

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

DELIA SANCHEZ AGUILAR

AUTORIZACION IFT: IFT/223/UCS/AUT-COM-194/2021

C. DELIA SANCHEZ AGUILAR, ... titular de la Autorización.

En lo subsecuente será referido como **HidalQro Internet**

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- HidalQro Internet, está autorizado a proveer sus usuarios el *SERVICIO DE ACCESO A INTERNET* en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. HidalQro Internet, supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- HidalQro Internet, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por HidaIQro Internet, se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago y cubren un periodo de 30 días a partir del día de la instalación.
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado el día de vencimiento del periodo anterior y cuenta con 3 días posteriores; de otro modo el servicio se suspende.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de Mbps (Mega bits por segundo), y se refiere a la cantidad de información que el usuario recibiría (descarga) o transmitiría (carga) en un segundo determinado.
 - Por regla general la relación Descarga/carga de información tiene una relación del 80%-20%.

•

Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. HidalQro Internet, supervisará que el servicio cumpla con las especificaciones de tasación del paquete contratado las 24 horas del día.

Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicios y seguimiento a pagos:

- Telefono: 427 272 9675
- Móvil: 427 137 1342
- Whatsapp 427 137 1342
- Email. ventas@hidalqrointernet.com.mx

Horarios de atención electrónica:

Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 /Sábado de 9:00 a 14:00 / Domingo de 10:00 a 14:00 Días festivos se dará respuesta siguiente día hábil.

CENTRO DE ATENCIÓN:

CALLE: Valentin Gomez Farias No.7 Local 134

CIUDAD San Juan del Rio, Qro. C.P. 76800

Municipio: San Juan del Rio, Estado: Queretaro

Horarios L-V de 9:00 a 18:30 / Sábado: 9:00 a 14:00 / Domingos y días festivos no se labora

HidalQro Internet, no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a HidalQro Internet.

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 24 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de HidalQro Internet, *será de 3 días laborales y se bonificará conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.*
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
 - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

Cambios de paquete o servicio

El cambio de paquete debe ser solicitado por el usuario. HidaIQro Internet, informará a los usuarios mediante una imagen o un ticket donde el nuevo paquete tiene, Folio del ticket, fecha de pago, Tarifa aplicable y periodo pagado.

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a HidaIQro Internet, , mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

HidaIQro Internet, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, dando aviso via telefonica o mensaje electrónico para acordar retiro de equipos de acceso a internet por el personal de HidalQro Internet,. EL suscriptor debe estar al corriente en el pago.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por HidalQro Internet, , deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXION

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de HidalQro Internet, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:
 - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente, el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de HidalQro Internet, la reconexión respectiva.
 - HidalQro Internet, realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día, una vez que se recibe el pago de la mensualidad vencida y la tarifa de reconexión.