

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**FET104364CO-522431**



# Descripción de los servicios que se ofrecen:

## DE LOS SERVICIOS,

- **INTERVELT**, está autorizado a proveer sus usuarios el *SERVICIO DE INTERNET* 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. **INTERVELT** supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

## COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- **INTERVELT**, 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 **INTERVELT**, se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago y cubren un periodo de mes calendario.
- En el caso que la contratación inicie en cualquier día dentro del mes, se cobrará la parte proporcional de uso del servicio en lo que resta del mes.
- 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%.
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado dentro de los 5 días del mes siguiente; de otro modo el servicio se suspende.

# Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. **INTERVELT**, 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:

- Móvil y WhatsApp: 7731396980 Y 7731364526
- Email. soporte@intervelt.com.mx
- Sitio WEB: Inovonet.mx

## CENTRO DE ATENCIÓN:

CALLE: FELIPE ANGELES 1 COL NANTZHA

CIUDAD TULA DE ALLENDE, TULA DE ALLENDE,  
HIDALGO

Horarios L-V 9:00 HORAS A 18:00 HORAS / Sábado:  
9:00 HORAS A 14:00 HORAS / Domingos y días festivos  
no se labora

# Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de 48 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de **INTERVELT**, será de 5 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

**INTERVELT**, informará a los usuarios mediante un mensaje de WhatsApp y/o correo electrónico acerca del nuevo paquete o contrato. El mensaje podrá incluir la fecha de la entrada en vigor del nuevo paquete y los datos básicos del mismo.

- El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **INTERVELT**, mejoras 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.

**INTERVELT**, 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.
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de **INTERVELT**, a entregar el **equipo de acceso**.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por **INTERVELT**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

# Reconexión

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago o de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de **INTERVELT**, 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 **INTERVELT**, la reconexión respectiva.
  - **INTERVELT**, realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.