

1.1 Contratación.

- I. Los usuarios interesados en contratar una oferta de servicios de telecomunicaciones vigente de Gigaone, podrá realizarlo en cualquiera de nuestros canales de atención:
 - 1) canal de atención telefónica en el 55-26-01-4900 para servicios residenciales y para servicios pyme,
 - 2) en la página de internet de GIGONE: <http://www.gigaone.com>
- II. El cliente deberá suscribir con Gigaone el contrato de adhesión registrado ante Profeco. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el contrato de adhesión y las condiciones del servicio suscritas por el cliente.
- III. Para realizar la contratación en línea, el cliente deberá llenar el formulario con los datos que se le solicitan y la dirección donde se instalará el servicio, después un ejecutivo se pondrá en contacto para continuar con el proceso.
- IV. Para la contratación vía telefónica se solicitan algunos datos personales y la dirección donde se instalará el servicio.
- V. La página de internet www.gigaone.com está disponible de manera permanente y los números 443-XX-XX-XX de lunes a viernes de XX:XX a.m. a XX:XX p.m. y sábados y domingos de XX:XX a.m. a XX:XX p.m.

1.2 Penalidades por terminación de contrato.

- I. Las tarifas que Gigaone cobrará a sus Clientes por concepto de terminación anticipada del contrato de adhesión aquella que resulten de las especificaciones de las reglas de aplicación tarifaria y políticas comerciales referidas en las tarifas registradas ante IFT.
- II. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los servicios.
- III. En caso que, decida concluir antes del plazo forzoso, las penalizaciones las pueden consultar en los términos y condiciones de los planes y paquetes:

<https://www.gigaone.com/terminosycondiciones.com> o en su contrato de adhesión.

IV. Garantía Contractual: No aplica.

V. Intereses: No aplica.

1.3 Cancelación de los servicios.

I. Los medios a través de los cuales se puede llevar a cabo la baja de los servicios de telecomunicaciones que un cliente tiene contratado con Gigaone son los mismos que para la contratación, por lo que los días y horarios para la baja son los mismos de los canales descritos anteriormente.

II. Si la petición se realiza en el canal telefónico se solicita el nombre del titular, domicilio donde se encuentra el servicio y contestar unas preguntas de seguridad. En caso de que sea una persona moral, además se solicitará el acta constitutiva y la identificación de representante legal. (envío por correo electrónico al ser por canal telefónico).

III. Si se realiza la baja por medio electrónico es necesario acceder a través de ERP Gigaone llenando el formulario correspondiente, y cumplir los requisitos del apartado anterior. Una vez que sea atendida por el ejecutivo la baja se dará de manera automática.

1.4 Instalación.

I. El horario para la instalación de los servicios de telecomunicaciones de Gigaone será de lunes a domingo de XX:XX a XX:XX hrs.

1.5 Atención al público.

I. Toda solicitud de información será atendida, sin costo alguno, al teléfono 443-XX-XX-XX. Para consultar otras formas de atención acceder a la liga <https://gigaone.com/asistencia/contactos>.

II. Los horarios disponibles vía telefónica son:

a) Tratándose de fallas o quejas con los servicios telefónicos y de acceso a Internet, podrá reportarse durante las 24 horas del día, todos días del año.

b) tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de servicios, consultas y aclaraciones, y reclamaciones e inconformidades, será

atendido de lunes a viernes de XX:XX a.m. a XX:XX p.m.
y sábados y domingos de XX:XX a.m. a XX:XX p.m.

III. Por medios electrónicos, podrá ingresar las 24 horas del año.

3.6 Trámites.

- I. Los trámites que Gigaone ofrece en atención a los clientes se enlistan en el Código de Prácticas comerciales refiriéndolos como Tipo de Atención: Contratación de servicio, Recepción de pagos, Aclaraciones sobre cargos en el Recibo, Recepción y atención de quejas en el servicio de Internet, Reconexión del servicio, Reinstalar el servicio, Bajas y/o Cancelaciones del servicio.
- II. Como se ha mencionado en el presente documento, los canales para acceder a estos trámites son los medios de atención telefónica y www.gigaone.com.

3.7 Pagos.

- I. El pago de los servicios de telecomunicaciones se realiza a través del Recibo GIGOANE. Para consultar, pagar y domiciliar el Recibo se puede realizar a través de ERP Gigaone, en el 443-XX-XX-XX y otros establecimientos autorizados.
- II. Para mayor detalle de las opciones de pago de sus servicios de telecomunicaciones acceda a la liga <https://gigaone.com/asistencia/formas-depago>. No se condiciona una forma determinada de pago o pagar rentas por adelantado.

3.8 Calidad.

- I. La calidad con la que se ofrecen los servicios de Gigaone cumple con los estándares acordados en el contrato y con los índices y parámetros establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. En caso de que Gigaone no preste los servicios en los términos ahí definidos convenidos, el cliente podrá rescindir del contrato y las condiciones del servicio sin responsabilidad alguna.

3.9 Política de Uso.

- I.** Gigaone establece en sus registros de tarifas y contrato de adhesión los términos y condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para la utilización de los servicios.
- II.** Como política de uso se establece que no se autoriza y/o permite la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los servicios; la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que, haciendo uso o interactuando con los servicios, se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones y la conexión de los servicios por parte del consumidor con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del consumidor a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los servicios.
- III.** Asimismo, los clientes podrán acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de Gigaone, misma que cumple con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT.

3.10 Mapas de cobertura.

- I.** Conforme a los Lineamientos de Calidad para servicios, Gigaone pondrá a disposición a partir del mes de Mayo de 2023 sus mapas de cobertura en gigaone.com/mapasdecobertura, donde podrá consultar las tecnologías y servicios disponibles en su domicilio.

3.11 Equipos Terminales.

- I.** Gigaone proporciona a los clientes el equipo terminal para la prestación del servicio de internet en calidad de comodato, siendo propiedad de GIGAONE.
- II.** Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo se podrán consultar en las Guías y manuales.

3.12 Compensaciones y/o bonificaciones.

- I.** Gigaone aplicará compensaciones, devoluciones o bonificaciones a sus clientes por causas imputables exclusivamente a Gigaone, se verá reflejado y ajustado en la factura correspondiente o a través del correo de Atención del Cliente presentando una solicitud, en los siguientes casos:
- a) existencia de un cargo no reconocido y
 - b) en caso fortuito o fuerza mayor y si la interrupción o falla del servicio es superior a 72 horas consecutivas después de haber sido reportada.