

CATÁLOGO DE TRÁMITES

TRÁMITE	REQUISITOS	MEDIO PARA REALIZARLO	QUIEN PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE	DURACIÓN DEL TRÁMITE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	<p>1.- Identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, etc.).</p> <p>2.- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses.</p>	<p>1.- Presencial.</p> <p>2.- En línea (a través del portal web de la empresa).</p> <p>3.- Por teléfono.</p>	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante legal con carta poder en caso de ser persona física.</p> <p>3.- Representante legal autorizado en caso de personas morales.</p>	\$850.	<p>1.- Evaluación de factibilidad técnica: máximo 2 días hábiles.</p> <p>2.- Instalación del servicio: cinco días posteriores a la factibilidad.</p>
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Firma del contrato de adhesión PROFECO y aviso de privacidad. 	Presencial	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante autorizado que garantice acceso al domicilio para la instalación.</p>	\$420	1 día.
REPORTE DE FALLAS/INTERRUPCIONES.	<p>Proporcionar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre del titular. Número de contrato. Número de contacto. 	<p>1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - 8771124702).</p> <p>2.- WhatsApp</p> <p>3.- Facebook (GRP_JET ACUÑA)</p>	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante..</p>	Gratuito.	<p>1.- 24 horas para atención inicial y factibilidad.</p> <p>2.- El tiempo efectivo de reparación dependerá del estudio de factibilidad.</p>

SOLICITUD DE BONIFICACIONES	<p>1.- Datos del servicio afectado.</p> <p>2.- Evidencia del problema (si aplica).</p>	<p>1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).</p> <p>2.- WhatsApp.</p>	El titular del servicio.	Gratuito.	<p>1.- Respuesta en un máximo de 24 horas hábiles.</p> <p>2.- Aplicación de la bonificación en la próxima factura.</p>
DEVOLUCIÓN DE CARGOS INDEBIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la factura o estado de cuenta. • Evidencia del cobro indebido (si aplica). 	<p>1.-Teléfono (Centro de Atención Telefónica - CAT).</p> <p>2.- WhatsApp.</p> <p>3.- Presencial en centros de atención al cliente.</p>	El titular del servicio.	Gratuito.	<p>1.- Respuesta en un plazo de 2 a 4 días hábiles.</p> <p>2.-La devolución se realiza de manera efectivo.</p>
CANCELACIÓN DEL SERVICIO	<p>1.- Solicitud o por WhatsApp..</p> <p>2.- Identificación oficial del titular.</p> <p>3.- En caso de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial del titular y del representante. 	<p>1.- Presencial.</p> <p>2.- En línea (WhatsApp.).</p> <p>3.- Por teléfono.</p>	<p>1.- El titular del servicio.</p> <p>2.- Un representante autorizado</p>	Gratuito.	<p>1.- Confirmación de recepción de la solicitud: 24 horas.</p> <p>2.- Recogeremos el equipo en el transcurso de 1 a 3 días.</p>
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS/EQUIPOS	Solicitud formal del cambio (por escrito o mediante los medios de contacto establecidos).	<p>1.-Teléfono (Centro de Atención Telefónica - 8771124702).</p> <p>2.- WhatsApp.</p>	El titular del servicio.	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del cambio.	<p>1.- Confirmación del cambio en un máximo de 48 horas hábiles.</p>

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	Solicitud formal del cambio (por escrito o mediante los medios de contacto establecidos).	1.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - 8771124702). 2.- WhatsApp..	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado	Aplica cotización individual, dependiendo de las condiciones del mantenimiento.	Se programa en horarios de bajo tráfico, con notificación previa al usuario al menos 24 horas antes de la ejecución.
DOMICILIACIÓN DE COBRO.	Efectivo.	1.- Oficina. 2.- Teléfono (Centro de Atención Telefónica - 8771124702).	1.- El titular del servicio. 2.- Un representante autorizado	Gratuito.	Horario de atención de clientes.