

 **CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES,ACLARACIONES,FALLAS,CANCELACIONES,BONIFICACIONES,REEMBOLSO,REEMPLAZO DE EQUIPO TERMINAL Y MEDIACIONES EN CASO DE CONTROVERSIA Y REPARACIONES IMPLEMENTADO POR EL CONCESIONARIO EN LO SUCESIVO “CABLESMART”)**

Cuando el suscriptor sufre una falla al no percibir una señal de televisión óptima, visible y con volumen adecuado procederá de la siguiente manera: **Puede enviar un correo electrónico a la dirección de Internet www.cablesmart.com.mx, o a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 2431236699 , mismo que se encuentran disponibles las 24 horas del día, todos los días del año o acudir directamente a las oficinas del concesionario ubicadas en: Damián Carmona # 11, Colonia ayuntamiento, Villa de Arriaga, San Luis Potosí; C.P. 78490, Laborando en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 y 16:00 a 18:00. Atención técnica las 24 horas**.

**PROCESO DE REPARACION DEL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE:**

Medios proporcionados por la empresa, por los cuales deberá señalar la falla o motivo por el cual levanta el reporte, debiendo otorgar el nombre de la persona que firmó el contrato para su localización inmediata en la base de datos denominado “sistema Kabel”.

2.- En el sistema se corrobora que el suscriptor se encuentre al corriente con sus pagos, siendo así, se procede a generar un reporte de falla en la sección de órdenes de trabajo clasificando la falla de acuerdo al tipo.

 3.- Una vez realizado ello, se procede internamente a levantar y generar en nuestra base de datos (sistema Kabel) un reporte de servicio entregándosele a nuestro técnico la referida orden de servicio para su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se solicitó, por el suscriptor sea por línea web o por teléfono o directo en oficina.

 4.- Con orden de trabajo en mano, el técnico acude al domicilio del cliente a efecto de dar solución a la falla y restablecer el servicio identificándose con credencial de trabajo y la orden de servicio previamente con el usuario.

5.- Atendiendo la falla y concluido la reparación, el cliente procede a firmar la orden de servicio a su entera satisfacción si es el caso y, una vez resuelto el problema; el técnico procede a pasar la orden debidamente firmada al área administrativa para su archivo físico y previo a ello, la actualización en el “sistema Kabel”, es decir el cambio del estatus de pendiente ha finalizado y resuelto. Su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se solicitó por el suscriptor sea por línea web o por teléfono o en oficina.

**PROCESO DE ACLARACIONES:**

 Puede enviar un correo electrónico a la dirección de Internet www.cablesmart.com.mx, o a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 2431236699 , mismo que se encuentran disponibles las 24 horas del día, todos los días del año o acudir directamente a las oficinas del concesionario ubicadas en: Damián Carmona # 11, Colonia ayuntamiento, Villa de Arriaga, San Luis Potosí; C.P. 78490, Laborando en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 y 16:00 a 18:00. Atención técnica las 24 horas.

1.- Se tomara le queja y se pasara al área de cobranza para verificar su estatus de activación del servicio, tomando nombre del suscriptor, domicilio, y detallando el tipo de aclaración referida a continuación:

A) Queja por cobro duplicado; este tipo de queja será cuando el suscriptor haya pagado por dos ocasiones el mismo mes, por error del mismo suscriptor o por error del proveedor. Dándole respuesta en el mismo momento de la verificación del hecho, bonificándole su pago de inmediato, tomando un registro del hecho y asentándolo en su expediente del suscriptor, teniendo el suscriptor que firmar un recibo de bonificación. En donde se detalla, monto recibido, fecha, quien recibe y quien bonifica.

**Bonificacion.**

B) Queja por cobro indebido; este tipo de queja será cuando el proveedor haya mandado a su personal al domicilio y/o haya pasado el suscriptor a pagar en caja y se le haya cobrado un servicio sin tenerlo activo o alguna mensualidad errónea. Dándole respuesta de inmediato al verificar en el sistema de cobranza lo sucedido, eliminando ese cobro del sistema y bonificándole de inmediato su efectivo, teniendo el suscriptor que firmar un recibo de cancelación. En donde se detalla, monto recibido, fecha, quien recibe y quien bonifica.

**Reemplazo de Equipo.**

C) Queja por Equipo Dañado; este tipo de queja se analizara el equipo dañado, si es que el suscriptor lo daño o es falla de fabricación. Así dándole una respuesta de inmediato. Sea daño por el suscriptor, No tendrá cambio, pero se mandara a reparación con un cargo hacia el suscriptor.

Si es falla de fábrica, o del mismo uso, cotidiano, se le dará el cambio de inmediato, teniendo el suscriptor que firmar un recibo de cambio. En donde se detalla, equipo, serie del mismo, fecha, quien recibe y quien cambia.

**REEMBOLSO.**

D) El reembolso se efectuara cuando por anticipado el suscriptor pague una instalación, mensualidad, u equipo terminal y este no se haya llevado acabo por causas de fuerza mayor , como falta de cobertura en su área , como falta de equipo en inventario, siempre respetando los derechos del suscriptor.

E) El reembolso se llevara a cabo en el momento que el suscriptor entregue su recibo en original, y dentro de las 24 horas, del reclamo en oficinas.

F) No se le penalizara, ni se le hará ningún cargo adicional al suscriptor por la cancelación del servicio contratado.

**MEDIACIONES EN CASO DE CONTROVERSIA.**

G) Las mediaciones solo se llevaran a cabo, por el personal autorizado, como son: Gerente de Sucursal, Supervisor de Área de Cobranza, (queda invalidado para hacer aclaraciones, técnico cajeros, personal de intendencia, personal de seguridad privada)).Las mediaciones tendrán un protocolo de negociación, siempre respetando los derechos del suscritor, la integridad misma del suscriptor.

H) La mediación se llevara a cabo en las primeras 24 horas, de recibir la queja del suscriptor.

**Servicios que Presta.**

**SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA POR CABLE.**

**FACTURACION**

I) La facturación se realiza en el momento que el suscriptor, la requiere entregando sus datos fiscales, en oficina. Como son:

-Nombre, Domicilio, Rfc, Correo Electrónico. Teléfono de contacto.

-EL CIERRE DE COBRO SE REALIZA PAGO OPORTUNO, PAGO POR ADELANTADO DEL MES POR VENCER.

El procedimiento de cobranza se realiza en oficina, con un horario de servicio de 8 horas diarias, después de la fecha de pago oportuno, se realiza una cobranza a domicilio.

Nuestros niveles de calidad se manejan conforme a los estándares de señal análoga y digital.

El compromiso de calidad se garantiza las 24 horas al día, con un servicio de guardia diaria las 24 horas al día

**CANCELACIONES DE SERVICIO.**

Nuestra política de cancelación del servicio se rige conforme a la NOM-184-PFC, y en el contrato de adhesión, inscrito ante PROFECO, con registro en IFT.

En caso de cambio de paquete, se le instalara de inmediato al suscriptor , entregándole nuevo contrato de servicio. dejando por cancelado el anterior sin penalización alguna para ello.

Las cancelaciones se realizan al momento que el suscriptor lo solicite , sin penalización.