



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.

Ubicación de oficina.

OFICINA MATRIZ. Calle San Nicolás #14, local 1, plaza comercial San Francisco, Col. Centro, Jalpan, Querétaro.

Teléfono. 441 296 0570.

Horario de oficina.

De lunes a viernes de 9:00am - 1:00pm y 2:00pm - 6:00pm.

Sábados de 9:00am a 2:00pm.

SUCURSAL. Josefa Ortiz de Domínguez, s/n, Col. El puente. Ahuacatlán, Querétaro.

Horario de oficina.

De lunes a viernes de 9:00am - 2:00pm y 3:00pm - 6:00pm.

Sábados de 9:00am a 2:00pm.

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.

Procedimiento.

1. El titular del servicio debe de presentarse a realizar el trámite de cancelación en oficina con su identificación oficial.
2. Personal de atención a clientes comprueba la identidad del titular o apoderado.
3. Se consulta en sistema si existe algún adeudo en el servicio, en caso de haberlo, notificará al titular o representante.
4. El titular o representante debe liquidar el adeudo en ese momento.
5. Personal de atención a clientes realiza la cancelación en sistema que tendrá efecto inmediato.
6. Se le entrega al titular su comprobante de cancelación.

INSTALACIÓN.

El periodo para realizar la instalación del servicio se indica al momento de la contratación, se realizará dentro de los días y horarios hábiles de lunes a viernes de 9 a 17 hrs y sábados de 9 a 14:00 hrs.

FORMAS DE PAGO.

- Pago en efectivo en caja.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS.

- El cliente levanta la queja en oficina, por teléfono o por correo electrónico. El personal de atención a clientes genera un ticket en el sistema para la atención de la queja.
- El área técnica procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.
- El área técnica programa la visita de los técnicos para dar solución a las quejas.
- Una vez solucionada la queja:
 - El cliente firma el formato de queja donde acepta y avala los trabajos realizados.

POLITICA DE USO.

- El servicio de Tv 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 revender sin consentimiento expreso de Telecomunicaciones de Cerritos, S.A de CV.

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 24 horas de duración a partir del reporte que realice el suscriptor.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se deben solicitar por teléfono o en oficinas.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se aplicarán en el siguiente pago y se verán reflejadas en el ticket de pago.