

Política de Cancelación de Servicios de Internet

1. Propósito

La presente política establece los lineamientos y procedimientos que los clientes deben seguir para cancelar su servicio de internet con NET1. Nuestro objetivo es proporcionar un proceso claro, justo y transparente para todos los clientes que deseen cancelar su servicio.

2. Alcance

Esta política se aplica a todos los clientes de NET1 que tienen contratos de servicio de internet, ya sea residencial o empresarial.

3. Procedimiento de Cancelación

3.1. Solicitud de Cancelación

- **Métodos para Solicitar la Cancelación:**
 - **Portal en Línea:** Los clientes pueden iniciar sesión en su cuenta en nuestro sitio web y llenar el formulario de cancelación.
 - **Teléfono:** Los clientes pueden llamar a nuestro servicio de atención al cliente al 449 142 0327 y solicitar la cancelación.
 - **Correo Electrónico:** Los clientes pueden enviar una solicitud de cancelación a soporte@net1.mx.
 - **En Persona:** Los clientes pueden visitar nuestras oficinas y solicitar la cancelación en persona.

3.2. Información Necesaria para la Cancelación

- **Datos del Cliente:** Nombre completo, número de cuenta, dirección del servicio.
- **Motivo de la Cancelación:** Se solicita, pero no es obligatorio, proporcionar un motivo para la cancelación para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.
- **Fecha Efectiva:** La fecha en la que el cliente desea que se haga efectiva la cancelación (mínimo 7 días hábiles después de la solicitud).

3.3. Confirmación de Cancelación

- Una vez recibida la solicitud, NET1 enviará una confirmación de la cancelación dentro de los 3 días hábiles siguientes a través del método de contacto preferido del cliente (correo electrónico, SMS, llamada telefónica).

4. Términos y Condiciones

4.1. Período de Preaviso

- Se requiere un período de preaviso de al menos 7 días hábiles antes de la fecha efectiva de cancelación solicitada.

4.2. Penalizaciones por Cancelación Temprana

- **Contratos a Plazo Fijo:** Si el cliente cancela su servicio antes del final del período contractual, se aplicará una penalización por cancelación temprana en caso de que el contrato tenga un plazo forzoso.

- **Contratos Mensuales:** No se aplican penalizaciones por cancelación, pero el servicio continuará hasta el final del ciclo de facturación mensual.

4.3. Devolución de Equipos

- Todos los equipos proporcionados por NET1 (como módems, routers, etc.) deben ser devueltos en buenas condiciones dentro de los 14 días siguientes a la cancelación. Se pueden devolver en nuestras oficinas.
- Cualquier equipo no devuelto o devuelto en malas condiciones estará sujeto a cargos de reemplazo.

4.4. Liquidación de Cuentas Pendientes

- Todos los cargos pendientes deben ser pagados antes de la fecha efectiva de cancelación. Esto incluye facturas no pagadas, cargos por cancelación temprana y cualquier otro cargo aplicable.
- Si hay un saldo a favor del cliente después de la cancelación, NET1 reembolsará dicho monto dentro de los 30 días hábiles posteriores a la cancelación efectiva.

5. Reactivación del Servicio

- Si un cliente desea reactivar el servicio después de la cancelación, deberá seguir el proceso de nueva suscripción y estará sujeto a las tarifas y términos vigentes en ese momento.

6. Contacto para Soporte Adicional

- Para cualquier pregunta o asistencia adicional relacionada con la cancelación, los clientes pueden contactar a nuestro servicio de atención al cliente al 449 142 0327 o enviar un correo a soporte@net1.mx.

7. Modificaciones a la Política

- NET1 se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Las modificaciones se notificarán a los clientes a través de [método de notificación] y se publicarán en nuestro sitio web.

Ejemplo de Flujo de Cancelación

1. **Cliente Solicita Cancelación:** El cliente solicita la cancelación a través del portal en línea.
2. **Confirmación de Recepción:** NET1 envía una confirmación de la solicitud dentro de los 3 días hábiles.
3. **Revisión de Cuentas:** Se verifica si hay algún saldo pendiente.
4. **Devolución de Equipos:** El cliente devuelve el equipo proporcionado.
5. **Liquidación de Cuentas:** El cliente liquida cualquier cuenta pendiente.
6. **Cancelación Efectiva:** El servicio se cancela en la fecha solicitada.
7. **Reembolso:** Si aplica, se realiza el reembolso correspondiente dentro de los 30 días hábiles.