CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS

1.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Lander Networks cuenta con una excelente calidad de servicio; tanto para el suscriptor residencial como empresarial, pueden contratar en su domicilio cualquier velocidad de internet disponible a la venta, pagando una mensualidad por el servicio, es posible conectar computadoras u otros dispositivos que se tenga en el hogar o en su negocio; En el ancho de banda contratado no hay limite de conexiones, tampoco existe un limite de conexiones en el modem, sin embargo entre mas dispositivos estén conectados el ancho de banda contratado puede irse agotando ya que las conexiones simultaneas consumen ancho de banda y degradan el servicio, por esa razón es importante mencionar cuantos dispositivos desea conectar para que se realice un dimensionamiento correcto del ancho de banda ofertado.

INTERNET RESIDENCIAL 40Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 40Mbps y de subida de hasta 10Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL 50Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 50Mbps y de subida de hasta 10Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL 70Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 70Mbps y de subida de hasta 10Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL 100Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 70Mbps y de subida de hasta 10Mbps.

El suscriptor tiene que realizar la adquisición del equipo necesario para contar con el servicio de internet; La computadora o los dispositivos con los que se usará el servicio no son proporcionados por Lander Networks por lo que el suscriptor deberá utilizar los de su propiedad.

INSTALACIÓN

Lander Networks evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria mediante la cual se presta el servicio, el costo de mano de obra por instalación, no se incluye en el costo en la tarifa que el suscriptor paga por concepto de contratación, por lo que el suscriptor deberá cubrir una única cuota de instalación en base a la determinación de la misma, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por contratación no incluye el costo de la instalación de la acometida, La adquisición del material de acometida se realiza por parte de Lander Networks, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de acometida, no pasa a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

- 40mts. de cable Uni Fibra drop exterior
- 2mts de cable Uni Fibra drop interior
- Conectores SC/APC
- 10 Grapas para cable Drop
- Roseta de rotección de Fibra Óptica
- 1 Etiqueta identificador (placa)

3. PROCESO DE INSTALACION Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

El proceso que se lleva por parte de Lander Networks para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de internet que proporciona a sus suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de Lander Networks, se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor, se turna al área de instalaciones de Lander Networks para que éste programe la fecha y hora del servicio requerido, una vez en el domicilio del suscriptor, el instalador se identifica y procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo necesario para la prestación del servicio.
Ya hecha la instalación y el contrato elaborado, se da de alta en el sistema de facturación. Se hace una llamada tanto de bienvenida como de atención para explicarle al cliente , la forma en que se harán los pagos, sus días de corte , y aclarar cualquier duda que pudieran tener

4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

El cliente deberá realizar los pagos mensuales por concepto de la prestación del servicio de internet de conformidad con los siguientes criterios:

a) El pago se realizará durante los días anteriores a su fecha límite de pago.
b) Los cortes del servicio se efectúan al día posterior de la fecha límite de pago.
c) El pago que realiza el suscriptor contempla el mes corriente.
d) El pago que realiza el suscriptor no lo exime de adeudos anteriores.
e) En caso de que el pago se realice después de la fecha de corte, existe una penalización y se debe de pagar una reconexión del servicio contratado.
f) Los costos mencionados, si requieren factura es más I.V.A.

El horario de oficinas es el siguiente:

9:00am a 6:00pm de lunes a viernes
9:00am a 2:00pm los sábados

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos. En el caso de que el suscriptor este desconectado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir su adeudo más el costo de reconexión. Un suscriptor con más de 12 meses desconectado pierde sus derechos y pasa al estado “contrato cancelado” manteniendo un adeudo con la compañía.

5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El siguiente es el procedimiento que tiene establecido Lander Networks para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: instalaciones adicionales, cambio de domicilio, cambio de ubicación del servicio dentro del mismo domicilio, cambio modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras Oficinas se turna de inmediato tanto el área de atención a clientes, como el área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del suscriptor, este último firma de conformidad en la orden de trabajo, que es capturada en el sistema de facturación de Lander Networks dando por atendido el servicio solicitado.

3. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en Lander Networks tiene estrictamente prohibida proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros suscriptores, que le afecte directa, o indirectamente, por esta causa.

4. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN CLIENTES

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus suscriptores, para lo cual el suscriptor puede acudir a nuestras oficinas, o reportar cualquier irregularidad vía telefónica en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el suscriptor.

En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas o bien por medio de línea telefónica, Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor que solicita el servicio se encentre al corriente de sus pagos para verificar que su servicio no esté cortado, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del suscriptor la acción realizada como historial del mismo, el cual se registra en el sistema.

5. PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza Lander Networks para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma:

a) A través de redes sociales mediante anuncios y spot comerciales.
b) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
c) Instalación de stands en plazas comerciales o en vías de transito como avenidas calles etc.

6. SEGURO CONTRA ROBO DE EQUIPO.

No se tiene ningún tipo de seguro contra robo de equipo. En caso de existir un robo o daño parcial o total del equipo el suscriptor debe de adquirir un equipo nuevo con Lander Networks únicamente por esta vía.