



PROCESO DE CONTRATACIÓN.

1. Presentarse en oficina de atención a clientes a realizar el trámite con su comprobante de domicilio en original, no mayor a dos meses e identificación oficial (INE o pasaporte).
2. Personal de atención a clientes:
 - a. Confirma que el domicilio este dentro del área de cobertura
 - b. Proporciona los costos, tiempo de instalación, términos y condiciones del servicio.
 - c. Registra los datos del cliente en el sistema
 - d. Realiza el cobro correspondiente
 - e. Imprime el contrato para firma del cliente.
 - f. Emite ticket de pago y se le indica su próximo periodo de pago.

Requisitos:

- La persona que realice la contratación será la titular del servicio.
- El titular debe ser mayor a 18 años.
- La identificación debe ser oficial y presentarse en original y copia.
- El comprobante de domicilio debe presentarse en original y copia y no debe ser mayor a 2 meses.

ATENCIÓN AL PÚBLICO, DIAS Y HORARIOS DE OFICINAS.

OFICINA MATRIZ: Av. Álvaro Obregón #222 Villa Obregón, JAL. CP. 48980 Tel. 3153559008

SUCURSAL BARRA DE NAVIDAD: Sinaloa #22 CP. 48970 Tel. 3153550165

Horarios de oficinas:

Lunes a viernes de 09:00 am. A 4:00 pm.

Sábado de 09.00 AM A 2:00 pm.

PROCESO DE CANCELACION.

Requisitos.

- El titular del servicio debe presentarse a realizar el trámite de cancelación en nuestras oficinas
- En caso de no poder presentarse el titular del servicio en oficina, la persona que acuda en su representación deberá presentar: Su identificación oficial, copia de identificación oficial del titular que autorice a la persona a realizar el trámite con fecha y firma del titular
- No tener adeudo en el servicio

INSTALACIÓN.

El periodo para realizar la instalación del servicio se indica al momento de la contratación, dentro de los días y horarios hábiles de lunes a viernes de 9: 00 am. A 4:00 pm. Y sábados de 9:00am. a 14:00 pm.

FORMAS DE PAGO.

- Pago en efectivo en cajas.

QUEJAS:

- El cliente levanta la queja en oficina, por teléfono o por correo electrónico. El personal de atención a clientes genera una orden de servicio.
- Una vez solucionada la queja: - Si se solucionó por medio de visita técnica al domicilio, el cliente firma el formato de queja donde acepta y avala los trabajos realizados.

POLITICA DE USO.

- El servicio de internet es para uso exclusivo en el domicilio contratado. En caso de requerir un cambio de domicilio, deberá hacerse el trámite en las oficinas de atención a clientes.
- El servicio no se puede revenderse.
- El equipo no se debe resetear, desconectar o mover de lugar. Cualquier cambio o retiro se debe solicitar en oficina o llamar al 3153559008.
- En caso de daño del equipo o aditamentos por no cumplir el punto anterior, será a coste del cliente.
- Para protección contra variaciones de voltaje, el equipo debe de ir conectado a un regulador.

COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES.

- Se procede al pago de compensaciones y/o bonificaciones cuando la interrupción del servicio sea atribuible a la empresa y exceda las 36 horas de duración a partir del reporte que realice el suscriptor.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se deben solicitar en oficinas.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se aplicarán en el siguiente pago y se verán reflejadas en el ticket de pago