

## CONDICIONES LEGALES ACCESO Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES

- I. **Servicios de Telecomunicaciones que se prestan a los Usuarios.** Telefonía e Internet Fijos.
- II. **Contratación de Servicios.** Para cualquier asunto relacionado con el servicio de los usuarios, es necesario que el usuario acuda a un Centro de Atención Personalizada de Maxcom con una identificación oficial vigente, cuyos domicilios se encuentran visibles en el presente documento, o bien, marque los números telefónicos de atención 5551475147 y 8006292662.

No obstante lo anterior, dado que Maxcom está en proceso gradual de dar de baja los servicios residenciales, la Compañía ya no está dando de alta clientes nuevos, por lo que no será posible contratar nuevos servicios.

- III. **Cancelación de Servicios.** La cancelación del servicio deberá ser realizada a petición del titular de la cuenta de los servicios, ya sea de manera presencial en los Centros de Atención Personalizada de Maxcom cuyos domicilios se señalan en el presente documento, 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.; o bien, vía correo electrónico a la dirección [servicio.cliente@maxcom.com](mailto:servicio.cliente@maxcom.com). El proceso de cancelación se llevará a cabo durante un periodo de 48 hrs. a partir de su solicitud, y siempre y cuando el usuario NO tenga adeudos o pagos pendientes por realizar a la fecha de la solicitud y ejecución de la cancelación.
- IV. **Proceso de Cancelación en Centros de Atención Personalizada.** Para proceder con la cancelación de los servicios en Centros de Atención Personalizada, los usuarios deben de cumplir con los siguientes requisitos: **(a)** entregar en físico la carta de solicitud de cancelación del servicio, agregando la fecha del día en que se entregará la carta, dirigida a Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V., motivo de la cancelación, número de cuenta, servicios que se cancelarán y firma autógrafa del titular de la cuenta (firma lo más parecido a la de la identificación vigente); **(b)** presentar identificación vigente con fotografía (INE, pasaporte, INAPAM, ADIMSS, cédula profesional, licencia para conducir); **(c)** entregar el equipo de Maxcom (módem, eliminador de corriente y cable ethernet); **(d)** tener la cuenta sin saldo pendiente (en ceros) y **(e)** realizar el trámite al menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte de su cuenta.
- V. **Proceso de Cancelación Vía Correo Electrónico.** Para proceder con la cancelación de los servicios vía correo electrónico, los usuarios deben de **(a)** enviar en formato PDF o JPG la carta de solicitud de cancelación del servicio, agregando la fecha del día en que se entregará la carta, dirigida a Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V., motivo de la cancelación, número de cuenta, servicios que se cancelarán y firma digitalizada del titular de la cuenta (firma lo más parecido a la de la identificación vigente); **(b)** enviar en formato PDF o JPG la identificación vigente con fotografía por ambos lados (INE, Pasaporte, INAPAM, ADIMSS, cédula profesional, licencia de conducir); **(c)** entregar el equipo de Maxcom (módem, eliminador de corriente y cable ethernet); **(d)** tener la cuenta sin saldo pendiente (en ceros) y **(e)** realizar el trámite al menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte de su cuenta.

- VI. 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](mailto:contacto@maxcom.com).

- VII. Atención a los Usuarios.** La atención a nuestros usuarios puede ser presencial en nuestros Centros de Atención Personalizada, correo electrónico, llamada telefónica y/o redes sociales, conforme a lo siguiente:

- a) Centros de Atención Personalizada detallados en el **ANEXO UNO** del presente documento.
- b) Correo electrónico las 24 horas a la dirección [servicio.cliente@maxcom.com](mailto:servicio.cliente@maxcom.com)
- c) Números telefónicos de atención las 24 horas, los 365 días del año, a 5551475147 y 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 personalizada y Voice Mail disponible en horas inhábiles.
- d) Chat a través de la página [www.maxcom.com](http://www.maxcom.com)
- e) Facebook a través de @MaxcomOficial.

- VIII. Trámites.** El catálogo de trámites disponibles en Maxcom se adjunta al presente como **ANEXO DOS**.

- IX. 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/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) y cuyos formatos de información simplificada se adjuntan al presente como **ANEXO TRES**.

- X. Términos de Pago.** Los pagos se pueden llevar a cabo ya sea en efectivo, depósito o tarjeta de débito/crédito, mediante cualquiera de las siguientes modalidades: **(a)** Centros de Atención Personalizada de Maxcom; **(b)** Bancos Autorizados indicados en la factura emitida por Maxcom; **(c)** Receptores de Pago Autorizados Datalogic y Elektra conforme a la factura emitida por Maxcom; **(d)** Transferencia Bancarias al número de referencia indicado en la factura emitida por Maxcom por los servicios y/o **(e)** Cargo a Tarjetas de débito/crédito (excepto American Express).

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. La factura y estado de cuenta de los usuarios también está disponible en la página de Maxcom visible en la liga <https://www.maxcom.com.mx/?p=acceso>.

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.

**XI. 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.

La compensación o bonificación se realizará dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles una vez ingresada la petición y se hará por medio de cheque o transferencia interbancaria a la cuenta del usuario.

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.

**XII. Atención y Seguimiento de Fallas y Quejas de Usuarios.** Las quejas que tengan los usuarios se pueden atender a través de: **(a)** nuestros Centros de Atención Personalizada de forma presencial; **(b)** nuestro centro de atención a los números telefónicos de atención las 24 horas a 5551475147 y 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 personalizada y Voice Mail disponible en horas inhábiles **(c)** Facebook a través de @MaxcomOficial; **(d)** chat en la página de Maxcom visible en la liga [www.maxcom.com](http://www.maxcom.com); **(e)** correo electrónico dirigido a la dirección

[servicio.cliente@maxcom.com](mailto:servicio.cliente@maxcom.com). El tiempo promedio de solución es de 24 horas y el tiempo máximo de solución es de 72 horas.

**XIII. 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.

**XIV. Política de Uso del Servicio.** El uso del servicio debe ser conforme al consumo de un sólo hogar y acorde a las necesidades personales de sus miembros sin que pueda implicar un uso irracional y/o desmedido del servicio.

La utilización del servicio debe de hacerse para el uso que fue contratado 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.

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

**XVI. 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.

**XVII. 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 CINCO**.

**XVIII. Otros Gastos Relacionados.** Cambio de domicilio el cual tiene un costo de \$100.00 (cien pesos 00/100 M.N.) más IVA.

**XIX. Servicios Adicionales.** No existen servicios adicionales a los contratados a Maxcom y señalados en el Contrato. Maxcom no puede obligar al cliente a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

**XX. 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.