

# PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.  
**Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica**

## 1. DATOS DE LA EMPRESA

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Razón social</b>        | Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.         |
| <b>Nombre comercial</b>    | Total PC  |
| <b>Servicio prestado</b>   | Internet fijo (fibra óptica y antena inalámbrica)             |
| <b>Teléfono / WhatsApp</b> | 983 404 0959  |
| <b>Correo clientes</b>     | clientes@totalpc.mx   |
| <b>Correo información</b>  | info@totalpc.mx   |
| <b>Horario de atención</b> | Lunes a viernes 8:00–18:00 · Sábado 9:00–16:00                |
| <b>Sucursal</b>            | Bld. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca |

## 2. CANALES DE CONTRATACIÓN

El usuario puede iniciar el proceso de contratación del servicio de internet fijo de Total PC a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **Teléfono / WhatsApp:** 983 404 0959 — atención en horario de oficina.
- **Correo electrónico:** info@totalpc.mx
- **Presencial en sucursal:** Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca.
- **Promotor autorizado:** en zonas de nueva cobertura, Total PC puede contar con promotores en campo debidamente identificados con credencial vigente.

## 3. REQUISITOS PARA CONTRATAR

Para contratar el servicio de internet fijo de Total PC, el solicitante debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Ser mayor de edad (18 años cumplidos).**
- **Presentar identificación oficial vigente con fotografía: INE/IFE (anverso y reverso). En caso de extranjeros, se acepta pasaporte vigente.**
- **Contar con domicilio dentro de las zonas de cobertura de Total PC (sujeto a verificación de factibilidad técnica).**
- **No se requiere depósito, anticipo ni garantía adicional al costo de instalación.**

## 4. COSTOS DE INSTALACIÓN Y PROMOCIÓN DE BIENVENIDA

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Instalación fibra óptica</b>       | \$600.00 M.N. — pago único, solo en zonas con cobertura de fibra óptica. |
| <b>Instalación antena inalámbrica</b> | \$2,500.00 M.N. — pago único, en zonas con cobertura por antena.         |
| <b>Primer mes de servicio</b>         | Gratuito para ambas tecnologías.   |
| <b>Depósito o anticipo</b>            | No se solicita.  |

*El mes gratis inicia el día de la instalación y concluye el día anterior del mes siguiente. Ejemplo: instalación el 17 de febrero → mes gratis del 17 de febrero al 16 de marzo → facturación normal a partir del 17 de marzo.*

## 5. PROCESO DE CONTRATACIÓN PASO A PASO

|          |                                      |  |
|----------|--------------------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>Solicitud de información</b>      | El interesado contacta a Total PC por cualquier canal disponible para conocer los planes, tarifas y disponibilidad del servicio en su domicilio.   |
| <b>2</b> | <b>Verificación de factibilidad</b>  | Total PC verifica la disponibilidad de cobertura (fibra óptica o antena inalámbrica) en el domicilio del solicitante. Se informa al usuario el resultado y la tecnología disponible.                           |
| <b>3</b> | <b>Selección del plan</b>            | El usuario selecciona el plan de su preferencia conforme a los disponibles en su zona. Se le informa el costo de instalación, la tarifa mensual, la promoción del mes gratis y las condiciones del servicio.   |
| <b>4</b> | <b>Llenado del contrato</b>          | El asesor de Total PC genera el contrato de adhesión a través de la aplicación interna de la empresa. El sistema registra los datos del usuario y las condiciones del servicio contratado.                     |
| <b>5</b> | <b>Identificación del usuario</b>    | Se solicita al usuario fotografía del anverso y reverso de su INE/IFE vigente para la validación de identidad. Los datos son tratados conforme al Aviso de Privacidad de Total PC.                             |
| <b>6</b> | <b>Envío del contrato al usuario</b> | Una vez completado el proceso, se envía al usuario una copia del contrato de adhesión por los medios acordados (correo electrónico o WhatsApp). El usuario debe conservar este documento.                      |
| <b>7</b> | <b>Pago del costo de instalación</b> | El usuario realiza el pago del costo de instalación (\$600 fibra óptica / \$2,500 antena inalámbrica) por cualquiera de los medios de pago disponibles. No se inicia la instalación sin confirmación del pago. |
| <b>8</b> | <b>Agendado de la instalación</b>    | Se agenda la visita técnica en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Se indica al usuario un rango de horario no mayor a 5 horas para la visita. Se proporciona un folio de seguimiento.                        |

|           |                                  |   |
|-----------|----------------------------------|---|
| <b>9</b>  | <b>Instalación del servicio</b>  | El técnico de Total PC se presenta en el domicilio del usuario con credencial vigente y orden de trabajo. Realiza la instalación del equipo y verifica el correcto funcionamiento del servicio. |
| <b>10</b> | <b>Confirmación del servicio</b> | En un plazo máximo de 5 días hábiles tras la instalación, Total PC confirma al usuario las condiciones del servicio contratado. El mes gratis inicia a partir del día de la instalación.        |

## 6. DERECHOS DEL USUARIO DURANTE LA CONTRATACIÓN

- **Recibir información clara, veraz y completa sobre los servicios, tarifas y condiciones antes de firmar el contrato.**
- **Negarse a contratar en cualquier momento del proceso sin ninguna penalización.**
- **Negarse a la instalación si el técnico no se identifica o no presenta la orden de trabajo.**
- **Cancelar el contrato si la instalación no se realiza en los plazos convenidos, con devolución total del monto pagado dentro de los 10 días hábiles siguientes.**
- **Recibir una copia del contrato de adhesión firmado antes o durante la instalación.**
- **Que sus datos personales sean tratados conforme al Aviso de Privacidad de Total PC.**

## 7. MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES

- **Efectivo en sucursal:** Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca, en horario de atención.
- **Depósito bancario:** a la cuenta de Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V. Enviar comprobante a [clientes@totalpc.mx](mailto:clientes@totalpc.mx) o WhatsApp 983 404 0959.
- **Transferencia electrónica (SPEI):** a la cuenta bancaria de Total PC. Enviar comprobante a [clientes@totalpc.mx](mailto:clientes@totalpc.mx) o WhatsApp 983 404 0959.
- **Tarjeta de crédito o débito en sucursal:** presentando la tarjeta físicamente en la sucursal.
- **Tarjeta de crédito o débito en línea:** mediante liga de pago proporcionada por Total PC para ingreso seguro de datos.

*Total PC no ofrece por el momento el servicio de domiciliación de pagos (cargo automático a cuenta bancaria o tarjeta).*

*Tuxtepec, Oaxaca, 2025.*

**Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.**

[www.totalpc.mx](http://www.totalpc.mx)