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.mx>
- II. El cliente deberá suscribir con Gigaone el contrato de adhesión. 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 a través del número 55-26-01-4900.
- V. La página de internet www.gigaone.mx está disponible de manera permanente y el número de atención al cliente 55-26-01-4900 y vía WhatsApp 33-2929-0915 de lunes a viernes de 09:00 horas a 19:00 horas, sábados y domingos de 10:00 horas a 19:00 horas.

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.mx/terminos_y_condiciones.pdf o en su contrato de adhesión.

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.

4. Instalación.

- I. El horario para la instalación de los servicios de telecomunicaciones de Gigaone será de lunes a sábado de 09:00 a 19:00 hrs.

5. Atención al público.

- I. Toda solicitud de información será atendida, sin costo alguno, al teléfono 55-26-01-4900. Para consultar otras formas de atención acceder a la liga <https://gigaone.mx>
- 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 los horarios establecidos en el punto 1 apartado V, todos días del año.
 - b) tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de servicios, consultas y aclaraciones, será atendido de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas y sábados y domingos de 10:00 a 19:00 p.m.

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

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.

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 mi portal Gigaone, en el 55 2601 4900 y otros establecimientos autorizados.
- II. Para mayor detalle de las opciones de pago de los servicios de telecomunicaciones acceda a mi portal Gigaone. No se condiciona una forma determinada de pago o pagar rentas por adelantado.

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 definidos convenidos, el cliente podrá rescindir del contrato y las condiciones del servicio sin responsabilidad alguna.

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.
10. 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.
11. Compensaciones y/o bonificaciones.
- I.** Gigaone aplicará compensaciones, devoluciones o bonificaciones a sus clientes por causas imputables exclusivamente a Gigaone, se verá reflejado 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.