

PROCESO DE CONTRATACIÓN.

1. Presentarse en oficina de atención a clientes a realizar el trámite con su comprobante de domicilio en original, no mayor a dos meses e identificación oficial (INE o pasaporte).
2. Personal de atención a clientes:
 - a. Confirma que el domicilio este dentro del área de cobertura
 - b. Proporciona los costos, tiempo de instalación, términos y condiciones del servicio.
 - c. Registra los datos del cliente en el sistema
 - d. Realiza el cobro correspondiente
 - e. Imprime el contrato para firma del cliente
 - f. Emite ticket de pago y se le indica su próximo periodo de pago.

Requisitos:

- La persona que realice la contratación será la titular del servicio
- El titular debe ser mayor a 18 años
- La identificación debe ser oficial y presentarse en original y copia
- El comprobante de domicilio debe presentarse en original y copia y no debe ser mayor a 2 meses.

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DIAS Y HORARIOS DE OFICINAS.

Ubicación de oficinas

- OFICINA MATRIZ. Calle Centenario # 600, Col. Centro, C.P. 79610, Rioverde, S.L.P.
Teléfono. 487 872 6047.
- SUCURSAL CENTRO. Calle Miguel Hidalgo # 207, Col. Centro, C.P. 79610, Rioverde, S.L.P.
- SUCURSAL EL REFUGIO. Calle Zaragoza # 142, Barrio 2, C.P. 79660, Cd. Fernández, S.L.P.
- SUCURSAL SAN CIRO. Calle Colón #2, Col. Centro, San Ciró de Acosta, S.L.P.
Teléfono. 487 874 0478.

Horario de oficinas por contingencia.

De lunes a viernes de 9 a 17 h.

Sábados de 9 a 14:30 h.

- SUCURSAL CERRITOS. Calle Francisco Javier Mina #19, Col. Centro, C.P. 79402, Cerritos, S.L.P.
Teléfono. 486 863 3001.
- SUCURSAL VILLA DE POZOS. Av. Seminario #121, Col. Los Silos, C.P. 78394, Villa de Pozos, S.L.P.
Teléfono. 444 824 7801.

Horario de oficinas por contingencia.

De lunes a viernes de 9 a 17 h.

Sábados de 9 a 14:00 h.

PROCESO DE CANCELACION.

Requisitos.

- El titular del servicio debe presentarse a realizar el trámite de cancelación en nuestras oficinas
- En caso de no poder presentarse el titular del servicio en oficina, la persona que acuda en su representación deberá presentar: Su identificación oficial, copia de identificación oficial del titular que autorice a la persona a realizar el trámite con fecha y firma del titular
- No tener adeudo en el servicio

Procedimiento.

1. El titular del servicio debe de presentarse a realizar el trámite de cancelación en oficina con su identificación oficial
2. Personal de atención a clientes comprueba la identidad del titular o apoderado
3. Se consulta en sistema si existe algún adeudo en el servicio, en caso de haberlo, notificará al titular o representante
4. El titular o representante debe liquidar el adeudo en ese momento
5. El titular o representante debe entregar el equipo que se le dio en comodato cuando se le activó el servicio de internet, mismo que debe estar funcional y en buen estado. En caso de que el cliente no entregue el equipo o lo entregue en mal estado, se evaluará técnicamente el equipo y en caso de concluir que el daño se debe a un mal uso del mismo, el cliente deberá pagar a la empresa el monto por reemplazo establecido en el contrato
6. Personal de atención a clientes realiza la cancelación en sistema que tendrá efecto inmediato.
7. Se le entrega al titular su comprobante de cancelación

INSTALACIÓN.

El periodo para realizar la instalación del servicio se indica al momento de la contratación, se realizará dentro de los días y horarios hábiles de lunes a viernes de 9 a 17 h y sábados de 9 a 14:00 h.

FORMAS DE PAGO.

- Pago en efectivo en cajas.
- Pago con tarjeta de crédito o débito en sucursales Matriz y Centro, Rioverde.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS.

- El cliente levanta la queja en oficina, por teléfono o por correo electrónico. El personal de atención a clientes genera un ticket en el sistema para la atención de la queja.
- El área técnica procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.
- El área técnica ya se por medio de personal de soporte técnico o programando la visita de los técnicos dará solución a las quejas.
- Una vez solucionada la queja:
 - Si se solucionó vía remota por personal de soporte técnico se corrobora con el cliente y avala vía telefónica el óptimo funcionamiento del servicio.
 - Si se solucionó por medio de visita técnica al domicilio, el cliente firma el formato de queja donde acepta y avala los trabajos realizados.

POLITICA DE USO.

- El servicio de internet es para uso exclusivo en el domicilio contratado. En caso de requerir un cambio de domicilio, deberá hacerse el trámite en las oficinas de atención a clientes
- El servicio no se puede revender sin consentimiento expreso de Telecable de Rioverde, SA de CV.
- El equipo no se debe resetear, desconectar o mover de lugar. Cualquier cambio o retiro se debe solicitar en oficina o llamar al 487 872 6047.
- En caso de daño del equipo o aditamentos por no cumplir el punto anterior, será a coste del cliente
- Para protección contra variaciones de voltaje, el equipo debe de ir conectado a un regulador.

EQUIPOS TERMINALES.

Modelos de equipos terminales.

- CATV GPON WIFI ONU.
- GPON WIFI ONU.

Tienen conmutación Gigabit Ethernet tecnología WDM Y HFC CAT GPON WIFI ONU.

Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen una antena omnidireccional incorporada Banda 2.4 GHz, 13 canales.

Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP.

Item	Parameter	
Interfaz	Interfaz PON	1 * puerto GPON, Estándar G.984.2, Clase B + Velocidad de datos descendente: 2.488Gbps Velocidad de datos ascendente: 1.244 Gbps Fibra monomodo SC / APC 28dB Pérdida de enlace y 20 km de distancia con 1: 128
	Interfaz CATV*	Salida RF Conector tipo F
	Interfaz Ethernet	1 * 10/100 / 1000M y 1 * 10 / 100M, negociación automática Modo Full / half duplex Conector RJ45 Auto MDI / MDI-100m de distancia
	Entrada energía	12V DC

*Únicamente para el modelo CATV GPON WIFI ONU.

Artículo	Parámetro	
Parámetros de rendimiento	Modo operativo	Router o puente
	Norma técnica	IEEE802.11b / g / n
	Frecuencia	2.412 ~ 2.472 GHz
	Ganancia de la antena	5dBi
	Protocolos soportados	802.11b: 1, 2, 5, 11Mbps 802.11g: 6, 9, 12, 24, 36, 48, 54 Mbps 802.11n: velocidad máxima de 300 Mbps
	Canal	Canal de 2.4GHz: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13
	Modo de modulación	1b : DSSS DFPSK(1Mbps), DQPSK(2Mbps), CCK(5.5 / 11Mbps) 1g : OFDM: EFSK(6 / 9Mbps), QPSK(12 / 18Mbps), 16QAM (24 / 36Mbps) 64QAM (48 / 54Mbps) 11n : MIMO-OFDM: EFSK, QPSK, 16QAM, 64QAM
	Sensibilidad de recepción	11 Mbps: s-90dBm 54 Mbps: s-76dBm HT20 MCS7: s-73dBm HT40 MCS7: s-70dBm
	Poder de transmisión	802.11n: 17dBm
	Modo de encriptación	AES, TKIP, WPA, WPA2, WPA-PSK / WPA2-PSK

COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES.

- Se procede al pago de compensaciones y/o bonificaciones cuando la interrupción del servicio sea atribuible a la empresa y exceda las 24 horas de duración a partir del reporte que realice el suscriptor.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se deben solicitar por teléfono o en oficinas.
- Las compensaciones y/o bonificaciones se aplicarán en el siguiente pago y se verán reflejadas en el ticket de pago