
CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Índice

- [1. Introducción.](#)
- [2. Descripción de Servicios.](#)
 - [2.1 Servicios de Internet Residencial por medio de Fibra Óptica o Microonda Terrestre.](#)
 - [2.1.1. Servicios de Internet y telefonía Residencial.](#)
 - [2.2 Servicio Internet y Telefonía Negocio o empresarial por medio de Fibra Óptica o Microonda terrestre.](#)
 - [2.2.1 Servicio de internet y telefonía Negocio.](#)
 - [2.3. Servicios de Internet dedicado por medio de Fibra Óptica o Microonda Terrestre.](#)
 - [2.4. Servicio de Telefonía, troncales y DID's.](#)
 - [2.5. Servicios adicionales o de Valor Agregado.](#)
 - [2.6. Servicios Especiales.](#)
 - [2.7. Servicios de Soporte y Atención a Clientes.](#)
 - [2.8. Equipo Telefónico del Cliente.](#)
 - [2.9. Cableado Interior.](#)
 - [2.10. Servicios Administrativos.](#)
 - [2.10.1. Reubicar el equipo.](#)
 - [2.10.2. Cambio de número de teléfono.](#)
 - [2.10.3. Cambio de domicilio del servicio contratado.](#)
 - [2.10.4. Cesión de derechos.](#)
 - [2.10.5. Todo tipo de cambios relacionados con el servicio contratado.](#)
 - [2.11. Instalación.](#)
 - [2.12. Venta y entrega de servicio.](#)
 - [2.12.1. Personas físicas:](#)
 - [2.12.2. Personas morales:](#)
- [3. Contrato de Servicios.](#)
 - [3.1. Contratar cualquiera de nuestros servicios.](#)
- [4. Atención a clientes personalizada.](#)
 - [4.1 Horarios y Medios de atención.](#)
 - [4.2 Tiempos Mínimos y Máximos para cualquier operación.](#)
- [5. Atención a Quejas e Inconformidades con el servicio.](#)
- [6. Facturación, pagos y cobranza.](#)
 - [6.1. Facturación.](#)
 - [6.2. Fecha límite de pago.](#)
 - [6.3 Bonificación o compensación.](#)
 - [6.4 Pagos.](#)

[6.4.1. Lugares y formas de pago.](#)

[6.4.2. Información de pago](#)

[7. Suspensión del servicio.](#)

[7.1. Suspensión del servicio por adeudo.](#)

[7.2. Reanudación del servicio.](#)

[8. Cancelación del contrato de servicios.](#)

[8.1. Previo a la instalación del servicio.](#)

[8.2. Posterior a la instalación del servicio.](#)

[9. Reparaciones del servicio.](#)

[10. Cobertura.](#)

1. Introducción.

Este código de prácticas comerciales tiene como propósito presentarle a nuestros clientes los servicios que nosotros les podemos ofrecer, servirá como guía para nuestros clientes para cualquier proceso dentro de nuestra compañía, estará a su disposición en nuestra página de internet www.ientc.com.

IENTC busca ofrecer los mejores servicios y más avanzados en tecnología; como lo son los servicios de internet, telefonía y servicios de valor agregado.

Se presentan los servicios que ofrecemos actualmente:

- a) Servicios de Internet Residencial por medio de Fibra Óptica o Antena (Microonda).
- b) Nodo Empresarial por medio de Fibra Óptica o Antena.
- c) Servicios de Internet dedicado por medio de Fibra Óptica o Antena.
- d) Línea telefónica local y nacional residencial.
- e) Línea telefónica Internacional residencial.
- f) Línea telefónica Empresarial.
- g) Servicios de líneas privadas.
- h) Troncales digitales.
- i) Números DID.
- j) Servicios adicionales o de valor agregado.

Todos los servicios proporcionados por IENTC nunca deberán de ser utilizados con fines ilícitos.

2. Descripción de Servicios.

La calidad de los servicios de telecomunicaciones proporcionados por IENTC se sujetan a los parámetros establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Así mismo EL CLIENTE podrá consultar, en la página web www.ientc.com y en nuestros Centros de Atención, la Política de Uso Justo aplicable a los servicios y paquetes contratados.

Cualquier cargo adicional que se genere al cliente, por concepto de servicios adicionales, mantenimiento, trámites administrativos, etc., deberán ser calculados de manera puntual y se le darán a conocer a EL CLIENTE previo a su aplicación, facturación y cobro.

2.1 Servicios de Internet Residencial por medio de Fibra Óptica o Microonda Terrestre.

El servicio de Internet residencial permite al cliente la posibilidad de acceder a Internet desde su casa de forma dinámica según la velocidad contratada. La Velocidad de Transferencia de Datos, correspondiente a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga, estará establecida en los términos y condiciones del servicio contratado.

Se considerará que un cliente es residencial cuando el servicio sea instalado en una casa habitación y sea utilizado para el hogar o uso familiar. Adicional a esto será necesario que en la ubicación donde desee se preste el servicio IEN TC cuente con cobertura, para validar ésto se correrá un proceso de Factibilidad Técnica que permita definir la infraestructura disponible para brindar el servicio; en caso de no tener cobertura IEN TC registrará su ubicación y estudiará las posibilidades de crecer en cobertura hasta esa zona.

Si el cliente insiste en el servicio se buscará la forma de conectarlo, siempre y cuando este asuma los costos de instalación de los servicios.

Los planes, precios, términos y condiciones de todos los servicios ofertados, estarán disponibles para consulta, a través de nuestros centros de atención a clientes, nuestra página de internet www.ientc.com o a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.1.1. Servicios de Internet y telefonía Residencial.

El servicio de Internet y telefonía residencial incluye una línea telefónica con llamadas y minutos incluidos de acuerdo al plan y tarifa contratados, visibles y disponibles para consulta, a través de nuestros centros de atención a clientes, nuestra página de internet www.ientc.com o a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.2 Servicio Internet y Telefonía Negocio o empresarial por medio de Fibra Óptica o Microonda terrestre.

El nodo empresarial representa servicios de alta velocidad para negocios, o para empresas, que requieren una alta capacidad de internet;

Los paquetes y tarifas disponibles, pueden ser consultados a través de nuestros centros de atención a clientes, nuestra página de internet www.ientc.com o a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.2.1 Servicio de internet y telefonía Negocio.

El servicio de Internet y telefonía Negocio por Fibra Óptica o Microonda, puede incluir servicio de telefonía de acuerdo al plan y tarifa contratados, visibles y disponibles para consulta, a través de nuestros centros de atención a clientes, nuestra página de internet www.ientc.com o a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.3. Servicios de Internet dedicado por medio de Fibra Óptica o Microonda Terrestre.

El servicio de Internet Dedicado ofrece al cliente acceso continuo a Internet de alta velocidad, por una mensualidad fija, independientemente del tiempo de conexión y número de usuarios.

Los paquetes y tarifas disponibles, pueden ser consultados a través de nuestro centro de atención a clientes, mediante la asesoría especializada por parte de alguno de nuestros ejecutivos de ventas, así como el visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.4. Servicio de Telefonía, troncales y DID's.

Servicio mediante el cual, podrá realizar llamadas telefónicas, obtener un medio de comunicación entre dos instalaciones que pueden estar separadas entre sí, obtener un bloque de numeración o servicios de conmutación virtual, de conformidad con lo establecido en los términos y condiciones del servicio contratado, visible a través de nuestros centros de atención a clientes, nuestra página de internet www.ientc.com o a través del visor de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

2.5. Servicios adicionales o de Valor Agregado.

Se refieren a los servicios adicionales y de Valor Agregado complementarios a los Servicios que IENTC presta a sus Clientes, los cuales son ofrecidos a través de la Red IENTC, descritos posteriormente, podrán ser contratados por el cliente por cualquiera de los medios que ofrece IENTC y generaran cargos extras.

2.6. Servicios Especiales.

- El número único de emergencias 9-1-1 se encuentra operando en todo el Territorio Nacional.

2.7. Servicios de Soporte y Atención a Clientes.

Nuestros agentes de Call Center, atienden al Cliente para ofrecer y brindar información y ayuda en una variedad de aspectos, algunos de estos servicios tienen costos extras, los cuales estarán siempre previamente anunciados al cliente. Esta facilidad para atender necesidades de nuestros Clientes está disponible las 24 horas, 365 días del año.

A través del Call Center IENTC, los Clientes tendrán acceso al servicio de atención a Clientes vía telefónica, por medio de nuestra página de Internet, o cualquier otro medio que para tal efecto ponga a su disposición IENTC.

Con nuestro menú telefónico de servicios nuestros Clientes podrán comunicarse con las distintas áreas del centro de atención, ya sea para una nueva contratación, quejas, aclaraciones, cancelación de servicios, consultar su saldo o cualquier otro motivo respecto a los servicios contratados.

2.8. Equipo Telefónico del Cliente.

Equipo que transmite la voz y/o datos del Cliente a través de la línea telefónica instalada en el domicilio de servicio (teléfonos, aparato identificador de llamadas, módem, contestadoras, PBX, Multilíneas, etc.) y el cual deberá de estar homologado para funcionar de manera correcta con la red de IENTC.

2.9. Cableado Interior.

Son todos los cables, rosetas y conectores que se necesitan para conectar el equipo con el servicio de IENTC.

- El Cableado es Propiedad y Responsabilidad del Cliente.
- El Punto de Demarcación, donde se conecta la red de IENTC, a la red del Cliente en el sitio de contratación, delimita la responsabilidad y propiedad de IENTC.
- En caso de requerir mantenimiento del cableado, IENTC le ofrece a todos sus Clientes los servicios de instalación y mantenimiento del cableado mediante un cargo extra, mismo que será calculado a solicitud del cliente y se le dará a conocer previo a la contratación del servicio.

2.10. Servicios Administrativos.

2.10.1. Reubicar el equipo.

Para la seguridad del Cliente e integridad del equipo, si el Cliente desea cambiar de lugar sus equipos deberá comunicarse con nosotros para que el personal de IENTC que está correctamente capacitado haga la reubicación del equipo.

En caso de que el cliente cambie los equipos por cuenta propia y llegara a dañar la instalación, IENTC podrá cargarle el costo de reparación respectivo.

2.10.2. Cambio de número de teléfono.

Si el Cliente desea cambiar su número telefónico, deberá comunicarse con IENTC, para que le sea proporcionada toda la información correspondiente para que se pueda llevar a cabo dicho cambio.

2.10.3. Cambio de domicilio del servicio contratado.

EL CLIENTE podrá solicitar el Cambio de Domicilio, para lo cual, IENTC llevará a cabo un dictamen de factibilidad de entrega del servicio en el nuevo domicilio de EL CLIENTE.

Para el caso de que sea factible el cambio de domicilio, se aplicará el cargo correspondiente establecido en los términos y condiciones del servicio contratado; el cargo de "Cambio de Domicilio" se reflejará en su próxima factura.

Para el caso de que no sea factible técnicamente entregar el servicio en el nuevo domicilio, el cliente podrá rescindir sin penalidad alguna el servicio contratado.

2.10.4. Cesión de derechos.

Para el caso de que el cliente esté sujeto a un plazo mínimo de permanencia, EL CLIENTE podrá optar por ceder los derechos del contrato siempre y cuando esté al corriente de todas sus obligaciones.

Para poder llevar a cabo el trámite de cesión de derechos, tanto el cedente como el cesionario del contrato, deberán de firmar el contrato respectivo, acompañando sus identificaciones vigentes, obligándose el cesionario a partir de la firma de dicho contrato, en todos los términos y condiciones establecidos en el contrato primigenio.

Para el caso de que el cedente y/o el cesionario del contrato sea una persona moral, la persona firmante del contrato de cesión de derechos, deberá acreditar ante IENTC, tener facultades suficientes para poder obligarse en los términos establecidos en el respectivo contrato de cesión de derechos.

En el caso de que el cedente sea una persona física, podrá comparecer por su propio derecho o por conducto de quien acredite tener facultades suficientes para obligarse en su nombre.

IENTC podrá negarse en todo momento a autorizar la cesión de derechos, si de conformidad con las políticas financieras internas de IENTC, el cesionario puede representar un riesgo de incumplimiento del contrato de prestación de servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, para poder llevar a cabo el trámite de cesión de derechos, EL CLIENTE (cedente) deberá de comunicarse al área de Atención a Clientes para dar inicio a dicho trámite, haciéndole saber el ejecutivo de Atención a Clientes los pasos a seguir para poder llevar a cabo el trámite.

2.10.5. Todo tipo de cambios relacionados con el servicio contratado.

Si EL CLIENTE no se encuentra sujeto a un plazo mínimo de permanencia, podrá llevar a cabo el incremento o decremento del paquete o servicio contratado. Si es técnicamente factible llevar a cabo dicho cambio, sin llevar a cabo ninguna adecuación técnica, IENTC lo efectuará sin cargo alguno para EL CLIENTE; Para el caso de que se requiera llevar a cabo alguna adecuación técnica para poder brindar el servicio, se le hará saber a EL CLIENTE el costo que implica dicha adecuación, el cual en su caso deberá de ser cubierto por el cliente previo a modificar el servicio contratado.

Para el caso de que EL CLIENTE, se encuentre sujeto a un plazo mínimo de permanencia, únicamente podrá llevar a cabo modificaciones a su servicio cuanto estas sean por un monto mayor al contratado en el contrato que lo sujete a dicho plazo mínimo, pudiendo EL CLIENTE, en todo momento regresar su servicio a las características originales establecidas en el contrato de referencia; de igual manera, para el caso de que se requiera llevar a cabo alguna adecuación técnica para poder brindar el servicio, se le hará saber a EL CLIENTE el costo que implica dicha adecuación, el cual en su caso deberá de ser cubierto por el cliente previo a modificar el servicio contratado.

2.11. Instalación.

Los costos y tiempos de instalación, en caso de aplicar, se podrán consultar a través de nuestro centro de atención a clientes, o mediante la asesoría por parte de alguno de nuestros ejecutivos de ventas o de Atención a Clientes.

IENTC otorgará en comodato el equipo terminal a EL CLIENTE al momento de realizar la instalación del servicio contratado, mismo que quedará plenamente identificado en la Orden de Trabajo o de Servicio correspondiente, así como en la carta de aceptación del mismo, constituyéndose EL CLIENTE, en depositario de el equipo terminal desde el momento en que este quede instalado en el domicilio correspondiente.

El comodato se sujetará a lo establecido en el contrato, así como en los términos y condiciones del servicio.

2.12. Venta y entrega de servicio.

Para formalizar la venta y posterior entrega del servicio elegido por EL CLIENTE, se solicita que este entregue a IENTC, ya sea por correo electrónico o en nuestro Centro de Atención, la siguiente documentación:

2.12.1. Personas físicas:

- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (domicilio del lugar donde se ofrecerá el servicio).
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

2.12.2. Personas morales:

- Acta constitutiva.
- Poder notarial del representante legal.
- Identificación del representante legal.
- Comprobante de domicilio (domicilio del lugar donde se ofrecerá el servicio).
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

En caso de que el servicio no vaya a ser recibido por el titular o representante legal debidamente facultado, deberán sujetarse a los procedimientos administrativos de IENTC, y será necesario autorizar formalmente por medio de carta poder simple la recepción del servicio.

3. Contrato de Servicios.

EL CLIENTE podrá consultar los contratos respectivos, debidamente registrados ante la Procuraduría de la Defensa de el Consumidor (PROFECO) en nuestra página de Internet www.ientc.com Así como en el Buró Comercial de Procuraduría de la Defensa de el Consumidor (PROFECO) y en el Registro Público del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

3.1. Contratar cualquiera de nuestros servicios.

- El interesado en contratar cualquier servicio ofrecido por IENTC podrá solicitar información, así como iniciar su trámite de contratación, a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales, donde un ejecutivo dará seguimiento a su solicitud.
- El ejecutivo comenzará el procedimiento de contratación en el cual le indicará de manera pormenorizada a EL CLIENTE, todos los pasos a seguir, así como si aplica algún tipo de cargo de conformidad con el servicio que pretenda contratar EL CLIENTE.
- En caso de que sea factible la prestación del servicio y se lleve a cabo la contratación de el mismo, IENTC comenzará con los procesos correspondientes con la finalidad de llevar a cabo la instalación de los servicios, la cual al llevarse a cabo, tendrá como consecuencia la habilitación del servicio y el inicio a los procesos administrativos de crédito y cobranza que correspondan.

4. Atención a clientes personalizada.

IENTC pone a disposición del público en general sus Centros de Atención a Clientes, Redes Sociales, así como la atención personalizada a través de vía telefónica o Whatsapp, para cualquier tipo de atención ya sea para clientes nuevos o para clientes existentes.

4.1 Horarios y Medios de atención.

Vía Telefónica: 442 628 00 00 / 800 600 0111	
> Atención personalizada para información, contratación, y aclaración de servicios.	> Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Vía telefónica y vía WhatsApp
> Recepción de reportes para soporte de fallas de servicios	> 24 hrs / 365 días
Medios de Atención	
> Call center de atención.	> 24 hrs / 365 días
> Módulo de atención a clientes	> Querétaro: Plaza Aquarama, Blvd. Bernardo Quintana 562 int. 7 col.arboledas C.P. 76140. Horario: 9:00 a 18:00 hrs. > San Miguel de Allende: Plaza del Ángel, Lib. José Manuel Zavala #160, Zona Centro, 37700. Horario: 9:00 a 16:00 hrs.
> Contacto vía correo electrónico	> Soporte: soporte@ientc.com 24 hrs / 365 días > Atención a Clientes: clientes@ientc.com Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs. > Crédito y Cobranza: admin@ientc.com Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. > Ventas: ventas@ientc.com Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs

Sitios web	
> www.ientc.com	> 24 hrs / 365 días
> https://clientes.ientc.com/	> 24 hrs / 365 días

4.2 Tiempos Mínimos y Máximos para cualquier operación.

Trámite	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Aclaraciones	24 horas	72 horas
Factura	24 horas	72 horas
Reactivaciones	24 horas	48 horas
VoIP	24 horas	48 horas
Cancelaciones	24 horas	24 horas
Modificación de servicios	24 horas	72 horas
Telefonía	24 horas	72 horas
Falla	24 horas	72 horas
Información	24 horas	48 horas
Quejas	24 horas	72 horas
Instalación (con factibilidad inmediata)	7 días hábiles	10 días hábiles
Contrataciones	24 horas	72 horas

5. Atención a Quejas e Inconformidades con el servicio.

IENTC busca dar atención oportuna a las inconformidades de los clientes, y prevenir futuras quejas derivadas de una mala experiencia; nuestros sistemas permiten recibir reportes de quejas 24/7 por cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales.

Cualquier cliente puede enviar su queja mediante nuestros canales de comunicación, se recomienda principalmente utilizar el medio de correo electrónico haciendo llegar un mail a quejas@ientc.com; sin embargo se puede recibir también una queja a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales.

Si la inconformidad se recibe mediante correo electrónico, WhatsApp o redes sociales (medios que generan en automático un ticket en nuestra plataforma de seguimiento), se brindará seguimiento por dicho medio. Si la solicitud es recibida por medios que no generan un ticket en automático, se deberá realizar el registro en ese momento, confirmando un teléfono y correo electrónico para el puntual seguimiento.

En cualquier caso el cliente debe recibir un número de ticket o folio, que se asigna a su caso, para que pueda con cualquier área o agente dar seguimiento al mismo.

Las quejas son atendidas directamente por el área de Atención a Clientes, quien se apoya con los encargados de las áreas correspondientes para la resolución apropiada de las mismas, dando seguimiento y actualización recurrente con el cliente afectado. Con apoyo conjunto del área de Calidad, se trabaja en el desarrollo de acciones preventivas para las inconformidades, sobre todo aquellas que sean más recurrentes, con el objetivo de que se presenten en menor cantidad y su resolución sea breve.

Una vez resuelta la queja, se validan las acciones correctivas implementadas con el cliente, y solo con su visto bueno se da por cerrado el caso.

6. Facturación, pagos y cobranza.

6.1. Facturación.

En IENTC estamos comprometidos con nuestros Clientes para enviarles su factura mensual, dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, en la cual estarán detallados los servicios y productos que tiene contratados de manera clara y precisa; la factura emitida por IENTC contendrá la estructura de precios y descuentos.

EL CLIENTE tendrá la opción de solicitar una factura con todos sus servicios o una factura distribuida, es decir facturar los diferentes servicios que tiene con nosotros de forma independiente.

El ciclo de facturación de los servicios prestados será mensual. El primer ciclo de facturación concluirá el último día del mes calendario a aquel en el que se haya comenzado a prestar el servicio; después del primer ciclo de facturación, todos los ciclos comenzarán el primer día del mes corriente y concluirán el último día de dicho mes.

La no recepción de la factura correspondiente, no exime al cliente de la obligación de pago. EL CLIENTE deberá cubrir el pago correspondiente a fin de poder disponer de los servicios IENTC.

EL CLIENTE podrá obtener información sobre su saldo accediendo al portal del cliente IENTC <https://clientes.ientc.com/> o por cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales.

6.2. Fecha límite de pago.

La fecha límite de pago de los servicios de contratación recurrente, será el último día de cada mes calendario. Para el caso que este día sea día inhábil bancario, esta fecha se cambiará para el día hábil inmediato anterior.

En el caso en que aplique pago de instalación, esta deberá realizarse previo a la orden de instalación de los servicios contratados.

6.3 Bonificación o compensación.

EL CLIENTE tendrá derecho a bonificación o compensación de acuerdo a lo establecido a continuación:

Bonificaciones				
	Compensación	Porcentaje de bonificación	Procedimiento para hacerlo efectivo	Plazo de bonificación en caso de ser procedente
Objeción de cargos	100% del cargo no reconocido	20% sobre el cargo objetado.	Solicitud formal de la objeción dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento del recibo no fiscal. El cliente deberá de acreditar a satisfacción de IENTC que no recibió el servicio respecto del cual esta objetando el cargo.	15 días hábiles
Fallas en el servicio	100% del monto correspondiente al proporcional del periodo de afectación	20% del monto del periodo de afectación.	De conformidad con lo establecido en los parámetros de calidad en el servicio, en caso de que no se cumpla con el SLA comprometido, se hará la bonificación de manera automática. Para el caso de que el cliente perciba que no le fue hecha la bonificación, podrá iniciar el procedimiento de bonificación por fallas, ante el departamento de atención a clientes.	Se bonificará en el siguiente periodo de facturación.

La compensación y/o bonificación que se realice a EL CLIENTE se llevará a cabo por medio de una transferencia electrónica a la cuenta que éste indique, y se le enviará vía correo electrónico el comprobante de la misma.

6.4 Pagos.

6.4.1. Lugares y formas de pago.

IENTC pone a disposición de EL CLIENTE los siguientes medios de pago:

- Depósito en efectivo (sólo en ventanillas bancarias).
- Transferencia electrónica de fondos.
- Pago en línea a través del portal del Cliente.
- Cargo a tarjeta American Express.
- Pago en ventanilla IENTC (sólo tarjeta de crédito o débito).
- Domiciliación de pago en tarjetas de crédito Visa, Master Card o American Express.
- Pago en Oxxo.

EL CLIENTE podrá consultar su referencia de pago, así como los datos de pago en su factura, o solicitar la información por cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales.

6.4.2. Información de pago

EL CLIENTE deberá realizar su pago a más tardar el último día del mes. La no recepción de pago en tiempo y forma podrá conllevar al cierre del servicio, siendo obligación de EL CLIENTE realizar el pago pendiente a fin de poder gozar nuevamente de los servicios IENTC.

IENTC podrá rescindir el contrato y cancelar cualquier tipo de servicio, de acuerdo con lo establecido en el “Contrato de Prestación del Servicio de Televisión Restringida, y/o Internet y/o Telefonía Fija” .

7. Suspensión del servicio.

IENTC podrá suspender el servicio del cliente en caso de que:

1. EL CLIENTE no realice el pago de sus servicios.
2. Haga uso indebido del Equipo o los Servicios (instalar accesorios u otro tipo de equipo diferente a los de IENTC)
3. Por declaración judicial o administrativa.
4. EL CLIENTE no permita a nuestros técnicos el acceso para dar mantenimiento y/o reparar los equipos
5. Por haber proporcionado documentos o datos falsos a IENTC.
6. EL CLIENTE robe cualquier equipo que sea propiedad de IENTC.
7. Cualquier otra causa atribuible por la cual IENTC no pueda cumplir con el contrato.

8. Revender los servicios IENTC.

En caso de que se la realice la suspensión del servicio por cualquiera de las razones antes mencionadas, no implica la cancelación del contrato, es decir el cliente deberá cumplir con sus obligaciones de pago y cubrir los adeudos que tiene con IENTC por la prestación de servicios.

Si el contrato del Cliente cuenta con un plazo mínimo de permanencia, el Cliente se verá obligado a pagar las penalidades establecidas en el Contrato.

7.1. Suspensión del servicio por adeudo.

IENTC podrá suspender definitivamente, y proceder con la cancelación total de los servicios, en caso de que el Cliente cuente con adeudos vencidos por un periodo mayor a 12 meses. Antes de realizar la suspensión definitiva de servicios IENTC buscará notificar al cliente por teléfono o por correo electrónico para avisarle de la situación.

La suspensión de los servicios no libera al Cliente de su obligación de devolver los equipos propiedad de IENTC, así como el pago de las rentas devengadas pendientes, y las penalidades establecidas en el Contrato.

7.2. Reanudación del servicio.

Al ser suspendido un servicio EL CLIENTE podrá solicitar la reanudación y/o reconexión del mismo siempre y cuando:

1. EL CLIENTE pague los adeudos pendientes a IENTC.
2. EL CLIENTE retire los accesorios y/o equipos ajenos a IENTC, y en su caso realice el pago del cargo por daños y perjuicios ocasionados.
3. EL CLIENTE permita el acceso a nuestros técnicos para dar mantenimiento y/o reparar los equipos.
4. Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.
5. EL CLIENTE cumpla con los requisitos de IENTC para la reanudación de su servicio. (En caso de no conocer los requisitos los puede solicitar a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales).

8. Cancelación del contrato de servicios.

8.1. Previo a la instalación del servicio.

Para poder iniciar la solicitud de proceso de cancelación, el titular de la cuenta o servicio deberá enviar exclusivamente por correo electrónico, a clientes@ientc.com, un mail con la siguiente información:

- Número de cliente o nombre de quien se contrató el servicio.

- Si la persona solicitó más de un servicio, especificar cuál(es) desea cancelar.
- Especificar el motivo por el cual está cancelando.

En el caso de que el titular del servicio sea una persona física, podrá comparecer por su propio derecho o por conducto de quien acredite tener facultades suficientes para obligarse en su nombre.

El ejecutivo de Atención a Clientes recibirá la solicitud, informará al cliente el número de ticket con el que se procesará internamente su caso y confirmará al cliente la cancelación correspondiente. El procedimiento de cancelación tomará un máximo de 72 horas, y una vez concluido se le notificará al cliente.

8.2. Posterior a la instalación del servicio.

Para poder iniciar la solicitud de proceso de cancelación, el titular de la cuenta o servicio deberá enviar exclusivamente por correo electrónico, a clientes@ientc.com, un mail con la siguiente información:

- Número de cliente o nombre de quien se contrató el servicio.
- Si la persona tiene más de un servicio activo, especificar cuál(es) desea cancelar.
- Especificar a partir de cuándo se requiere que se cancele el servicio.
- Especificar el motivo por el cual está cancelando.

En el caso de que el titular del servicio sea una persona física, podrá comparecer por su propio derecho o por conducto de quien acredite tener facultades suficientes para obligarse en su nombre.

El ejecutivo de Atención a Clientes recibirá la solicitud, informará al cliente el número de ticket con el que se procesará internamente su caso. El procedimiento de cancelación tomará un máximo de 72 horas, y una vez concluido se le notificará al cliente.

Si el servicio cuenta con un plazo forzoso y éste no se ha cumplido, se indicará al cliente el tiempo en que está el plazo, notificando así mismo la penalización correspondiente a pagar, con los montos ajustados a la norma del IFT, el cual corresponde al 20% de las rentas no devengadas y al costo total de la instalación ejecutada, de acuerdo a lo establecido en el contrato, o el proporcional correspondiente en caso de que haya realizado un pago provisional de instalación, asociado a su plan y plazo contratado.

En caso de que el cliente deba pagar un monto de penalidad, la cancelación procederá una vez realizado el pago correspondiente.

El ejecutivo cancelará el servicio que haya sido solicitado, acordando una fecha de suspensión con base en el requerimiento del cliente, así como del retiro de equipo propiedad de IENTC. EL CLIENTE deberá permitir a IENTC realizar la recolección de los equipos en un período no mayor a 10 días hábiles a partir de la suspensión del servicio.

9. Reparaciones del servicio.

En caso de fallas en el servicio, EL CLIENTE puede contactar al equipo de Soporte IENTC a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente código de prácticas comerciales, para solicitar la reparación del mismo.

Una vez recibida su solicitud, un ejecutivo de Soporte le indicará el número de ticket con que se dará seguimiento a su caso y comenzará la atención del mismo. El tiempo de resolución del incidente dependerá de la complejidad del problema y las acciones necesarias para su atención; una vez resuelto el problema, el ejecutivo deberá validar con el cliente su visto bueno para poder dar por concluidas las acciones de Soporte y cerrar el caso en nuestro sistema.

10. Cobertura.

La cobertura que ofrece IENTC para entregar sus servicios podrá ser consultada a través de la página web www.ientc.com y en nuestros Centros de Atención a Clientes.