CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Sistech
Comunicaciones

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- ***Sistech Comunicaciones***, 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. INSERTAR NOMBRE O MARCA supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- ***Sistech Comunicaciones***, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante la CRT 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 ***Sistech Comunicaciones***, se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad Post 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 dias 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. ***Sistech Comunicaciones***, 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: Tel. (951) 469 77 39
- Email. contacto@Sistech-cpe.com.mx

Sitio WEB: https://sistech-cpe.com.mx/

Horarios de atención electrónica: 24/7

Lunes a viernes de 9 am a 7 pm, sábados de 10 am a 4 pm, domingo cerrado.

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 72horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de ***Sistech Comunicaciones,*** *será de 5 dias 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

Sistech Comunicaciones 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 ***Sistech Comunicaciones***, 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.

Sistech Comunicaciones 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, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de ***Sistech Comunicaciones*** a entregar el equipo de acceso.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por ***Sistech Comunicaciones***, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXIÓN

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 ***Sistech Comunicaciones***, 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 INSERTAR NOMBRE O MARCA, la reconexión respectiva.
  - INSERTAR NOMBRE O MARCA realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.