



Comercializadora Conaguinet, S.A.S. de C.V. · Dr. Camarena 415, Centro, Lagos de Moreno, Jalisco, C.P. 47400

Bonificaciones y reembolsos

En qué casos te corresponde una bonificación o la devolución de un pago, cuánto es, en cuánto tiempo y cómo solicitarlo.

1. A qué aplica esta política

Esta política explica en qué casos te corresponde una bonificación, una compensación o la devolución de un pago por el servicio de internet que te presta Conaguinet, y cómo solicitarla.

Los importes y plazos que aquí se describen provienen del contrato de adhesión registrado ante PROFECO y de la normatividad aplicable. En caso de diferencia, prevalece el contrato registrado.

2. Bonificación por falla o interrupción del servicio

Cuando por causas atribuibles a Conaguinet el servicio no se preste en la forma contratada, tienes derecho a que se te compense la parte proporcional del periodo que se dejó de prestar y, además, a una bonificación de al menos el 20% del monto del periodo afectado.

Si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y la bonificación proceden cuando la falla supera 72 horas consecutivas a partir de tu reporte.

Si la interrupción es por una causa previsible que afecta de forma generalizada, no podrá exceder de 24 horas consecutivas; pasado ese punto dejamos de cobrar la parte proporcional y bonificamos al menos el 20%.

Es indispensable que reportes la falla dentro de las 24 horas siguientes a que se presente. Si no hay reporte, se presume que el servicio funcionó con normalidad y la obligación de pago continúa.

3. Cómo se aplica la bonificación

Las bonificaciones y compensaciones se aplican a más tardar en la siguiente fecha de corte posterior a que se actualice el supuesto, y se reflejan en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura.

- Se aplican como saldo a favor en tu siguiente mensualidad, salvo que acordemos otro medio contigo.
- No es necesario que las solicites cuando la falla ya está documentada con folio.

4. Cobros indebidos y pagos en exceso

Si detectas un cobro indebido o realizaste un pago en exceso, la devolución se efectúa dentro de los 5 días hábiles siguientes a tu reclamación, por el mismo medio en que se hizo el cargo, y se bonifica además el 20% sobre el monto cobrado indebidamente.

Tienes hasta un año para solicitar la devolución de un cobro indebido.

5. Imposibilidad técnica en la instalación

Si al momento de instalar se determina que técnicamente no es posible prestarte el servicio, el contrato queda cancelado sin responsabilidad para ti.

Te devolvemos íntegramente lo que hayas pagado por anticipo, depósito, instalación o renta, en un plazo no mayor a 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación. La imposibilidad técnica queda asentada en la orden de servicio que presenta el técnico.

Si el incumplimiento en la instalación es atribuible a Conaguinet, además te corresponde una penalidad equivalente al 20% de las cantidades recibidas por concepto de anticipo.

Para que proceda el reembolso debes acreditar el pago realizado. La devolución se hace por el mismo medio en que pagaste.

6. Cancelación del servicio

Puedes cancelar en cualquier momento, sin penalización, porque el contrato no tiene plazo forzoso.

Si pagaste por adelantado y cancelas antes de que termine el periodo, te devolvemos la parte proporcional del servicio que no se prestó.

La cancelación no te exime de cubrir los adeudos generados por el servicio que sí recibiste, ni de devolver los equipos que se te prestaron.

Si compraste el equipo a plazos, al cancelar solo se paga el remanente del equipo.

7. Equipos

Los equipos en comodato no se compran ni se reembolsan: se devuelven. Al entregarlos te damos una nota de recepción y se te devuelve el pagaré firmado en garantía.

Si el equipo terminal presenta defectos o vicios ocultos que impidan su uso, tienes derecho a su reposición, a la rescisión del contrato o a la reducción del precio y, en cualquier caso, a la bonificación correspondiente.

El equipo adquirido en compraventa tiene garantía de un año por defectos de fábrica contados a partir de su entrega.

8. Qué no genera bonificación ni reembolso

- Fallas en tus propios dispositivos, en tu red interna o en tu software.
- Interrupciones por falta de pago.
- Fallas de energía eléctrica en tu domicilio.
- Daño al equipo atribuible al usuario.
- Visitas técnicas que no pudieron realizarse por ausencia del titular o del contacto señalado en el reporte.
- Mantenimiento preventivo programado y avisado.
- Interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor que no superen las 72 horas consecutivas.

9. Cómo solicitar una bonificación o un reembolso

Comunícate al 474 746 4305, por WhatsApp al 474 141 5749, por correo a conaguinet01@gmail.com o acude a nuestras oficinas en Dr. Camarena 415, colonia Centro.

Te entregamos un folio de seguimiento de tu solicitud. Conserva ese número: es tu comprobante y con él puedes consultar el estado del trámite en cualquier momento.

Atendemos las quejas en un plazo no mayor a 15 días naturales. Cuando la aclaración se resuelve, te avisamos del cierre del folio.

10. Si no estás conforme

Puedes acudir a la PROFECO, autoridad competente para resolver controversias sobre la interpretación o el cumplimiento del contrato de adhesión, o presentar tu inconformidad ante el IFT por fallas de calidad del servicio.

Ambas instituciones operan la plataforma «Soy Usuario», donde puedes registrar tu inconformidad en línea. Durante un procedimiento conciliatorio ante PROFECO, tu servicio no será interrumpido.