

I. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y/O REPORTE E FALLAS.

El Centro de Atención a Clientes (telefónico), estará disponible las 8 horas del día, de lunes a sábado, para el seguimiento de dudas, aclaraciones, quejas reclamaciones y/o reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado. En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en el sitio Web, Estado de Cuenta o Recibo de pago del Suscriptor, para que el reporte sea atendido, asignándole un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.
5. El plazo máximo de recepción y resolución de quejas será de 3 días.

II. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención a Clientes, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

III. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ**, 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.

Para el caso de Paquetes de Servicio basados en un plazo de tiempo determinado, el Suscriptor podrá solicitar, a través de los mecanismos de contacto señalados anteriormente en este documento. Para que sea procedente dicha solicitud el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos hacia **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ**

En todo caso el Concesionario entregará al Suscriptor un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Suscriptor al momento de firmar el contrato de prestación de servicios.

IV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato si hubiese plazo forzoso, **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

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 **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el suscriptor diera por terminado el Servicio, **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** tendrá derecho a recuperar del Suscriptor los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** no aplicará ningún cargo por cancelación.

Suspensión de los servicios

En el supuesto de que **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Suscriptor de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** por la comisión de dichos actos.

Reconexión del Servicio

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 **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ**, el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención a Clientes o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
 - b. **IGNACIO LICEA RODRÍGUEZ** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.
- Nombre del Área Responsable: GERENCIA
 - Domicilio: RETORNO TUCÁN NO. 28, RINCON DE GUAYABITOS, MUNICIPIO DE COMPOSTELA, NAYARIT, C.P. 63726.
 - Número telefónico: 3221003011
 - Correo electrónico: internetpacifico@hotmail.com