

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

En cumplimiento a lo dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de Runtime Wifi Telecomunicaciones SAS de CV (en los sucesivos "PROVEEDOR") la siguiente información:

### Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- No se requiere garantía contractual
- En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

### Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
<b>Contratación del servicio</b>	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.  Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	<b>Presentarse</b> en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por <b>medios electrónicos</b> identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
<b>Cancelación del servicio</b>	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.  Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	<b>Presentarse en las oficinas</b> de la localidad correspondiente.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
<b>Reporte de Fallas</b>	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.  Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Se efectúa <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

<b>Cambio de domicilio</b>	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.  Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$250 M.N.
<b>Reubicación de equipos</b>	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.  Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Se efectúa de <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$0 M.N.

### Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal:

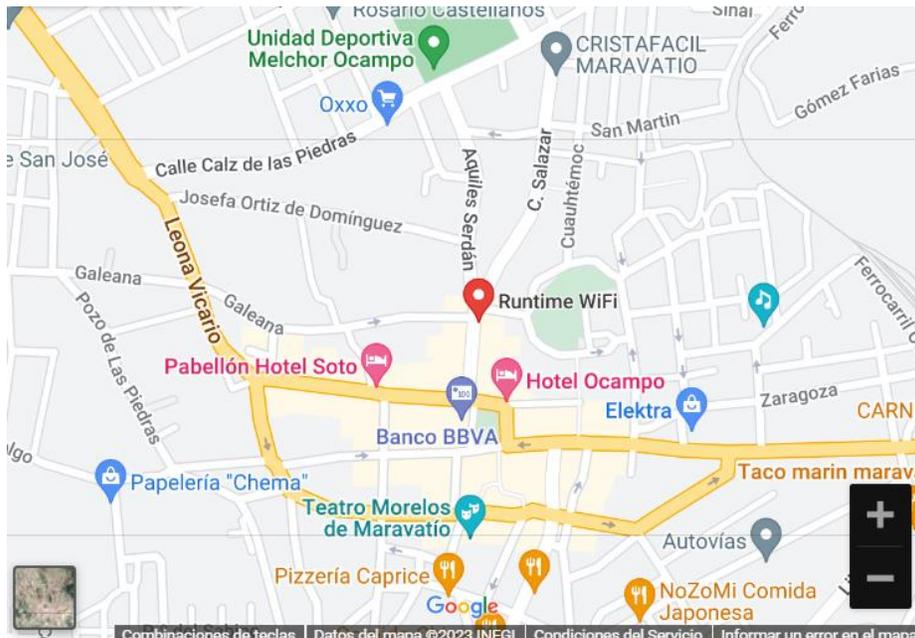
Runtime WiFi Maravatío: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | sábado 9:00 a 14:00

Sucu. Epitacio huerta: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | Domingo 10:00 a 15:00

Ciber Medina: lunes a Domingo de 10:00 a 13:00 | 17:00 a 21:00

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Teléfonos +52 447 150 1281 | +52 786 100 8025

Domicilio: Aquiles Serdán #180 Col. Centro, Maravatío Michoacán



## Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

### Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal del PROVEEDOR, se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | sábado 9:00 a 14:00

### Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de PROVEEDOR, se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad del PROVEEDOR. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | sábado 9:00 a 14:00

### Opciones de Pago

Puedes pagar en efectivo en algunas de nuestras sucursales o bien si lo prefieres puedes realizar el pago en el banco (BBVA Bancomer) en efectivo depositando en la practicaja o por medio de una transferencia electrónica a nuestros números de cuenta

### Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en [www.runtimewifi.mx](http://www.runtimewifi.mx), mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Runtime WiFi Maravatío: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | sábado 9:00 a 14:00

Suc. Epitacio Huerta: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | Domingo 10:00 a 15:00

Ciber Medina: lunes a Domingo de 10:00 a 13:00 | 17:00 a 21:00

Tel: +52 447 150 1281 | +52 786 100 8025

### Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

### Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura en los Centros de Atención a Clientes, en la página [www.runtimewifi.mx](http://www.runtimewifi.mx)

### Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

Marca: V-SOL Modelo: **V2802-GW**

Marca: TP-LINK Modelo: **TL-WR850N**

Marca: UBIQUITI NETWORKS Modelo: **LBE-5AC-GEN2**

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de PROVEEDOR.

En caso de que el equipo de esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

### **Compensaciones y Bonificaciones**

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.