

Instalación:

Las instalaciones se realizan conforme al horario de trabajo de los técnicos, el cual es: lunes a sábado 09:00 a 17:00 hrs.

Bonificaciones

Las bonificación se darán siempre y cuando se cumpla lo siguiente:

- El cliente no haya tenido señal tanto como en cable, internet o en ambas por un lapso mayor de 24 horas.
- Contar un reporte de falla por parte del cliente, y este sea verificado con el departamento de mantenimiento.

La bonificación es la equivalencia de un día de servicio, en donde se divide la tarifa que se paga durante los días 1 al 10 de cada mes, y entre los días que tienen el mes, el resultado será multiplicado por los días que no se tuvo servicio, y será la bonificación.

$$\text{Bonificación} = \frac{\text{Pago del día 1 al 10 del mes}}{\text{Cantidad de días que tiene el mes}} \times \text{Días sin servicio}$$

Trámites***Cobro de servicios******Pago de servicios instalados.***

Lugar: sucursales y oxxo

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.

Requisitos: OXXO mostrar tarjeta de servicios.

Cancelación de servicios

Cancelación de servicios,

Pago proporcional: mes anterior en caso de no haber sido pagado, y días del mes actual.

Lugar: Sucursal, departamento de recuperación.

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.

Requisitos: encuestas y credencial

Adelanto de pagos

Adelanto de pagos en servicios para 6 o 12 meses.

Solo se podrá realizar los pagos para 1 o más servicios. No se podrá adelantar solamente un servicio cuando se cuenta con más de uno.

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.

Requisitos: INE del dueño del servicio.

TV adicional

Agregar una TV en el domicilio

Se levanta una orden de servicio para el departamento de operaciones.

Lugar: sucursal.

Requisitos: INE

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.

Cambio de domicilio (interno / externo)

Cambio de domicilio interno: movimiento de alguna TV, equipo, dentro del domicilio.

Cambio de domicilio externo: el cliente cambia completamente su domicilio.

Lugar: sucursal.

Requisitos: INE

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.

Reportes

Identificación de la falla a reportar.

Contar con número de clientes.

Se levantará un reporte de falla.

Lugar: sucursal, y departamento de call center.

Contratos nuevos

Requisitos: INE y comprobante de domicilio.

Lugar: vendedores de cambaceo, y sucursales.

Método: efectivo, tarjetas de créditos, tarjetas de débito.