADES POR CANCELACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES**”, de lo contrario no procederá la cancelación.

IV. Instalación de Equipos. El plazo para la entrega e instalación de equipos no podrá ser mayor a 10 días hábiles contados a partir de la solicitud respectiva del equipo, y se hará en un horario de lunes a viernes de 09:00 hrs. a 14:30 hrs. y 15:30 hrs. a 18:00 hrs. y sábados de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.

En caso de que no se pueda iniciar la prestación del servicio por imposibilidad física o técnica de Maxcom para la instalación de equipos, éste debe de devolver al usuario cualquier cantidad que haya pagado por anticipado, dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación de los equipos, y, por consiguiente, se tendrá por terminada la relación contractual, sin responsabilidad para el usuario y debiendo pagar Maxcom, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por anticipado.

El usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal de Maxcom para identificarse y/o mostrar la orden de trabajo respectiva, lo cual debe de informarse a Maxcom en ese momento al teléfono 8006292662 o mediante correo electrónico a la dirección contacto@maxcom.com.

V. Atención a los Usuarios. La atención a nuestros usuarios puede ser presencial en nuestras oficinas, correo electrónico, llamada telefónica y/o redes sociales, conforme a lo siguiente:

- a) Oficinas Maxcom ubicadas en Guillermo Gonzalez Camarena No. 2000 Col. Santa Fe Centro Ciudad, CDMX. C.P. 01376 Alcaldía. Álvaro Obregón, en un horario de lunes a jueves de 09:00 hrs. a 18:00 hrs. y viernes de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.
- b) Correo electrónico las 24 horas a la dirección contacto@maxcom.com.
- c) Números telefónicos de atención las 24 horas, los 365 días del año, al número 8006292662, o bien, al Ejecutivo del Servicio al Cliente.
- d) Portal de Maxcom www.maxcom.com o www.maxcom.com.mx en la sección atención a clientes.
- e) Redes Sociales: Facebook @MaxcomMexico o @MaxcomOficial y Twitter: @Maxcom_mx.

VI. Trámites. El catálogo de tramites se encuentra reflejado en el documento adjunto al presente como **ANEXO UNO**.

VII. Tarifas Aplicables a los Servicios. Todas las tarifas aplicables a los servicios se encuentran debidamente registradas ante el Sistema de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales se encuentran visibles en su página oficial

https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ y cuyos formatos de información simplificada se adjuntan al presente como **ANEXO DOS**.

VIII. Términos de Pago. Los pagos se pueden llevar a cabo mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

- Efectivo
- Domiciliado con tarjeta
- Transferencia
- Deposito a cuenta bancaria

IX. Términos de Pago. Los pagos pueden realizarse: **(a)** en efectivo; **(b)** con domiciliación a tarjeta de crédito; **(c)** transferencia interbancaria; **(d)** depósito a cuenta bancaria, conforme a las facturas que para el efecto emita Maxcom por los servicios prestados.

El usuario deberá de pagar las contraprestaciones comprometidas en su Contrato, en la forma y términos estipulados en el mismo, de forma mensual, a más tardar en la fecha límite de pago que se establece en el estado de cuenta, recibo y/o factura emitida por Maxcom por los servicios y conforme a su ciclo de facturación.

Maxcom entrega gratuitamente en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales de anticipación a la fecha límite de pago, el estado de cuenta, recibo y/o factura que emite por los servicios, misma que contiene, de manera desglosada, la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio de telecomunicaciones y servicios adicionales contratados a Maxcom.

Tratándose de cargos indebidos, Maxcom hará la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la fecha de reclamación por parte del usuario, y siempre y cuando resulte procedente.

X. Compensaciones y/o Bonificaciones. Maxcom efectuará la devolución o compensación correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación por parte del usuario, siempre y cuando resulte procedente.

a) Tratándose de cargos indebidos, Maxcom devolverá o compensará el monto pagado indebidamente por el usuario. Debe solicitarse mediante escrito agregando el monto que se solicita en devolución, número de cuenta, nombre del titular de la cuenta, fecha y firma autógrafa y presentando identificación vigente del titular de la cuenta.

En caso de que proceda la compensación Maxcom la realizará a más tardar en la siguiente fecha de corte por lo que se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura.

b) Tratándose de fallas, Maxcom devolverá o compensará al menos 20% del servicio afectado por la falla en los siguientes supuestos:

- Cuando por causas atribuibles a Maxcom no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de Maxcom, o bien, se incumpla con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

- 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 cliente.
- Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio.

En caso de que proceda la bonificación Maxcom la realizara a más tardar en la siguiente fecha de corte por lo que se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura

XI. Atención y Seguimiento de Fallas y Quejas de Usuarios. Las quejas que tengan los usuarios se pueden atender a través de: **(a)** nuestras oficinas de forma presencial; **(b)** nuestro centro de atención a los números telefónicos de atención las 24 horas al 8006292662, de lunes a viernes de 09:00 hrs. a 17:00 hrs. y sábado de 09:00 hrs. a 16:00 hrs. de forma personalizadas y Voice Mail disponible en horas inhábiles **(c)** facebook a través de @MaxcomOficial; **(d)** nuestro chat en la página de Maxcom visible en la liga www.maxcom.com; **(e)** correo electrónico dirigido a la dirección servicio.cliente@maxcom.com o a quejas_sugerencias@maxcom.com. El tiempo promedio de solución es de 12 horas y el tiempo máximo de solución es de 24 horas.

XII. Calidad del Servicio. Maxcom se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la legislación vigente en la materia y conforme a las especificaciones técnicas y comerciales contratadas por el usuario, de manera continua, uniforme, regular y eficiente.

XIII. Política de Uso del Servicio. La utilización del servicio debe de hacerse para el uso que fue Contrato y puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del usuario titular de la cuenta.

Es responsabilidad del usuario llevar a cabo las medidas necesarias requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet.

XIV. Mapas de Cobertura. Se agregan como **ANEXO TRES**, los mapas de cobertura del servicio de Maxcom, con el detalle de las principales colonias que comprende cada mapa.

XV. Uso de Servicios Fuera del País. No aplica el uso del servicio fuera del país, ya que sólo prestamos el servicio de telefonía e internet fijos, sin embargo, se tienen llamadas de larga distancia internacional y mundial.

XVI. Equipos Terminales y Reemplazo. Maxcom cuenta con una variedad de equipos para los servicios residenciales los cuales NO se encuentran bloqueados y pueden ser reemplazados por Maxcom por presentar fallas técnicas en su uso y operación. Se agrega el catálogo de equipos como **ANEXO CUATRO**.

XVII. Otros Gastos Relacionados. Maxcom no realiza cobros relacionados por los servicios salvo los previstos en el documento.

XVIII. Servicios Adicionales. Maxcom puede ofrecer servicios adicionales al servicio originalmente contratado siempre y cuando el cliente lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los precios dependerán de la solución o producto que desee el cliente y su implementación conforme a su solicitud. Se adjunta catalogo al presente como **ANEXO CINCO**.

Los clientes que deseen contratar cualquier servicio y/o producto adicional deberán contactar a un Ejecutivo de Ventas para poder iniciar el proceso de contratación el cual puede ser tanto en las oficinas de Maxcom (Guillermo Gonzalez Camarena No. 2000 Col. Santa Fe Centro, CDMX. C.P. 01376 Del. Álvaro Obregón.) como el domicilio del usuario, en horarios acordados por ambas, prevaleciendo un horario laboral de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 hrs. y viernes de 09:00 a 15:00 hrs.

Maxcom no puede obligar al cliente a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

El cliente puede cancelar los servicios adicionales en cualquier momento. Maxcom tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado.

XIX. Otros Servicios prestados por terceros. No aplica dado que Maxcom no factura ni realiza cargos a los usuarios por la comercialización de servicios prestados por terceros.