

Procedimientos de información transparentes

1. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán realizarlo a través: En nuestras sucursales las cuales se encuentran ubicadas en: Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500. Horario de Lunes a viernes de 9 am a 6 pm

- a) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes al número 998-2876700 de lunes a viernes de 9 am a 6 pm y sábados de 9 am a 2 pm
- b) A través de nuestra página web <https://www.ciudadwireless.net/> llenando el formulario respectivo, y uno de nuestros ejecutivos se pondrá en contacto.

Documentación:

Para la contratación de servicios se le solicitará al Cliente tratándose de personas físicas:

- a) Identificación oficial;
- b) Comprobante de domicilio y;
- c) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de débito.

Tratándose de personas morales:

- a) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
- b) Copia del Poder Notarial del representante legal
- c) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- d) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- e) RFC;
- f) En caso de que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC.

2. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Suscriptores y/o Clientes, **Ciudad Wireless** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Suscriptores y/o Clientes.

Ciudad Wireless cobrará a los Suscriptores y/o Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Suscriptor y/o Cliente mediante un contrato de comodato.

3. CAMBIO DE PAQUETE.

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar a **Ciudad Wireless** la modificación de *(los) Servicios (s)* originalmente contratados, derivado del aumento de capacidad y/o velocidad de los paquetes que se encuentren registrados. Así mismo el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a **Ciudad Wireless** la tarifa de (los) servicios (s) que se tenga registrado y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del paquete de que se trate.

4. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **Ciudad Wireless**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Suscriptor y/o Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación en caso de dicha cancelación. En caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **Ciudad Wireless** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.