



CERRO AZUL, VERACRUZ

ANTONIO SIERRA CARDENAS

ATENCIÓN A SOLICITUDES, ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y FALLAS EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO PROPORCIONADO.

El suscriptor podrá realizar solicitudes, aclaraciones, quejas, reparaciones y fallas en el (los) servicio (s), a través de la página web www.holanet.mx, oficinas o a través del Teléfono atención a clientes: **Cerro Azul, Veracruz 785-852-1934** el cual se encuentra en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Correo electrónico: gerencia@holanet.mx

Directamente en nuestra Oficinas, que se encuentra ubicadas en:

Dirección oficinas:

Calle Rafael Nieto s/n, Colonia Lázaro Cárdenas, Cerro Azul, Veracruz.

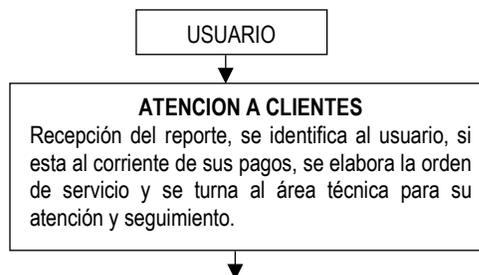
Horario:

Lunes a viernes de 8:00 hrs a 17:00 hrs

Sábados de 9:00 hrs a 14:00 hrs

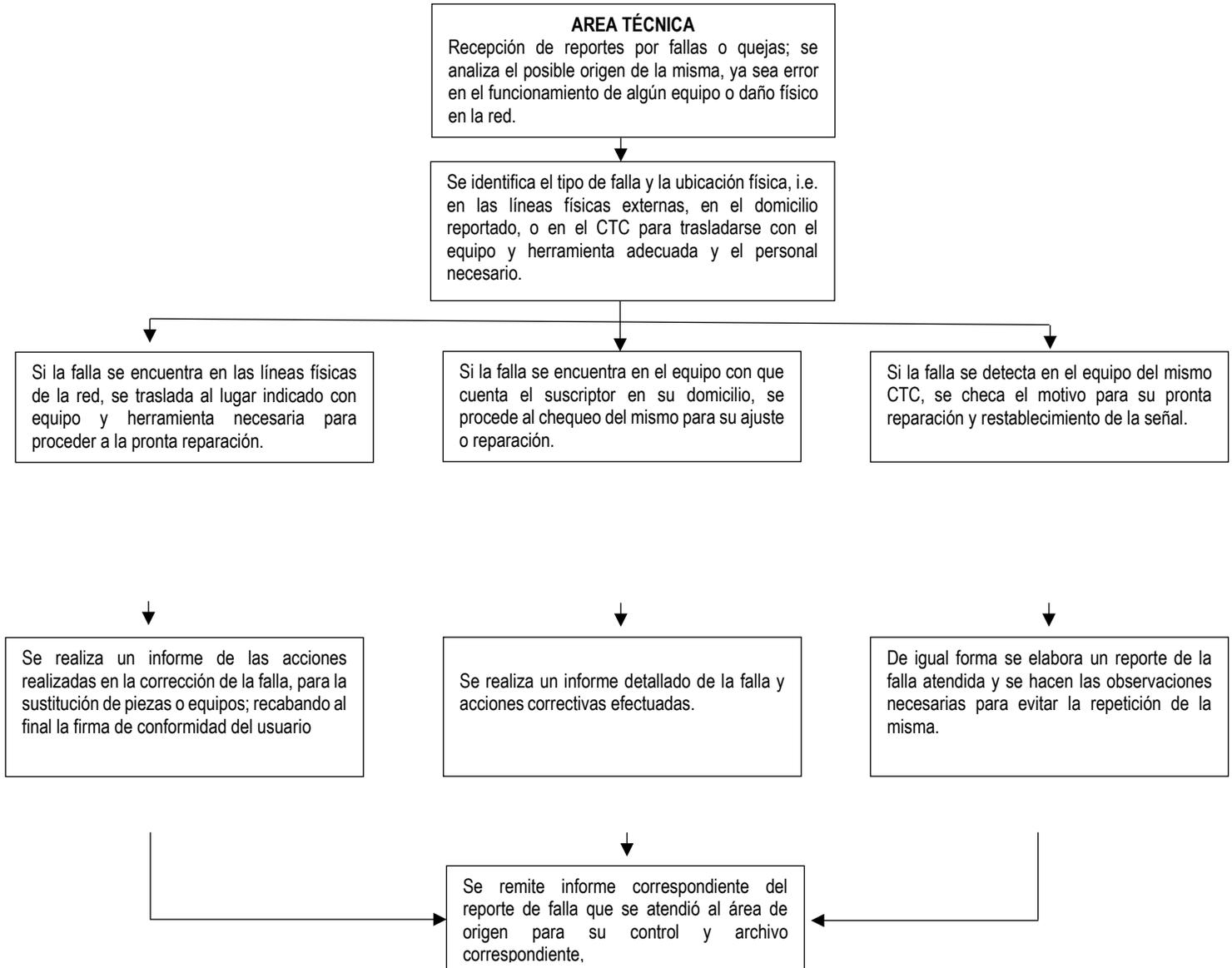
A partir de que el suscriptor reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará, el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

DIAGRAMA DE FALLAS Y REPARACIÓN



CERRO AZUL, VERACRUZ

ANTONIO SIERRA CARDENAS



Asimismo cuando el concesionario realice actualizaciones tarifarias y éste implique un aumento en la prestación de los servicios y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a el suscriptor con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, el suscriptor podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla, rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 (sesenta) días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.



CERRO AZUL, VERACRUZ

ANTONIO SIERRA CARDENAS

V.- PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES

a) Plazos máximos de los Procedimientos y Solución de Aclaraciones, Quejas, Reparaciones

El suscriptor deberá comunicar en forma inmediata a el concesionario las fallas o interrupciones del Servicio.

A partir de que el concesionario reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión restringida e internet, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a éste se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

El concesionario dará aviso a el suscriptor, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso el concesionario dejará de cobrar a el suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si el concesionario no da aviso al IFT conforme a lo aquí señalado.

b) De las Bonificaciones

Cuando por causas imputables a el concesionario, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos; éste dejará de cobrar a el suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, el concesionario hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por el suscriptor, dicha compensación se verá reflejado en el siguiente recibo y/o factura.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por el concesionario, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.