

## Política de Devoluciones, Cancelaciones e Instalación

En **Enco Telecom**, nuestro compromiso es brindar un servicio de internet de alta calidad y la total satisfacción de nuestros clientes. A continuación, detallamos los lineamientos que regulan los tiempos de instalación, devoluciones de pagos, cancelaciones de servicio y el resguardo de equipos propiedad de la empresa.

### 1. Política y Tiempos de Instalación

- **Plazo de instalación:** Una vez confirmado el pago de la contratación y validados los datos del cliente, Enco Telecom se compromete a realizar la instalación del servicio en un plazo máximo de **3 días hábiles**.
- **Agendación de cita:** El equipo técnico se pondrá en contacto con el usuario para coordinar el día y la hora de la visita dentro del periodo establecido.
- **Presencia del titular:** Es requisito indispensable que una persona mayor de edad (de preferencia el titular de la cuenta) se encuentre en el domicilio durante la instalación para firmar la conformidad del servicio y la recepción del equipo.
- **Retrasos por causas de fuerza mayor:** En caso de condiciones climáticas adversas, fallas de fuerza mayor o dificultades de acceso extremo al domicilio, el plazo de 3 días hábiles podrá reprogramarse, notificando de inmediato al cliente.

### 2. Cancelación del Servicio y Contratos

- **Plazos de cancelación:** El usuario puede solicitar la cancelación de su servicio de internet en cualquier momento. Para evitar el cargo del mes siguiente, la solicitud deberá realizarse al menos **5 días hábiles antes** de su fecha de corte.
- **Mensualidades ya devengadas:** No se realizarán devoluciones ni reembolsos en efectivo por mensualidades de servicio que ya hayan sido utilizadas o que estén en curso dentro del periodo de facturación actual.

### 3. Devoluciones de Pagos (Reembolsos)

Las solicitudes de reembolso se evaluarán bajo los siguientes escenarios específicos:

- **Imposibilidad técnica de instalación:** Si el usuario realiza el pago de la contratación, pero nuestro equipo técnico determina durante la visita que **no hay cobertura o factibilidad técnica** en su domicilio, se reembolsará el **100% del monto pagado**.
- **Incumplimiento en el plazo de instalación:** Si por causas completamente imputables a Enco Telecom la instalación no se realiza dentro de los **3 días hábiles** estipulados y el cliente decide ya no continuar con el servicio, podrá solicitar la cancelación inmediata y la devolución íntegra de su dinero.

- **Fallas prolongadas del servicio:** Si el servicio presenta una interrupción total por un periodo continuo mayor a 48 horas (y ha sido reportada debidamente a soporte técnico), el cliente tendrá derecho a una bonificación proporcional en su siguiente recibo.
- **Pagos duplicados o errores de cobro:** En caso de que el cliente realice un pago doble por error, se aplicará un saldo a favor en su próxima mensualidad o se gestionará el reembolso en un plazo de 3 a 5 días hábiles.

Para ofrecer mayor comodidad a nuestros usuarios, **Enco Telecom** cuenta con la opción de recepción de pagos en efectivo a través de la red de tiendas OXXO mediante la plataforma **OxxoPay**. Al utilizar este método de pago, el cliente acepta los siguientes lineamientos:

### 1. Generación y Vigencia de la Referencia

- **Referencia Única e intransferible:** Para realizar el pago, el cliente deberá solicitar la generación de la referencia, la cual contiene un número de referencia único de **14 dígitos**.
- **Vigencia:** Cada referencia de OxxoPay tiene una fecha de vencimiento. Si el cliente no realiza el pago antes de la fecha límite indicada en su ficha, la referencia se cancelará automáticamente y deberá solicitar una nueva.

### 2. Comisiones por Servicio

- **Comisión de la tienda:** OXXO cobra una comisión fija por ventanilla al momento de recibir el pago (ajena a Enco Telecom). Esta comisión corre **totalmente por cuenta del cliente** y no forma parte del saldo abonado a su servicio de internet.
- **Monto exacto:** El cliente debe asegurarse de que el cajero de OXXO capture el monto exacto que aparece en la referencia para garantizar la correcta aplicación de su pago.

### 3. Tiempos de Aplicación y Activación del Servicio

- **Reflejo del pago:** Los pagos realizados mediante OxxoPay se notifican a nuestro sistema de manera automática, usualmente en un periodo de **1 a 2 horas**. Sin embargo, en ocasiones la red bancaria o de OXXO puede presentar demoras de hasta **24 horas hábiles**.
- **Evite cortes en fin de semana:** Si el servicio del cliente está próximo a vencer o requiere reactivación inmediata, se sugiere realizar el pago con anticipación o contemplar los tiempos de espera del sistema para evitar suspensiones temporales del servicio.
- **Reactivación automática:** Una vez que el sistema de Enco Telecom recibe la notificación de OxxoPay, el servicio de internet (en caso de estar suspendido) se reactivará de forma automática.

#### 4. Aclaraciones y Comprobantes de Pago

- **Resguardo del ticket:** El ticket impreso emitido por la tienda OXXO es el **único comprobante válido** del cliente ante cualquier aclaración. Es obligación del usuario guardarlo.
- **Proceso de aclaración:** En caso de que el pago no se vea reflejado en el sistema después de 2 horas, el cliente deberá enviar una fotografía clara de su ticket de OXXO a nuestro canal oficial de soporte por WhatsApp para realizar la validación y aplicación manual.
- **Pagos en establecimientos no autorizados:** Enco Telecom no se hace responsable por pagos realizados con referencias viejas, erróneas o en correspondientes no afiliados a la plataforma oficial de OxxoPay.
- 

#### 4. Política de Equipos (Módems, Antenas y Routers)

- **Equipos en comodato:** Todos los equipos instalados en el domicilio del cliente (antenas receptoras, routers, cableado, etc.) son propiedad de Enco Telecom, a menos que el contrato de instalación especifique lo contrario.
- **Retiro de equipos por cancelación:** Al finalizar o rescindir el contrato del servicio por cualquier causa, el cliente se compromete a permitir el acceso al personal técnico de Enco Telecom para el retiro de los equipos, o bien, a entregarlos en nuestras oficinas en un plazo no mayor a **10 días naturales**.
- **Cargos por maltrato o no devolución:** Si los equipos no son devueltos, o presentan daños severos por negligencia, vandalismo o modificaciones no autorizadas, se aplicará un cargo por penalización equivalente al costo comercial del equipo.

#### 5. Proceso para Solicitar una Devolución o Cancelación

Para iniciar cualquier trámite, el titular de la cuenta deberá:

1. Comunicarse a nuestro canal oficial de Atención a Clientes vía WhatsApp o llamada telefónica.
2. Proporcionar su nombre completo, número de cuenta/contrato y el motivo de la solicitud.
3. En caso de reembolsos, presentar el comprobante de pago correspondiente.