

CATÁLOGO DE TRÁMITES

Jorge Alberto Gómez Mendoza — HolaMundo.mx

Última actualización: 9 de septiembre de 2026

El presente catálogo describe los trámites que el suscriptor puede realizar ante HolaMundo.mx, así como sus requisitos, medios de acceso, costos y plazos de atención. Los plazos y condiciones aquí señalados corresponden al contrato de adhesión registrado ante PROFECO y a las tarifas inscritas en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Todos los precios incluyen IVA y están expresados en pesos mexicanos.

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIÉN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	1.- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte, cédula profesional). 2.- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses. 3.- RFC y constancia de situación fiscal, en caso de solicitar factura. 4.- Para personas morales: acta constitutiva; poder del representante legal; identificación oficial del representante; constancia de situación fiscal.	1.- Presencial. 2.- En línea, a través del portal web. 3.- Por teléfono o WhatsApp.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante con carta poder, tratándose de persona física. 3.- El representante legal, tratándose de persona moral.	1.- Primera mensualidad del plan contratado. 2.- Cargo por instalación, cuando aplique: \$410.00 en el plan de 100 Mbps y \$250.00 en el de 150 Mbps. De 250 Mbps en adelante la instalación es sin costo. 3.- El equipo terminal se entrega en comodato, sin costo para el suscriptor. FORMAS DE PAGO: transferencia SPEI, efectivo, tarjeta de débito o crédito en el centro de atención.	Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles.
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	Firma del contrato de adhesión registrado ante PROFECO y del aviso de privacidad.	Presencial.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado que garantice el acceso al domicilio.	Sin costo adicional: el cargo por instalación se cubre al contratar. Incluye hasta 200 metros de cableado de fibra óptica. El excedente se cobra a \$2.32 por metro, IVA incluido.	Máximo 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, conforme a la cláusula cuarta del contrato de adhesión.
REPORTE DE FALLAS E INTERRUPCIONES	Proporcionar: nombre del titular; domicilio de instalación o número de cuenta; descripción de la falla; número de contacto.	1.- Teléfono o WhatsApp al 993 649 0031 (24 horas los 7 días). 2.- Correo a soporte@holamundo.mx. 3.- Presencial.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado.	Gratuito.	1.- Atención inicial dentro de las 24 horas siguientes al reporte. 2.- El tiempo de reparación no excederá de 24 horas contadas desde la recepción del reporte, conforme a la cláusula décima del contrato.
SOLICITUD DE BONIFICACIONES	1.- Datos del servicio afectado. 2.- Evidencia del problema, si aplica.	1.- Teléfono o WhatsApp. 2.- Correo electrónico.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Respuesta en un máximo de 48 horas hábiles. 2.- La bonificación se aplica como saldo a favor en la siguiente

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIÉN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
					mensualidad.
DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS	1.- Comprobante del pago de la mensualidad. 2.- Evidencia del cobro indebido, si aplica.	1.- Teléfono o WhatsApp. 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial.	El titular del servicio.	Gratuito.	1.- La devolución se efectúa dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. 2.- Se realiza por el mismo medio en el que se hizo el cargo indebido, más una bonificación del 20% sobre el monto cobrado indebidamente, conforme a la cláusula séptima del contrato.
CAMBIO DE PLAN	1.- Solicitud por cualquiera de los medios de contacto establecidos. 2.- Firma de un nuevo contrato de adhesión con el plan y la tarifa vigentes.	1.- Solicitud por teléfono, WhatsApp o correo electrónico. 2.- La firma del nuevo contrato se realiza de forma presencial.	El titular del servicio.	Sin costo. Si el cambio requiere sustituir el equipo terminal, se cotiza previamente según las condiciones del cambio.	1.- Confirmación en un máximo de 48 horas hábiles. 2.- El cambio surte efecto en la siguiente mensualidad, una vez firmado el nuevo contrato.
CAMBIO DE TITULAR	1.- Presencia de ambas partes: el titular actual y quien recibirá el servicio. 2.- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte o cédula profesional) de ambos. 3.- Firma de un nuevo contrato de adhesión a nombre del nuevo titular.	Únicamente presencial, en el centro de atención.	El titular actual y el nuevo titular, ambos presentes. No procede por carta poder ni por representante.	Sin costo.	El mismo día de la visita, una vez firmado el nuevo contrato.
CAMBIO DE DOMICILIO	1.- Solicitud con al menos 5 días naturales de anticipación. 2.- Domicilio nuevo, dentro del área de cobertura autorizada. 3.- Comprobante del nuevo domicilio con antigüedad máxima de 3 meses.	1.- Teléfono o WhatsApp. 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial.	El titular del servicio.	\$2.32 por metro de cableado, IVA incluido, sin exceder \$464.00 MXN, monto registrado ante la CRT. Sujeto a factibilidad técnica en el nuevo domicilio.	3 a 5 días hábiles a partir de confirmada la factibilidad.
REUBICACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL <i>(dentro del mismo domicilio)</i>	1.- Solicitud por cualquiera de los medios de contacto establecidos. 2.- Indicar el punto nuevo donde se desea instalar el equipo.	1.- Teléfono o WhatsApp. 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado que garantice el acceso al domicilio.	Se cotiza previamente, según el material que requiera la reubicación (cableado, canalización, accesorios). El costo se informa al suscriptor y se realiza únicamente con su aceptación.	3 a 5 días hábiles a partir de aceptada la cotización.
CANCELACIÓN DEL SERVICIO	Únicamente el aviso al proveedor, por el mismo medio en que contrató el servicio	1.- Presencial.	1.- El titular del servicio.	Gratuito.	1.- Confirmación de recepción de la solicitud: 24 horas.

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIÉN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
	o por cualquiera de los medios de contacto publicados, conforme a las cláusulas segunda y décima segunda del contrato. No se requiere estar al corriente en los pagos para cancelar.	2.- Correo electrónico. 3.- Teléfono o WhatsApp.	2.- Un representante autorizado con carta poder.	Sin penalización: los planes no tienen plazo forzoso.	2.- La cancelación surte efectos desde el aviso. El suscriptor puede conservar el servicio hasta agotar la mensualidad ya pagada o solicitar la devolución de la parte proporcional no utilizada. 3.- El equipo terminal debe devolverse en buen estado.
SOLICITUD DE FACTURA	1.- RFC y constancia de situación fiscal. 2.- Uso de CFDI. 3.- Comprobante del pago de la mensualidad. 4.- La solicitud debe presentarse dentro del mismo mes calendario en que se generó el recibo. Transcurrido ese plazo no es posible emitir la factura.	1.- Correo electrónico a facturacion@holamundo.mx. 2.- WhatsApp. 3.- Presencial.	El titular del servicio.	Gratuito.	Dentro del mismo día hábil, siempre que la solicitud se presente dentro del mes en que se generó el recibo.
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	Solicitud por cualquiera de los medios de contacto establecidos, indicando el motivo.	1.- Teléfono o WhatsApp. 2.- Correo electrónico. 3.- Presencial.	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado.	Se cotiza previamente, según el origen de la falla y el material que se requiera. Cuando la causa es atribuible a la red del proveedor, el mantenimiento es gratuito. Cuando deriva de una condición del domicilio o del uso del suscriptor, se cotiza y se realiza únicamente con su aceptación.	1.- Diagnóstico y cotización: 24 horas hábiles. 2.- Ejecución: se programa en horarios de bajo tráfico, con aviso al usuario al menos 24 horas antes.

Canales de atención

Centro de Atención a Clientes (presencial)

Av. Periférico S/N, Col. Centro, C.P. 86690, Cunduacán, Tabasco. Lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas.

Teléfono y WhatsApp

993 649 0031 — 24 horas, los 7 días de la semana.

Correo electrónico

contacto@holamundo.mx (atención general) · soporte@holamundo.mx (soporte técnico) · facturacion@holamundo.mx (facturación) — 24 horas, los 7 días de la semana.

Portal web

holamundo.mx/contacto

En caso de inconformidad, el suscriptor puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.