



EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

POLITICAS COMERCIALES

SERVICIOS QUE COMERCIALIZAMOS

Contamos con Internet de alta disponibilidad para empresas, negocios u hogares, nuestro Internet consta de enlaces que se entregan de manera simétrica y es monitoreada 24/7.

Los servicios constan de velocidades de 3 MB, 5 MB, 10 MB y 20 MB.

PROCEDIMIENTOS PARA HACER UNA CONTRATACION DEL SERVICIO

- 1) Acudir personalmente a nuestras oficinas.
- 2) Para darlo de alta primero se revisa que haya señal habilitada en el domicilio solicitado.
- 3) Se le informa en ese momento de los costos de instalación, renta mensual y condiciones para la contratación.
- 4) El suscriptor deberá cubrir los pagos correspondientes por contratación del servicio más la renta proporcional de los días que restan del mes.
- 5) Se da de alta en el sistema y se firman los contratos requeridos dependiendo el servicio que contrate.
- 6) En caso de tener algún adeudo pendiente tendrá que pagar primero el adeudo para poder hacer la contratación.
- 7) Para los contratos comerciales se tendrán costos adicionales.

REQUISITOS PARA LA CONTRATACION

- 1) Ser persona mayor de edad y llevar identificación oficial vigente, original y copia.
- 2) Llevar comprobante de domicilio oficial, original y copia actual.
- 3) Para los suscriptores que solicitan factura fiscal, tienen que proporcionar la cédula de identificación fiscal y un correo para enviar el comprobante digital.

LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

* SUCURSAL TEPATITLÁN DE MORELOS, JALISCO

BLVD. LIC ANACLETO GLEZ F. SUR #404

EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIOS: TEL. (378) 781 14 50

CONTACTO@EYCO.MX

EYCO.MX

BLVD. LIC. ANACLETO GLEZ F. SUR #404 TEPATITLÁN DE MORELOS, JAL.



HORARIOS DE ATENCION DE LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 5:00 PM, SABADOS DE 9:00 AM A 2:00 PM

Correo electrónico. - contacto@eyco.mx

POLITICAS COMERCIALES DE LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO

REQUISITOS PARA REALIZAR CUALQUIER TIPO DE CANCELACION

- 1) Para hacer la cancelación de algún servicio contratado deberá acudir personalmente el suscriptor con una identificación vigente.
- 2) Para cancela el servicio de internet deberá llevar el o los equipos que se le dejaron al momento de instalar el servicio en buen estado.
- 3) Si tuviera algún adeudo pendiente se deberá cubrir antes de realizar la cancelación de cualquier servicio.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA CANCELACIÓN

- 1) El personal de atención a clientes procederá a realizar la cancelación en el sistema una vez cubierto el adeudo si tuviera alguno y entregado el o los equipos que se pusieron al momento de instalarlo (Se revisarán los equipos que estén en buen estado).
- 2) Si alguno de los equipos no funciona o están en mal estado se revisará con el encargado de informática o el Ing. Técnico dependiendo del equipo para ver si lleva algún costo por el desperfecto.
- 3) Se imprime la orden de cancelación y se firma de aceptado por el suscriptor.

DURACION DEL PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN

El tiempo para realizar la orden de cancelación en el domicilio del suscriptor es de 5 a 10 días dependiendo la carga de trabajo.

PERSONA FACULTADA PARA REALIZAR LAS CANCELACION

Para realizar una cancelación del servicio deberá acudir personalmente el suscriptor, si por alguna razón no puede acudir deberá llenar un formato de cancelación por escrito y se deberá firmar por el suscriptor, la persona autorizada deberá llevar el formato a las oficinas adjunto copia de la identificación del suscriptor.

EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIOS: TEL. (378) 781 14 50

CONTACTO@EYCO.MX

EYCO.MX

BLVD. LIC. ANACLETO GLEZ F. SUR #404 TEPATITLÁN DE MORELOS, JAL.



POLITICAS COMERCIALES DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Los horarios para hacer las instalaciones del servicio serán de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:00 PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 PM

TRAMITES Y PAGOS

Formas de pago.

- 1) Pago en efectivo en cajas o sucursales.
- 2) Transferencia
- 3) Cheque

Procesos de Pago

Los servicios contratados tendrán una vigencia de 1 un mes, manteniendo la velocidad contratada de firma simétrica.

Se generará su estado de cuenta cada inicio de mes, en el cual reflejará la cantidad a pagar de forma anticipada, para que el cliente efectúe el pago dentro de los primeros 10 días del mes.

Una vez efectuado el pago, se le generara el recibo correspondiente en el cual constara que dicho servicio se encuentra al corriente para recibir el servicio.

En caso donde le sea suspendido el servicio por falta de pago, el cliente solo efectuara el pago del servicio contratado, sin ningún cargo adicional por reconexión.

Cambio de paquete o servicios

Para cualquier cambio de paquete deberá realizarse antes de fin de mes, una vez generada la renta del mes tendrá que pagar el paquete con el que cuenta y hacer el cambio para su siguiente mensualidad.

EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIOS: TEL. (378) 781 14 50

CONTACTO@EYCO.MX

EYCO.MX

BLVD. LIC. ANACLETO GLEZ F. SUR #404 TEPATITLÁN DE MORELOS, JAL.



Para cambios de domicilio o instalación de paquetes nuevos se pueden realizar en cualquier día del mes previo pago del costo de la instalación y si genera una renta adicional la diferencia de los días que restan del mes.

Se le hará entrega de un recibo como comprobante del cambio de servicio efectuado y en su estado de cuenta del siguiente mes aparecerá el nuevo servicio contratado.

QUEJAS

- Para el procedimiento de quejas el suscriptor deberá llamar al teléfono indicado en la página, también directamente en las oficinas o sucursales
- Al suscriptor se le proporciona un folio de falla para cualquier aclaración referente a su reporte.
- Dependiendo la falla el tiempo promedio de respuesta es de 24 a 72 horas después de registrada la falla y de acuerdo a la carga de trabajo.
- El suscriptor firma de conformidad el reporte de falla una vez realizada la misma.

POLITICA DE USO

Señalara las condiciones de uso del servicio

Se mantendrá un compromiso de calidad de 94.7% de disponibilidad del servicio, bajo los cuales se estará brindando atención las 24 horas a todos los clientes y el servicio estará disponible en las áreas de cobertura de servicio de forma permanente 24 horas al día los 365 días del año.

- El servicio se instalará en el domicilio proporcionado por el suscriptor y cualquier cambio de domicilio deberá hacerlo en las oficinas o sucursales mínimo con 5 días de anticipación.
- El suscriptor no podrá mover, modificar o alterar el equipo que se le entrega al momento de hacer la instalación. Para hacer cualquier cambio debe solicitarlo en las oficinas o sucursales.
- Uso justo 600 GB .
- El suscriptor no podrá revender el servicio sin consentimiento expreso de EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

EYCO DE LOS ALTOS S. DE R.L. DE C.V.

SERVICIOS: TEL. (378) 781 14 50

CONTACTO@EYCO.MX

EYCO.MX

BLVD. LIC. ANACLETO GLEZ F. SUR #404 TEPATITLÁN DE MORELOS, JAL.



BONIFICACIONES

- 1) Las bonificaciones por interrupción del servicio se aplicarán si el periodo de interrupción del servicio excede las 24 horas, se revisará que tipo de falla es y si aplica bonificación dependiendo la causa de la falla.
- 2) Los medios para solicitar la bonificación son en las oficinas o en las sucursales en el momento de hacer el pago de la mensualidad.
- 3) La bonificación se realizará por la cajera previa autorización de un supervisor.
- 4) Las bonificaciones se aplicarán en el siguiente pago y se verán reflejadas en el ticket de pago.

EQUIPOS TERMINALES.

Modelos de equipos terminales.

- Antena Wifi
- Router Wifi

Un router inalámbrico es un dispositivo que realiza las funciones de un enrutador, pero también incluye las funciones de un punto de acceso inalámbrico. Se utiliza normalmente para proporcionar acceso a Internet o en una red informática. No se requiere un enlace por cable, puesto que la conexión se realiza de manera inalámbrica, a través de la antena microondas. Puede funcionar con LAN cableada (local area network), con una LAN inalámbrica (WLAN), o con una red mixta cableada/inalámbrica.

Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen antenas omnidireccionales incorporan Banda 2.4 GHz, 11 canales. Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP