

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 MAGNUS DEL MAYAB, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo “PROVEEDOR”) la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades, sin embargo, las partes puedan sujetarse a un plazo forzoso de contratación, el cual no podrá exceder de 24 meses, por alguno de los siguientes supuestos: a) contratación de una promoción vigente, o b) la condonar de la instalación, inversión y equipamiento de infraestructura necesaria para la prestación del Servicio. En la carátula del contrato de adhesión suscrito por el usuario final, se indicará el supuesto por el cual las partes se sujetan a un plazo forzoso y la penalidad correspondiente.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC.	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/.	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 del Servicio, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito
	Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compuls, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. 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.		Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio 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.	

Cancelación del servicio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales, a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. 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 equipo terminal.	24 horas.	Por parte del interesado. Respecto a la cancelación del Servicio podrá 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 del Servicio, 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 el Servicio 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
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o RFC Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Número de contrato o RFC	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto al Servicio o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. 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. 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.	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.

Cambio de contraseña	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 as del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE.masredes@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de cambio de contraseña, se le asigna un número de folio que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva del titular	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente o comunicándose vía telefónica al número 9991-893225 Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 366 as del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE.masredes@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	nuevo titular y se expide una carta en la que se señala la voluntad del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes			
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. 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. 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.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.
Instalación de equipos adicionales	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.

	de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.			
Mantenimiento de equipos	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para el mantenimiento de los equipos.			
Reconexión	Personas físicas: c) Copia simple de la identificación oficial vigente. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: c) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC d) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 9991-893225. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://masxredes.com/. Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará la reconexión del servicio.	48 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondientes.	Gratuito

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. **Teléfono:** 9991-893225

WhatsApp y Telegram: 99 91 89 32 25, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

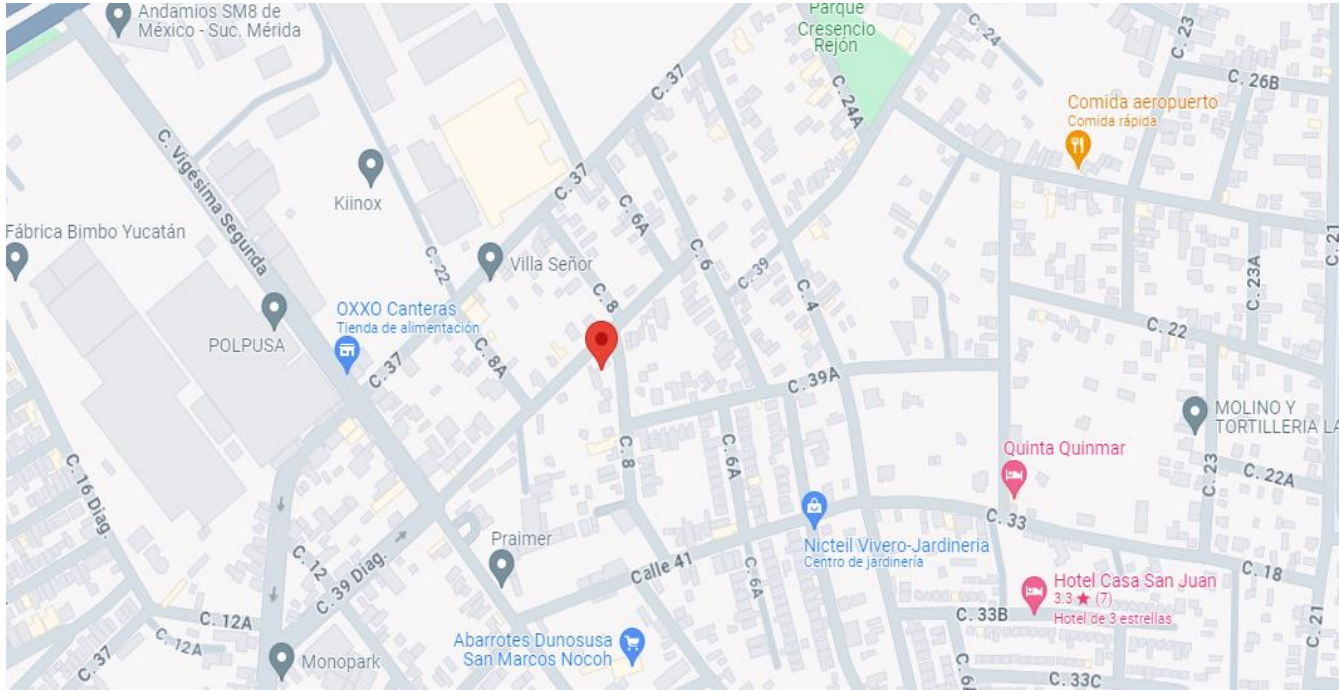
Teléfono, WhatsApp, y Telegram: 99 9216 3729, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas.

Correo electrónico: soporte.masredes@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://masxredes.com/>

Domicilio del Centro de Atención: Calle 39 No. 278, Colonia San Marcos Noco, Municipio de Mérida, Estado de Yucatán, C.P. 97296.

Mapa de ubicación: 20.928007115781252, -89.67222667894282



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 sábado de 09:00 a 13:00 horas

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: de lunes a viernes de

09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas.

Opciones de Pago

- En efectivo, directamente en el Centro de Atención.
- Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, en las cuentas bancarias que el Proveedor habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregan.

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://masxredes.com/>, mismos que son:

- a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención al Usuario, disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://masxredes.com/>.
- b) Comunicándose vía telefónica, WhatsApp y Telegram al número 99 91 89 32 25, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- c) Comunicándose vía telefónica, WhatsApp, y Telegram al número 99 9216 3729, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas.
- d) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: suporte.masredes@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

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://masxredes.com/>.

Equipos Terminales

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

Marca: TP-LINK Modelo:TL-WR840N

WIRELESS

Standards

Wi-Fi 4

WiFi Speeds	IEEE 802.11n/b/g 2.4 GHz N300
WiFi Range	2.4 GHz: 300 Mbps (802.11n) 2 Bedroom Houses
WiFi Capacity	2× Fixed Antennas
Working Modes	Legacy Router Mode Access Point Mode Range Extender Mode WISP Mode

SEGURIDAD

Network Security	SPI Firewall Access Control IP & MAC Binding Application Layer Gateway
Guest Network	1× 2.4 GHz Guest Network
WiFi Encryption	WEP WPA WPA2 WPA/WPA2-Enterprise (802.1x)

HARDWARE

Processor	Single-Core CPU
Ethernet Ports	1× 10/100 Mbps WAN Port 4× 10/100 Mbps LAN Ports
Botones	Reset Button
Power	9 V = 0.6 A

SOFTWARE

Protocols	IPv4 IPv6
Parental Controls	URL Filtering Time Controls
WAN Types	Dynamic IP Static IP



	PPPoE
	PPTP
	L2TP
Quality of Service	QoS by Device
NAT Forwarding	Port Forwarding
	Port Triggering
	DMZ
	UPnP
IPTV	IGMP Proxy
	IGMP Snooping
DHCP	Address Reservation
	DHCP Client List
	Server
DDNS	NO-IP
	Comex
	DynDNS
Management	Tether App
	Webpage
	<u>Check Web Emulator></u>

OTHER

System Requirements	Internet Explorer 11+, Firefox 12.0+, Chrome 20.0+, Safari 4.0+, or other JavaScript-enabled browser
---------------------	--

Cable or DSL Modem (if needed)

Certifications	Subscription with an internet service provider (for internet access)
Environment	FCC, CE, RoHS
	Operating Temperature: 0°C~40°C (32°F ~104°F)
	Storage Temperature: -40°C~70°C (-40°F ~158°F)
	Operating Humidity: 10%~90% non-condensing
	Storage Humidity: 5%~90% non-condensing

TEST DATA

WiFi Transmission Power	CE:
	<20dBm(2.4GHz)
	FCC:
	<30dBm

WiFi Reception Sensitivity	270M: -68dBm@10% PER 130M: -68dBm@10% PER 108M: -68dBm@10% PER 54M: -68dBm@10% PER 11M: -85dBm@8% PER 6M: -88dBm@10% PER 1M: -90dBm@8% PER
----------------------------	--

PHYSICAL

Dimensions (WxDxH)	7.2 × 5.0 × 1.4 in (182 × 128 × 35 mm)
Package Contents	Wi-Fi Router TL-WR840N Power Adapter RJ45 Ethernet Cable Quick Installation Guide

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 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.