# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ / T CONECT

FET099343CO517886

# Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ, está autorizado a proveer a 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. RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

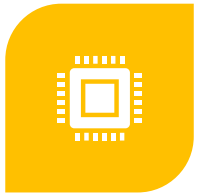
- RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

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

LOS SERVICIOS PROVISTOS POR RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ 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 TRANSMITIRÁ (CARGA) EN UN SEGUNDO DETERMINADO.

LOS USUARIOS DEBEN CUBRIR EL MONTO DEL PAQUETE CONTRATADO DENTRO DE LOS 3 DÍAS DEL MES SIGUIENTE; DE OTRO MODO EL SERVICIO SE SUSPENDE.

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

# Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ 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 servicio y seguimiento a pagos:**

- Teléfono: (467) 957 6236
- Móvil: (492) 559 2610
- Whatsapp: (492) 559 2610
- Email: contacto@tconect.mx

Sitio WEB: tconect.com.mx

**Horarios de atención electrónica:**

Horarios Lunes a viernes: 9:00am a 7:00pm

Sábado y domingo: 9:00am a 3:00pm

Días festivos no se labora

**CENTRO DE ATENCIÓN:**

CALLE: 5 de Mayo #7

CIUDAD: Santa Maria de la Paz

Municipio: Santa Maria de la Paz, Estado: Zacatecas.

Horarios Lunes a viernes: 9:00am a 7:00pm

Sábado y domingo: 9:00am a 3:00pm

Días festivos no se labora

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

# 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 RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ, *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.*

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

# Cambios de paquete o servicio

RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
  - *Fecha del aviso*
  - *Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio*
  - *Nombre del paquete*
  - *Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada*

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ , 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.

RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

# 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, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ a entregar el equipo de acceso.

Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ , deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES

# RECONEXIÓN

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, éste se obliga a pagar a favor de RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:
  - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ, la reconexión respectiva.
  - RENATO GONZÁLEZ VELÁZQUEZ realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.

CONECT
CONEXIÓN SIN LÍMITES