

Código de Prácticas Comerciales

El presente Código de Prácticas Comerciales establece los procedimientos de atención a clientes de iTeck Telecomunicaciones, incluyendo aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y reemplazo de equipo, en cumplimiento de la Condición Décima del Título de Concesión Única para Uso Comercial de la C. María Guadalupe Peraza Poot y del Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). El presente Código no contiene obligaciones a cargo del usuario que no estén expresamente incluidas en el Contrato de Adhesión, y se mantendrá a disposición de la autoridad cuando ésta lo requiera.

1. Descripción de los servicios

iTeck Telecomunicaciones ofrece servicio de acceso a Internet fijo, residencial y empresarial, mediante infraestructura de fibra óptica y enlaces inalámbricos dedicados, agrupado en planes Residenciales, Comerciales y de Internet Dedicado Empresarial. Cada plan indica su velocidad de bajada y subida, precio mensual (I.V.A. incluido), folio de registro ante la autoridad y modalidad de contratación, publicados y actualizados en internet.iteck.mx/paquetes.php.

2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y cobranza

- El servicio se factura bajo mensualidades fijas por adelantado.
- iTeck Telecomunicaciones entrega gratuitamente, con al menos 10 días naturales de anticipación a la fecha límite de pago, un estado de cuenta, recibo o factura con el desglose de cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio.
- Formas de pago disponibles: transferencia SPEI (sin comisión, procesamiento inmediato), sucursales OXXO (comisión de \$15.00 M.N. aplicada por la cadena comercial), pago en oficinas autorizadas (sin comisión), y Portal de Clientes en línea (internet.iteck.mx).

3. Niveles y compromisos de calidad

iTeck Telecomunicaciones presta el servicio conforme a índices y parámetros de calidad no menores a los establecidos por la autoridad, ni a los ofrecidos o contratados con el usuario. Cuando la interrupción o degradación del servicio sea atribuible a iTeck Telecomunicaciones, derive de un caso fortuito o de fuerza mayor con duración mayor a 24 horas continuas, o se realice un cargo indebido, se bonificará al usuario, como mínimo, el 20% del monto del periodo afectado o del cargo indebido, reflejándose en el siguiente recibo o estado de cuenta.

4. Teléfonos, correos y centros de atención a clientes

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Teléfono: 984 206 1037

Correo electrónico: soporte@iteck.mx

Centros de atención a clientes, horarios y días disponibles: consultar en internet.iteck.mx

El correo contacto@iteck.mx es de uso exclusivo para autoridades mexicanas facultadas en materia de seguridad y justicia, y no debe utilizarse para atención a clientes.

5. Plazos máximos de solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y bonificaciones

- Reparación de fallas no atribuibles al usuario: dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.
- Reconexión del servicio tras la subsanación de la causa de suspensión: máximo 48 (cuarenta y ocho) horas; el costo de reconexión, cuando aplique, no será superior al 20% del pago de una mensualidad.
- Devolución de cargos indebidos: dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación, bonificando además el 20% sobre el monto del cargo indebido.
- Cancelación de servicios adicionales: dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la solicitud del usuario, sin suspender ni cancelar el servicio originalmente contratado.

6. Cambio de paquete o servicio

El usuario puede solicitar el cambio de tarifa, paquete o plan en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que dicho cambio genere. El comprobante correspondiente, o el nuevo contrato en su caso, se hará llegar al usuario por el medio físico, electrónico o digital que éste elija.

7. Política de cancelación de servicios

El usuario puede cancelar el servicio en cualquier momento, sin costo extra cuando no exista un plazo forzoso pactado, a través de los medios de contacto señalados en este documento. iTeck Telecomunicaciones no podrá negar la cancelación ni condicionarla a la contratación de un servicio adicional. La cancelación no exime al usuario del pago de los saldos generados por el servicio efectivamente recibido, y da lugar a la devolución de las cantidades pagadas por adelantado que correspondan a la parte del servicio no prestada.