



# Códigos de prácticas comerciales



# Índice

- Trámites a realizar
- Tiempos de respuesta de CACs
- Cobro por pago atrasado
- Límite de crédito
- Tarifas de trámites adicionales
- Tiempos de instalación



# Trámites a realizar

# Trámites a realizar

En **maxcom** nos ocupamos para brindarte la mejor atención y servicio, es por eso que en nuestros Centros de Atención a Clientes están a tu disposición los siguientes servicios:

- Aclaración de factura
- Agendar citas de instalación
- Alta o baja de Asistemax, SOS PC
- Alta, baja o cambio de soluciones
- Cambio de domicilio
- Cambio de número telefónico
- Cambio de plan
- Cambio de razón social
- Cambio de código de seguridad
- Cancelación de órdenes de servicio
- Cesión de derechos
- Contratación de nuevos servicios
- Contrato de cargo recurrente a tarjeta de crédito
- Creación de claves para consulta de factura
- Entrega de copia de factura
- Incremento o decremento de límite de crédito
- Pagos de servicios
- Información de productos y servicios (telefonía, televisión, Internet y celular)
- Reactivación de servicio (cuenta al corriente)
- Registro de quejas contra el servicio o contra el personal
- Reporte de fallas de servicio
- Venta de equipos telefónicos (fijo y celular)

### **Formas de pago:**

- Efectivo
- Cargo a tarjeta de crédito
- Cheque (expedirse a nombre de Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.)

**\*Indispensable presentar su número de cuenta**

### **Otros lugares de pago:**

- Banco HSBC
- Banco Santander
- Banco Banamex
- Banco BBVA Bancomer
- Banco Azteca
- Farmacias del Ahorro
- Tiendas Extra
- Tiendas Elektra



# Tiempo de respuesta CAC's

# Tiempo de respuesta CAC's

Tiempo máximo de respuesta CAC's				
Tiempo de trámite	Mismo día	24 hrs	48 hrs	Más de 72 hrs
Aclaración de llamadas	X			X
Aclaración de Saldos	X			
Alta o baja para envío de facturas				
Alta o baja de soluciones			X	
Alta RFC			X	
Cambio de domicilio				X
Cambio de número telefónico			X	
Cambios de SIM		X		
Cesión de derechos	X			
Conversión de Plan				X
Entrega de facturas	X			
Reactivación de maxMÓVIL		X		
Reactivación de TV y datos			X	
Reactivación de Voz		X		
Reubicación de Dit y entrega de equipo telefónico				X
Separación de cuentas				
Suspensión por robo o extravío de maxMÓVIL	X			X

# Tiempos de respuesta Call Center

Tiempo de trámite	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Aclaración de saldo	Mismo día	Mismo día
Factura	Mismo día	Mismo día
Reactivaciones	24 hrs hábiles	24 hrs hábiles
VoIP	Mismo día	Mismo día
Citas técnicas	Mismo día	Mismo día
Negociación de saldo	Mismo día	Mismo día
Cargos a TDC	Mismo día	Mismo día
Información	Mismo día	Mismo día
Portabilidades	Mismo día	Mismo día
Up & Cross Selling	Mismo día	Mismo día
Transferencias	Mismo día	Mismo día
Quejas	24 hrs hábiles	24 hrs hábiles
Límite de crédito	Mismo día	Mismo día
Cancelaciones	Mismo día	Mismo día
Modificación de servicios	Mismo día	Mismo día
Telefonía Pública	72 hrs hábiles	72 hrs hábiles
Falla	Mismo día	Mismo día





# Cobro por pago atrasado

# Cobro por pago atrasado

Es el cobro que realiza **maxcom** a los clientes que pagan su factura después de la fecha límite de pago que se menciona en la misma.

Se considera pago atrasado si:

- El pago se realiza después de la fecha límite de pago más 2 días y si el cliente tiene un saldo pendiente mayor o igual a \$10 pesos
- El monto que se cobrará por concepto de pago atrasado es de \$35.00 pesos (IVA incluido)



# Límite de Crédito

# Límite de Crédito

El Límite de Crédito es una funcionalidad que controla el consumo y las llamadas de los clientes con la intención de evitar que se excedan en los consumos que pueden pagar mensualmente.

La asignación de Límite de Crédito aplica para clientes nuevos y existentes de la siguiente manera:

## **Clientes Nuevos**

El Límite de Crédito inicial de un cliente residencial es de \$100 pesos. A partir del segundo mes se recalcula de acuerdo al criterio de clientes existentes.

## **Clientes Existentes**

Para los clientes existentes se promediarán las últimas seis facturas (como máximo) y se multiplicarán por el factor 1.6.

Para cuentas que tengan menos de seis facturas, el Límite de Crédito será calculado con base en las facturas que el cliente tenga generadas en ese momento, serán promediadas y de igual forma se multiplicarán por el factor 1.6.

Si el resultado de multiplicar el factor de 1.6 por el promedio de las últimas 6 facturas de un cliente es menor a \$600, se deberá de igualar a \$600 siendo así éste el valor mínimo en el cálculo de Límite de Crédito.

Una vez excedido el Límite de Crédito, el servicio se suspende de forma automática. Para restablecer el servicio es necesario realizar un pago por el monto excedido.



# Tarifas de trámites adicionales

## Tarifas de trámites adicionales

Cambio de domicilio	<b>\$116</b>
Reubicación de DIT	<b>\$116</b>
Cambio de número telefónico	<b>\$23.2</b>
Cableados adicionales	<b>\$345</b>
Extensiones de TV adicionales	<b>\$75</b>
Cambio de control remoto	<b>\$100</b>
Cobro por pago atrasado	<b>\$35</b>



# Tiempos de servicio e instalación

# Tiempos de servicio e instalación

- El tiempo mínimo de instalación es de 4 días
- El tiempo máximo de instalación es de 8 días