

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

En cumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos Generales para la publicación de Información Transparente Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que se pueden consultar en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de internet –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario SERGIO LARA MARTÍNEZ –en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación tendrá un plazo forzoso de 6 meses de permanencia, en caso de que el usuario solicite la terminación anticipada se obliga a pagar al Proveedor la penalidad pactada en el contrato de adhesión

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del servicio	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	<ul style="list-style-type: none">Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://svnetwork.com.mx/Comunicándose vía telefónica al número 2851342262, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año.Comunicándose vía WhatsApp al número 2851118060, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año.Enviando un correo electrónico a la dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>	De 24 a 72 horas	La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por el interesado y través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.	Gratuito

Cancelación del servicio	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://svnetwork.com.mx/ Comunicándose vía telefónica al número 2851342262, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. Comunicándose vía WhatsApp al número 2851118060, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. Enviando un correo electrónico a la dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año <p>A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es).</p>	24 horas.	<p>Respecto a la cancelación del Servicio podrán llevarse a cabo por parte del interesado y a través de un tercero – representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	Gratuito
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://svnetwork.com.mx/ Comunicándose vía telefónica al número 2851342262, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. Comunicándose vía WhatsApp al número 2851118060, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. Enviando un correo electrónico a la dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través del medio señalado.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>	24 horas.	<p>El titular del Servicio si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	Gratuito
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://svnetwork.com.mx/ Comunicándose vía telefónica al número 2851342262, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. 	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	\$300 M.N.

	<p>adicionalmente:</p> <p>a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p> <p>b) Contrato</p> <p>c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicándose vía WhatsApp al número 2851118060, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a la dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura del Proveedor y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente acordará con el usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación</p> <p>b) comprobante de domicilio</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p> <p>b) Contrato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://svnetwork.com.mx/ • Comunicándose vía telefónica al número 2851342262, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 2851118060, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a la dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$300 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de lunes a sábado de 9:00 am a 17:00 pm.

Horario de atención telefónica, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año: Tel: 2851342262

Teléfono: 2851118060 de lunes a sábado de 9:00 am a 17:00 pm.

Página de internet: <https://svnetwork.com.mx/>

Correo Electrónico: svnetwork@gmail.com

Domicilio: Benito Juárez No. 418, Col. Centro, C.P. 95240, Ignacio de la Llave, Veracruz.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto al Servicio, posteriormente a la firma del contrato de adhesión 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 del equipo terminal y el Servicio. La instalación del Servicio, se podrán realizar en el siguiente horario: De lunes a sábado de 9:00 am a 17:00 pm

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Proveedor, se presentará en el domicilio en donde se instaló el Servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del Servicio y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario: lunes a sábado de 9:00 am a 17:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo o con tarjeta de crédito VISA y MASTERCARD directamente en los Centros de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención podrán consultar en la página web del Proveedor, en la liga: <https://svnetwork.com.mx/>.

- Por medio de transferencia o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:

Banco Azteca, S.A Institución de Banca Múltiple (Banco Azteca):

- **Cuenta:** 88101391626657
- **Tarjeta:** 5263540164910057
- **Clabe:** 127180013916266579

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://svnetwork.com.mx/> mismos que son:

- a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor.
- b) Comunicándose vía telefónica a los números 2851342262 y 2851118060. El número 2851342262 se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año y el número 2851118060 se encuentra disponible de lunes a sábado de 9:00 am a 17:00 pm.
- c) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: svnetwork@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora 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 el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes y en la página web: <https://svnetwork.com.mx/>.

Equipos Terminales

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

Marca: ZTE, HUAWEI Modelo: F670I Ont

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

En caso de que el equipo se entregue 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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.