

Política de calidad.

En RuelasNet, estamos comprometidos con la excelencia y la mejora continua en todos los aspectos de nuestro servicio. Nuestra Política de Calidad refleja nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la innovación constante.

Principios Fundamentales:**Satisfacción del Cliente:**

Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes proporcionando servicios fiables, seguros y de alta calidad.

Valoramos la retroalimentación de los clientes como una herramienta esencial para mejorar continuamente nuestros servicios.

Eficiencia Operativa:

Implementamos prácticas operativas eficientes para garantizar la entrega puntual y efectiva de nuestros servicios.

Buscamos la optimización de procesos para minimizar costos y maximizar la calidad.

Innovación Tecnológica:

Mantenemos un enfoque proactivo hacia la adopción de tecnologías de vanguardia para mejorar la experiencia del usuario y garantizar conexiones estables y rápidas.

Equipo Comprometido:

Fomentamos un entorno de trabajo que promueva la participación, el aprendizaje continuo y el compromiso del equipo con nuestros valores y objetivos.

Compromisos Específicos:**Fiabilidad del Servicio:**

Nos comprometemos a proporcionar servicios que sean confiables y estables, minimizando las interrupciones y garantizando la continuidad del servicio.

Atención al Cliente:

Brindamos un servicio de atención al cliente excepcional, respondiendo de manera oportuna y efectiva a las consultas y necesidades de nuestros clientes.

Mejora Continua:

Estamos dedicados a la mejora continua mediante la revisión regular de nuestros procesos, la actualización de tecnologías y la implementación de las mejores prácticas de la industria.

Responsabilidad Gerencial:

La alta dirección de RuelasNet se compromete a liderar y respaldar la implementación efectiva de esta Política de Calidad, asegurando que todos los empleados comprendan y cumplan con estos principios.

Esta Política de Calidad es revisada periódicamente para garantizar su relevancia y eficacia en el logro de nuestros objetivos de calidad.

Política de Uso Justo de la Transferencia de Datos

En RuelasNet, estamos comprometidos a proporcionar un servicio de alta calidad y accesible para todos nuestros usuarios. Para garantizar una experiencia equitativa y eficiente para todos, hemos establecido la siguiente Política de Uso Justo de la Transferencia de Datos.

Principios Fundamentales:

Acceso Equitativo:

Todos los usuarios tienen derecho a un acceso equitativo y sin restricciones a nuestra red.

Priorización de Servicio:

Garantizamos que la transferencia de datos de todos los usuarios sea tratada de manera justa y sin discriminación.

Mejora de la Calidad del Servicio:

Implementamos esta política para mantener y mejorar la calidad del servicio para todos los usuarios.

Condiciones de Uso Justo:

Límites de Velocidad:

En situaciones de congestión de red, los usuarios que hayan excedido ciertos límites de transferencia de datos pueden experimentar velocidades reducidas temporalmente.

Priorización de Tráfico:

En situaciones de congestión, ciertos tipos de tráfico, como la navegación web y la mensajería, pueden tener prioridad sobre otros tipos de tráfico, como las descargas de grandes archivos.

Monitoreo de Uso Excesivo:

Nos reservamos el derecho de monitorear el uso excesivo de datos y tomar medidas para mantener la equidad en la red.

Notificación a Usuarios:

Notificaremos a los usuarios que superen los límites establecidos y proporcionaremos información sobre cómo pueden ajustar su uso para evitar posibles limitaciones.

Responsabilidades del Usuario:**Uso Responsable:**

Los usuarios son responsables de utilizar la red de manera responsable y respetar los límites establecidos.

Colaboración para la Eficiencia:

Alentamos a los usuarios a colaborar en la eficiencia del uso de la red, evitando el uso intensivo de datos en momentos de alta demanda. Esta Política de Uso Justo es parte integral de nuestros esfuerzos para proporcionar un servicio equitativo y eficiente para toda nuestra comunidad de usuarios.

Política de Cancelación y Devolución:

¿Cuáles son las condiciones para cancelar el servicio?

- El costo de instalación debe de estar cubierto.
- No debe tener adeudo.
- La cuenta debe estar al corriente.

¿Se aplican tarifas o penalizaciones por cancelación anticipada?

- No

¿Qué procedimientos deben seguir los clientes para solicitar una devolución?

- Las únicas devoluciones que aplican no implican un valor economico y se refieren a la devolucion del equipo ya que en todo momento los equipos son propiedad de RuelasNet y su representante legal.

¿Existe alguna política de reembolso y en qué situaciones se aplica?

- No existen reembolsos.

¿Cómo se manejan las devoluciones de equipo y cuáles son las condiciones?

- Debe solicitar una visita de terminación de servicios la cual se agenda, el servicio se corta en el instante de la solicitud el equipo debe de ser desmontado por un especialista de RuelasNet.
- Casos de urgencia por mudanza deberá de expresar esto para acudir lo mas rápido posible.
- Siempre pagar el valor del equipo sera una opción para el cliente.