

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), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de **QDS NETWORKS, S.A. DE C.V.** (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
Contratación del servicio	Personas físicas: - identificación - comprobante de domicilio - RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: - copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos 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
Cancelación del servicio	Personas físicas: - identificación - comprobante de domicilio - RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: - copia del acta constitutiva y poder del representante - Contrato	Presentarse en las oficinas 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

Reporte de Fallas	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 vía telefónica 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
Cambio de domicilio	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 manera presencial en la sucursal o vía telefónica 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.	\$500.00 M.N.
Reubicación de equipos	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 manera presencial en la sucursal o vía telefónica 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.	reubicación de antena : \$500 + \$20 por metro de cable necesario -reubicación de router: \$350 + \$20 por metro de cable necesario

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año.

Tel: (444)2404482

Página de internet: <https://www.quadsys.mx/>

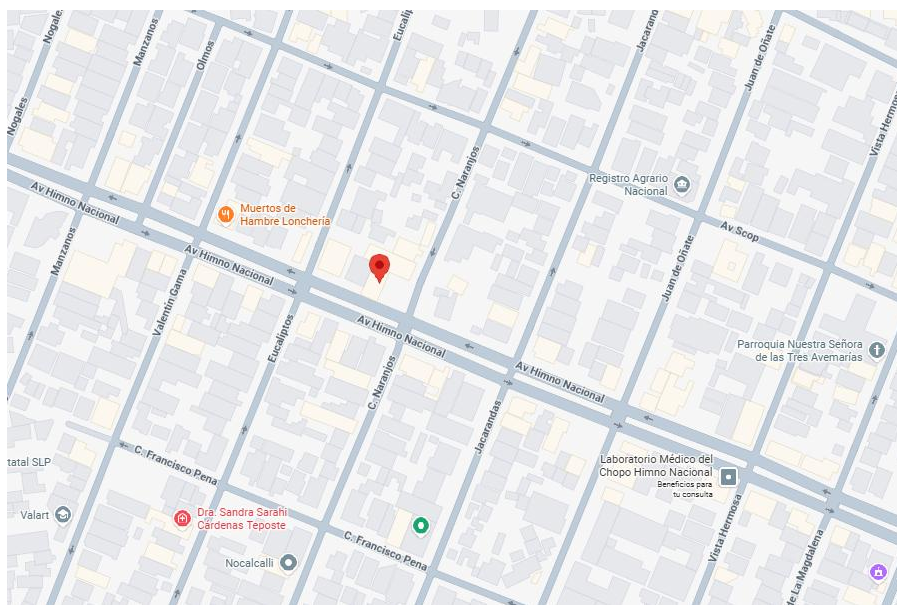
Correo: sopORTE@quadsys.mx

Domicilios:

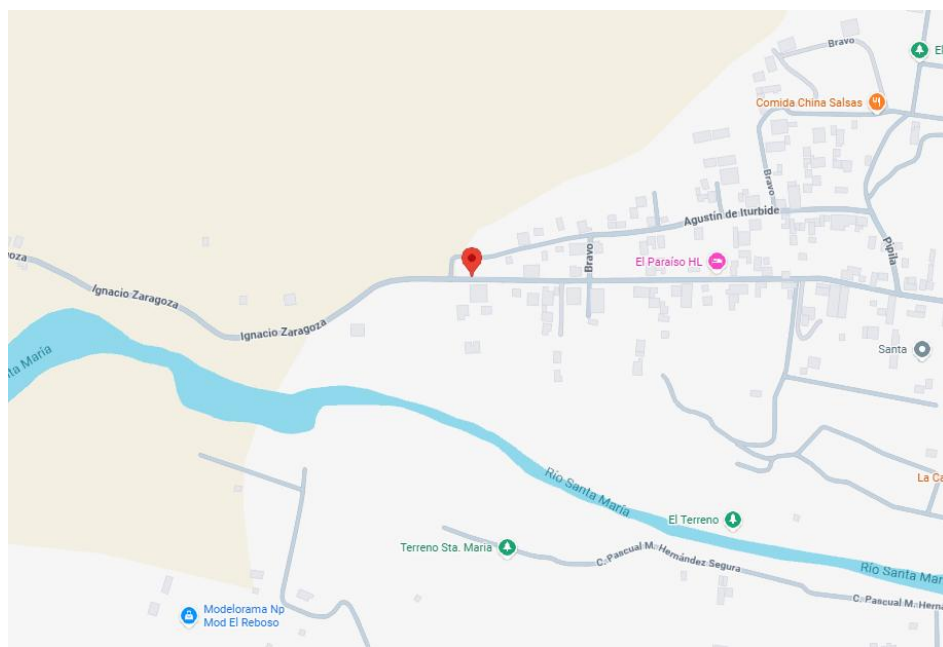
- Av. Himno Nacional 955, Int. 34, Col. Jardín, 78270, San Luis Potosí, S.L.P. (Este establecimiento cuenta con Estacionamiento con espacio reservado para personas con silla de ruedas, se cuenta con Elevador y Rampa de acceso y ruta/señalización accesible)

- Zaragoza 564, Centro, Santa María del Río, S.L.P. (Esta sucursal cuenta con accesibilidad limitada. Si requieres atención con necesidades especiales, escríbenos por WhatsApp y con gusto te apoyamos.)

Mapa de ubicación



Av. Himno Nacional 955, Int. 34, Col. Jardín, 78270, San Luis Potosí, S.L.P.



Zaragoza 564, Centro, Santa María del Río, S.L.P.



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: de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal del **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: de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Opciones de Pago

QUADSYS tiene las opciones de pago por la prestación del servicio, por los métodos:

- Efectivo
- Domiciliado con Tarjeta:
- Transferencia Bancaria
- Depósito a cuenta Bancaria

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 <https://www.quadsys.mx/>, mismos que son:

Centros de atención a clientes:

- Av. Himno Nacional 955, Int. 34, Col. Jardín, 78270, San Luis Potosí, S.L.P.
- Zaragoza 564, Centro, Santa María del Río, S.L.P.

Horarios de atención personal: de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año.

Tel: (444)2404482

Página de internet: <https://www.quadsys.mx/>

Correo: sopORTE@quadsys.mx



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 <https://www.quadsys.mx/>

Equipos Terminales

Los equipos podrán variar dependiendo del proyecto y cumplirán en todo momento con la regulación en materia de homologación y disposiciones aplicables.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **PROVEEDOR**, salvo en aquellos casos en los que la falla tuviera como origen el mal uso del equipo o negligencia por parte de "EL CLIENTE", en cuyo caso, correrán a cuenta de éste.

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.

Servicios prestados por terceros

QUADSYS no ofrece otros servicios prestados por terceros.

Compensaciones y Bonificaciones

Tratándose de compensaciones y/o bonificaciones las cuales se encuentran establecidas en el contrato se seguirá de la siguiente manera:

BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.

El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. 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 SUScriptor, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.



3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el porcentaje pactado sobre el monto del cargo realizado indebidamente. A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes. Otros gastos relacionados con la prestación de los servicios.