

## INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE Y ADECUADA.

### 1. Registro de tarifas

Vívaro Telecom pone a disposición del Cliente las tarifas y planes que ofrece en la siguiente página de internet <https://www.vivaro.com/telecom/> y en el sitio que para tal efecto designe el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### 2. Política de Penalizaciones en servicios residenciales

En caso de dar por terminado en forma anticipada por parte del Cliente el contrato de prestación de servicios o alguno de sus anexos en donde se establezcan las condiciones bajo las cuales se prestan determinados servicios de telecomunicaciones, el Cliente deberá realizar el pago correspondiente por concepto de penalidad la cantidad equivalente al total de las rentas mensuales no devengadas de acuerdo con la vigencia que se establezca en el Contrato de Adhesión.

En caso de que el Cliente deseara disminuir el paquete contratado, y siempre y cuando se encuentre dentro del plazo forzoso acordado entre las partes, deberá pagar las penalizaciones correspondientes y posteriormente se establecerán las nuevas condiciones del servicio.

La presente política de penalizaciones aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

### 3. Política de garantía contractual (fianzas o depósitos) en servicios residenciales

En caso de que el Cliente incumpla con el pago de 1 (una) factura, y con el objeto de garantizar las obligaciones de pago generado por la prestación de los servicios residenciales, el Cliente se obliga a entregar a Viváro Telecom, una garantía en efectivo equivalente a una factura de renta mensual, lo anterior con el objetivo de garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios residenciales por parte de Viváro Telecom a favor del Cliente. Una vez terminada la relación contractual entre las partes y que se haya verificado de manera fehaciente por parte de Viváro Telecom que el Cliente ya no tiene algún adeudo pendiente, se hará la devolución de la garantía en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de que el Cliente lo solicite por escrito a Viváro Telecom. Para tal efecto deberá enviar un correo a la dirección electrónica que se le indique por Atención a Clientes. En dicho correo, el Cliente deberá adjuntar copia de su identificación oficial con fotografía y señalar el nombre de la institución bancaria, así como el número de cuenta o clave interbancaria en la cual desea recibir la devolución de la garantía. La cuenta de banco deberá estar a nombre del titular del servicio contratado. En caso de que la devolución se realice en efectivo, Viváro Telecom le indicará vía correo electrónico la fecha, hora y lugar en el que se le entregará esta.

La garantía a solicitud de Viváro Telecom podrá ser sustituida, ampliada o renovada, según sea el caso en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Cuando las tarifas previamente aceptadas por el Cliente con 15 (quince) días de anticipación hayan sufrido un incremento, mismas que previamente serán hechas del conocimiento del Cliente para su aceptación, las cuales deberán estar previamente registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

2. Cuando la garantía se haya utilizado para el pago de una o más facturas pendientes de pago.
3. Cuando se amplíen los servicios residenciales originalmente contratados por los cuáles se otorgó originalmente la garantía.

El incremento de la garantía se le dará a conocer al Cliente por cualquier medio, incluido el electrónico, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que este deba actualizarla o restituirla.

La presente política de garantía contractual aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **4. Políticas de cargos por terminación anticipada del contrato de servicios residenciales**

El Cliente podrá solicitar a Vívoro Telecom la terminación anticipada de su servicio residencial dando aviso por escrito a Vívoro Telecom con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de esta. La solicitud de terminación anticipada podrá solicitarla el Cliente a través del mismo medio por el cual contrató el servicio.

Para que proceda la terminación anticipada se deberá observar lo siguiente:

El Cliente deberá realizar todos los pagos pendientes correspondientes a la tarifa por contratación vigente para dichos servicios residenciales en caso de que existiera.

El Cliente deberá realizar el pago del consumo mensual y demás cargos que se hayan generado hasta la fecha en que efectivamente se realice la cancelación de dichos servicios.

El Cliente deberá realizar el pago correspondiente por concepto de penalidad la cantidad equivalente al total de rentas mensuales no devengadas de acuerdo con la vigencia de contratación de los servicios residenciales.

Vívoro Telecom podrá dar por terminado anticipadamente los servicios residenciales en forma automática sin responsabilidad alguna, cuando al momento de efectuar la instalación por razones técnicas de cobertura no sea factible suministrar los servicios o cuando el Cliente se niegue a seguir las recomendaciones que Vívoro Telecom le ha hecho saber debidamente por escrito, y que estas negligencias tengan como consecuencia que Vívoro Telecom no pueda prestar el servicio residencial de una manera óptima.

Una vez verificado por Vívoro Telecom que no existe saldo pendiente alguno por parte de el Cliente y, en su caso, haya devuelto los equipos de telecomunicaciones que se hayan otorgado en comodato para la prestación de los servicios, procederá a otorgarle el folio de terminación del servicio e indicará la fecha efectiva de esta.

La presente política de cargos por terminación anticipada del contrato aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a

personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **5. Información relacionada con los procedimientos de contratación de servicios residenciales**

Para la contratación del servicio, se requiere lo siguiente:

Vívaro Telecom realizará investigación crediticia, para lo cual el Cliente deberá firmar la carta de autorización para la investigación.

El Cliente deberá entregar comprobante de domicilio (luz, agua, gas o teléfono) cuya antigüedad no deberá ser mayor a 3 (tres) meses.

El comprobante deberá estar a nombre de la persona contratante y deberá tener la dirección donde se entregará el servicio residencial. En caso contrario, el Cliente deberá entregar copia del contrato de arrendamiento y carta del dueño del inmueble dando su consentimiento para la instalación del servicio residencial.

El Cliente deberá firmar del contrato de adhesión del servicio residencial.

Vívaro Telecom deberá contar con la siguiente información, la cual deberá proveer el Cliente:

Dirección del Cliente.

Dirección para recibir notificaciones.

Dirección donde se instalarán los servicios.

Número telefónico.

Correo electrónico del Cliente

Correo electrónico al cual se enviará la factura electrónica.

Para la contratación de los servicios residenciales se requiere contar con la aprobación de crédito y cobranza.

Los requisitos señalados aplican única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **6. Información relacionada con los procedimientos de cancelación de los servicios residenciales**

El Cliente podrá solicitar a Viváro Telecom la cancelación de los servicios residenciales para lo cual se considera el siguiente procedimiento:

El Cliente deberá llamar al número telefónico del Centro de Atención a Clientes de Viváro Telecom señalado en la página web [www.vivaro.com/telecom/](http://www.vivaro.com/telecom/), donde el ejecutivo de servicio a clientes le solicitará al Cliente que se identifique como responsable del servicio residencial.

El ejecutivo de servicio a clientes le solicitará al Cliente envíe una carta de cancelación de servicios residenciales a la dirección de correo electrónico que este le señale. En dicha carta el Cliente deberá especificar el motivo de cancelación y deberá estar firmada por el titular. La carta se deberán incluir los siguientes datos: Nombre del titular del servicio, dirección y teléfono, número

de cliente y/o cuenta e indicar la razón de la cancelación, así como el o los servicios a cancelar en caso de tener más de un servicio.

Una vez que el Cliente envía su carta, se genera un ticket de seguimiento del trámite de cancelación, el cual le será notificado en un plazo no mayor a 3 (tres) días en la misma cuenta de correo electrónico de la cual se recibió la carta de cancelación.

Personal de Cobranza de Vívoro Telecom revisará que el Cliente no presente adeudos, y que su periodo de contratación haya finalizado.

Si el Cliente presenta adeudo, le será notificado por correo electrónico que es necesario que realice los pagos correspondientes previo a la cancelación.

En caso de que el periodo de contratación aún esté vigente se evalúa el monto de penalización con base en los meses de contratación no devengados, dicha cantidad se notificará al Cliente por correo electrónico y este deberá realizar el pago previo a la cancelación.

Una vez que el Cliente no presente adeudos, se realiza la baja operativa con base a la fecha de baja solicitada por el Cliente y en caso de que el servicio así lo requiera, se programará una visita con el Cliente para recuperación de equipos que sean propiedad de Vívoro Telecom.

En caso de que Vívoro Telecom no recupere los equipos, Vívoro Telecom realizará el cobro de estos al Cliente mediante la generación de una factura.

Vívoro Telecom podrá emitir una última factura considerando los cargos que correspondan al tiempo en que el Cliente tuvo vigente el servicio hasta el último día de corte de facturación de los servicios.

Una vez concluido lo anterior, Vívoro Telecom realizará la baja administrativa de los servicios solicitados.

El procedimiento de cancelación de servicios señalado en este apartado aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **7. Información relacionada con los días y horarios en los que se lleva a cabo la instalación o desinstalación de los equipos**

Vívoro Telecom cuenta con horario de lunes a viernes de 9 a 18 horas durante los 365 días del año para poder llevar a cabo la instalación o desinstalación de servicios residenciales. El horario para realizar estas actividades se definirá en común acuerdo con el Cliente.

El procedimiento de instalación o desinstalación de equipos señalado en este apartado aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **8. Domicilio**

Información relacionada con los domicilios y mapas de ubicación de oficinas:

Para todo lo relativo o relacionado a los servicios residenciales y para todas las notificaciones, comunicaciones o avisos, se designa el domicilio siguiente: Avenida San Jerónimo No. 210 Poniente, Colonia San Jerónimo, C.P. 64640, Monterrey, Nuevo León, con horario de lunes a viernes de 9 a 18 horas o en la página de internet <https://www.vivaro.com/telecom/>.

La información relacionada con el domicilio de Vívaro Telecom aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

## **9. Catálogo de trámites**

El Cliente puede efectuar diversos trámites relacionados con sus servicios con Vívaro Telecom. A continuación, se indican aquellos que podrá solicitar mediante los medios de comunicación que Vívaro Telecom tiene disponibles para tal efecto:

**Contratación:** Para contratar un servicio residencial el Cliente podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes 800 777 8000, en donde un ejecutivo le proporcionará la información y requisitos de contratación.

**Consulta de Saldo:** Para obtener información sobre su saldo al último corte y su fecha límite de pago, el Cliente deberá llamar al Centro de Atención a Clientes 800 777 8000, donde los ejecutivos de servicio podrán informarle. La fecha de corte siempre será la que se indica en cada factura.

**Solicitud de Duplicado de Factura:** Si el Cliente extravió su factura o no la tiene, podrá pedir un duplicado llamando al Centro de Atención a Clientes 800 777 8000.

**Detalle de Llamadas:** El detalle de las llamadas será incluido, siempre y cuando el Cliente lo solicite al Centro de Atención a Clientes.

**Aclaraciones, Ajustes y Correcciones:** El Cliente puede solicitar a Vívaro Telecom al teléfono 800 777 8000 la aclaración de los cargos que aparecen en su factura.

**Pagos:** Los pagos se pueden realizar tanto en bancos como en establecimientos comerciales, así como también con cargo a su tarjeta de crédito o débito a través de nuestro Centro de Atención a Clientes y en nuestra página web.

**Acuerdos de Pagos:** En caso de suspensión parcial o total del servicio por falta de pago, el Cliente podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, para acordar la fecha de pago y suspender las acciones de cobranza en el plazo acordado.

**Domicialización de Pagos:** El Cliente podrá domiciliar los pagos de su servicio residencial a tarjetas de crédito bancarias llamando al Centro de Atención a Clientes 800 777 8000.

**Desconexión del Servicio por Adeudo:** Vívaro Telecom cancelará en forma definitiva sus servicios en el caso de que el Cliente tenga adeudos vencidos y estos no hayan sido pagados. Antes de cualquier cancelación, Vívaro Telecom tratará de notificar al Cliente sobre la situación. Si lo anterior

no fuera posible, Vívoro Telecom puede proseguir con la desconexión del servicio y el retiro del equipo.

En el caso de que aplique la cancelación definitiva del servicio que ofrece Vívoro Telecom, el Cliente deberá de acuerdo con el Contrato, permitir el libre acceso al domicilio donde se encuentra el equipo otorgado para la prestación de dicho servicio para poder llevar a cabo el retiro de este.

**Cancelación de Servicio:** Si el Cliente desea cancelar un servicio, deberá atender al procedimiento de cancelación de servicios residenciales señalado con antelación.

**Reporte de Fallas:** En caso de presentarse fallas en el servicio prestado, el Cliente podrá realizar el reporte las 24 horas durante los 365 días del año, a través de los siguientes puntos de contacto:

- Vía Telefónica: 800 Nacional 800 024 4332/ 800 024 7071, 800 Internacional: 866 666 6265
- Vía Correo electrónico: [infocor@marcatel.net](mailto:infocor@marcatel.net)

**Buzón de Sugerencias:** En el supuesto que el Cliente quiera presentar una queja, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo en un horario de 9am – 7pm a la línea de Atención al Cliente 800 077 0123, o si lo prefiere a través de la página web de Vívoro Telecom [www.vivaro.com/telecom/](http://www.vivaro.com/telecom/).

**Cambios al servicio contratado:** El Cliente manifestará a Vívoro Telecom mediante los medios de comunicación idóneos su intención de llevar a cabo una modificación al servicio prestado. Para conocer el procedimiento a seguir el Cliente deberá llamar al Centro de Atención a Clientes.

**Portabilidad:** Los lineamientos y procedimientos para realizar la portabilidad de números telefónicos podrán ser consultados llamando a la línea de Atención al Cliente 800 077 0123. El trámite de portabilidad se realizará con estricto apego a las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Cambio de domicilio:** En caso de que un cliente solicite un cambio de domicilio de un servicio se debe realizar un estudio de factibilidad para validar cobertura en el nuevo domicilio y determinar los costos asociados. El Cliente puede iniciar el trámite comunicándose a la línea de Atención al Cliente 800 077 0123.

**i) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los trámites:**

Llamando a la línea de Atención al Cliente 800 077 0123, o si lo prefiere a través de la página web de Vívoro Telecom [www.vivaro.com/telecom/](http://www.vivaro.com/telecom/).

**ii) Persona autorizada para la realización de trámites:**

En todos los casos, salvo excepción justificable, los trámites deberán ser solicitados por el titular de los servicios de telecomunicaciones provistos por Vívoro Telecom. En caso de que Vívoro Telecom autorice a otra persona a realizar el trámite en nombre del titular, este deberá presentar carta poder debidamente completada firmada por dos testigos, acompañada de copia simple de la identificación oficial con fotografía del titular de los servicios y de la persona a la que le han sido delegadas las facultades.

**iii) Costo total de los trámites:**

Los trámites antes señalados no tienen costo, excepto el relacionado con cambios de domicilio, los cuales serán calculados e informados al Cliente, a través del correo electrónico señalado para tal fin, para su debida aceptación y autorización, previo a llevarse a cabo el cambio de domicilio.

El catálogo de trámites aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **10. Opciones de pago de los servicios de telecomunicaciones**

Vívaro Telecom con el fin de brindar al Cliente comodidad en la realización de sus trámites pone a disposición del Cliente múltiples opciones de pago de su factura. Los pagos se podrán realizar en las instituciones bancarias señaladas en la factura, así como establecimientos comerciales, además de brindar opciones como domiciliación o pago con tarjeta de crédito o débito a través del Centro de Atención a Clientes y página web de Vivaro Telecom.

El pago mensual se deberá realizar en o antes de la fecha límite de pago indicada en la factura, dependiendo del lugar y forma en que se realice dicho pago.

- Vivaro Telecom no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.
- Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos (reparadores o instaladores) pueden recibir pagos de ninguna clase.

Las opciones de pago de los servicios de telecomunicaciones provistos por Vivaro Telecom a través de este apartado aplican única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

#### **11. Procedimientos para interponer quejas**

El Cliente podrá presentar a Vivaro Telecom quejas o reclamaciones de los servicios residenciales para lo cual se considera el siguiente procedimiento:

El Cliente deberá comunicarse a Vivaro Telecom al teléfono 800 777 8000, donde un agente de Servicio a clientes lo atenderá, o bien podrá interponer su queja por medio electrónico.

El agente de servicio a clientes recibe la queja del Cliente por medio electrónico o llamada.

Se genera folio de seguimiento interno con las áreas correspondientes (administrativas o técnicas) para dar atención a la queja o reclamo.

Se atiende queja o reclamo y se da respuesta al cliente vía correo electrónico o llamada.

El procedimiento de quejas señalado en este apartado aplica única y exclusivamente para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

## **12. Calidad en los Servicios**

Los compromisos de calidad en los servicios que Vívoro Telecom le proporcionará al Cliente se ajustarán a los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, mismos que serán considerados para cuantificar las bonificaciones a favor del Cliente y que se establecen en dichos documentos. Es mediante el acuerdo de continuidad en el servicio, donde se acordarán tiempos de servicio, calidad del servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, entre otros.

## **13. Política de uso**

Vívoro Telecom establece que los servicios contratados por parte del Cliente no podrán ser comercializados ya que no son de carácter empresarial, sino que va enfocado para ofrecer servicio residencial. En caso de que el Cliente genere SPAM (envío masivo de mensajes), Vívoro Telecom podrá bloquear el equipo y en un dado caso hasta cancelar el servicio al Cliente. Los servicios podrán ser cancelados por Vívoro Telecom si detecta que el Cliente realiza prácticas fraudulentas.

Para servicios por consumo, Vívoro Telecom establecerá políticas de uso justo según lo definido en cada servicio contratado.

## **14. Reporte de Fallas**

En caso de presentarse fallas en el servicio prestado, el Cliente podrá realizar el reporte las 24 horas durante los 365 días del año, a través de los siguientes puntos de contacto:

Vía Telefónica: 800 777 8000

Vía Correo electrónico: [infocor@marcatel.net](mailto:infocor@marcatel.net)

Esta política aplica solo para servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales todos aquellos que se presten al mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

## **15. Cobertura y servicios residenciales**

Para todo lo relativo o relacionado con la cobertura de los servicios, el Cliente podrá solicitar el acceso a los mapas de cobertura en la siguiente página de internet <https://www.vivaro.com/telecom/>.

Cualquier solicitud es Bajo factibilidad.

La cobertura que se indica en el presente documento aplica única y exclusivamente para los servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

## **16. Equipos terminales**

Para servicios residenciales, Vívoro Telecom no otorga a los usuarios equipos terminales para la prestación de los servicios. Será responsabilidad del Cliente contar con un equipo de telefonía fija convencional de su elección.

## **17. Bonificaciones**



En caso de que el incumplimiento sea imputable Vívoro Telecom por su negligencia, o el servicio no se preste en la forma y términos convenidos este se obliga a compensar la parte proporcional de los servicios que se dejaron de prestar, así como realizará una bonificación adicional del 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación.

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el Cliente. Si Vívoro Telecom no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar los intereses que se refieren en este párrafo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

La presente política aplica única y exclusivamente para los servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

**18. Información relativa a cualquier gasto adicional relacionado con la prestación del servicio**

Cualquier gasto adicional que surja con motivo de la prestación de los servicios, será previamente notificado por Vívoro Telecom para la aceptación del Cliente.

La presente política aplica única y exclusivamente para los servicios residenciales. Se entiende por servicios residenciales, aquellos que se prestan a personas físicas principalmente del mercado masivo, los cuales no están destinados para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

**Fecha de publicación 7 de septiembre de 2020.**

**Fecha de actualización 22 de abril de 2022.**