

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN



ARANETLZC



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

ARANETLZC S.A. DE C.V.

COMPROMISO Y ALCANCE

En ARANETLZC S.A. DE C.V., reconocemos que los servicios que ofrecemos, particularmente el acceso a internet fijo, son esenciales en la vida cotidiana de nuestros usuarios. Por ello, trabajamos continuamente para ofrecer soluciones técnicas confiables y una atención al cliente eficiente, orientadas a garantizar la calidad, continuidad y disponibilidad del servicio.

Operamos bajo los principios de transparencia, cumplimiento normativo, trato digno al usuario y responsabilidad técnica, conforme a la legislación vigente.

No obstante, entendemos que pueden surgir circunstancias en las que los usuarios requieran cancelar, modificar o solicitar la devolución de pagos relacionados con el servicio de telecomunicaciones contratado. Esta política establece los procedimientos, requisitos y condiciones aplicables para la gestión de devoluciones, reembolsos o ajustes, promoviendo una atención justa, clara y oportuna.

Lo anterior se aplica conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y las disposiciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

CONDICIONES GENERALES PARA DEVOLUCIONES

Las devoluciones aplicables ofrecidas por ARANETLZC S.A. DE C.V. se registrarán bajo criterios objetivos, conforme a la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor. Para ello, se establecen las siguientes condiciones generales que determinan en qué casos procede una solicitud de devolución o reembolso, así como las situaciones en las que dicha solicitud será improcedente. Esto incluye aquellos casos en los que el usuario demuestre haber realizado un pago no intencionado o erróneo a las cuentas de la empresa.

Las solicitudes de devolución o reembolso pueden hacerse en los siguientes casos:

- Cuando el servicio no haya sido prestado de conformidad con lo estipulado en el contrato y las condiciones publicitadas.
- En casos de cobros indebidos, duplicados o pagos realizados en exceso por parte del usuario.
- Cuando el cliente ejerza su derecho de cancelación anticipada dentro del plazo legalmente permitido y antes de la activación del servicio.
- Cuando el usuario hubiere efectuado un pago por error, ya sea mediante transferencia electrónica de fondos, depósito bancario o cualquier otro medio, a favor de ARANETLZC S.A. DE C.V., sin que dicho importe corresponda a una relación contractual vigente, a un servicio efectivamente solicitado, ni se derive de una obligación de pago reconocida contractualmente. Para efectos de procedencia, será requisito indispensable que el solicitante acredite fehacientemente la operación mediante el comprobante bancario correspondiente y que, a su vez, se demuestre la inexistencia de contraprestación alguna derivada del referido pago.

No se aceptarán devoluciones en casos donde:

- El cliente haya utilizado total o parcialmente el servicio, sin reportar fallas técnicas atribuibles al proveedor.
- El servicio haya sido suspendido por falta de pago u otras causas imputables al usuario.
- Haya vencido el plazo de solicitud sin que exista constancia de reclamación. En este sentido, y conforme al Numeral 9 de la NOM-184-SCFI-2018, el usuario cuenta con hasta un año natural para solicitar la devolución correspondiente desde el momento en que se haya realizado el pago o generado el cargo.

PLAZOS PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

Las solicitudes de devolución deberán presentarse dentro de los plazos establecidos conforme a lo dispuesto en el marco normativo aplicable. Los usuarios podrán presentar su solicitud en los siguientes términos:

- Errores de cobro, pagos indebidos o en exceso: El usuario tiene hasta un año natural contado a partir de la fecha del cargo para solicitar la devolución correspondiente, conforme al Numeral 9 de la NOM-184-SCFI-2018.
- Pagos realizados por error sin relación contractual: En caso de transferencias o depósitos efectuados por equivocación, sin que exista contrato o solicitud de servicio activa, el usuario podrá presentar su solicitud de devolución dentro del plazo de un año natural desde la fecha en que se efectuó el pago, siempre que no se haya recibido contraprestación alguna por parte de ARANETLZC y se presente el comprobante bancario correspondiente.
- Servicios no prestados: En caso de cancelación anticipada del servicio aún no activado o instalado, el usuario podrá solicitar el reembolso hasta 24 horas antes de la fecha programada para la instalación o activación del servicio, siempre que no se haya generado uso alguno del mismo.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

Para garantizar transparencia y eficiencia en el proceso, toda solicitud de devolución o reembolso deberá realizarse mediante los canales oficiales de atención al cliente y seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

1. Solicitud inicial

El usuario deberá contactar al área de atención a clientes de ARANETLZC S.A. DE C.V. por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico oficial
- Teléfono de atención al cliente
- Presencialmente en la oficina de atención (cuando aplique)

El usuario deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre completo del titular del contrato
- Número de cliente o de contrato
- Fecha del cargo o incidente
- Motivo de la solicitud
- Comprobante de pago o evidencia técnica (en caso de fallas)
- Medio preferido para la resolución (correo electrónico o telefónico)

2. Llenado de la Solicitud de Devolución



Como parte del procedimiento, el cliente deberá completar y firmar el siguiente formulario, el cual servirá como constancia documental de su solicitud:

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

Datos del Cliente

Fecha de solicitud: _____

Nombre completo del titular: _____

Suscriptor: _____

Número de cliente o contrato: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Detalles del Servicio Contratado

Tipo de servicio:

Internet residencial

Internet empresarial

Otro (especificar): _____

Fecha de contratación o instalación: _____

Folio de reporte técnico (si aplica): _____

Motivo de la Solicitud de Devolución

Error en la contratación

Error en la facturación

Cancelación anticipada conforme a la política vigente

Pago realizado por error (transferencia o depósito no intencionado)

Otro (especificar): _____

En caso de pagos realizados por error, describa brevemente la situación y adjunte el comprobante del movimiento bancario, especificando si se trató de una transferencia SPEI, depósito en ventanilla u otro medio.

Descripción del problema o justificación de la solicitud:

Solicitud de Reembolso

Reembolso total del pago realizado

Reembolso parcial (especificar): _____

Medio de pago utilizado:



- SPEI (transferencia)
- Tarjeta de débito/crédito
- Efectivo

Nombre del titular de la cuenta para reembolso (si aplica): _____

CLABE o número de cuenta: _____

Autorización y Declaración

Declaro que la información proporcionada es verídica y que he leído y acepto las condiciones establecidas en la Política de Devoluciones de ARANETLZC S.A. de C.V. Autorizo el tratamiento de esta solicitud conforme a la normativa vigente.

Firma del Cliente: _____

Lugar y fecha: _____

El presente documento, debidamente firmado por el representante de ARANETLZC, hace constar que el cliente ha solicitado la devolución o cancelación del servicio contratado, dejando sin efecto el/los contrato(s) de prestación de servicios. Asimismo, declara haber entregado todo equipo proporcionado por ARANETLZC que se encontraba en su domicilio.

Firma del Representante de la Concesión: _____

EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN

Una vez recibida la documentación y cuestionario debidamente llenados:

- El área de atención evaluará el caso en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- En caso de ser procedente, se notificará al usuario el monto autorizado, el medio de reembolso y el plazo estimado para su aplicación.

FORMAS DE REEMBOLSO

Una vez aprobada la solicitud de devolución, ARANETLZC S.A. DE C.V. realizará el reembolso correspondiente utilizando el mismo medio de pago empleado por el usuario al momento de la contratación del servicio, conforme a las siguientes condiciones:

- Transferencia SPEI: El reembolso se efectuará exclusivamente a la misma cuenta bancaria desde la cual se originó el pago. El usuario deberá proporcionar su CLABE interbancaria para validar la coincidencia.



- Tarjeta de crédito o débito: El reembolso se procesará mediante una reversión directa al mismo plástico, a través del sistema bancario. El plazo para reflejarse puede variar entre 5 y 10 días hábiles, dependiendo de la institución emisora de la tarjeta.
- Pago en efectivo: En caso de pagos en efectivo, el reembolso se realizará únicamente en la sucursal autorizada, y el usuario deberá presentar el comprobante físico original de pago junto con una identificación oficial vigente.

Importante: Los costos operativos, administrativos o de instalación no serán objeto de reembolso, salvo que la causa de la devolución sea atribuible directamente a ARANETLZC, ya sea por incumplimiento contractual, falla técnica no resuelta, error en la prestación del servicio o pago no vinculado a una relación contractual activa.

Pagos realizados por error: En los casos en que el usuario acredite haber realizado un pago no intencionado —ya sea mediante transferencia electrónica, depósito bancario u otro medio— y que dicho pago no guarde relación con un contrato vigente o solicitud de servicio, el reembolso procederá únicamente a la cuenta de origen, previa validación documental del movimiento bancario y confirmación de la inexistencia de contraprestación.

PRODUCTOS Y SERVICIOS NO ELEGIBLES PARA DEVOLUCIÓN

Conforme a la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor, existen ciertos casos en los que no procede la devolución total o parcial de pagos realizados por el usuario. A continuación, se detallan los supuestos en los que no aplicará el reembolso:

- Servicios utilizados de forma parcial sin reporte de inconformidad técnica o administrativa: Cuando el usuario haya hecho uso del servicio contratado sin haber emitido previamente un reporte formal por fallas técnicas o incumplimientos atribuibles al proveedor.
- Servicios contratados bajo promociones, bonificaciones, descuentos especiales o condiciones extraordinarias: Incluye servicios vinculados a campañas promocionales, tarifas preferenciales, paquetes combinados u ofertas con cláusula de no devolución, siempre que hayan sido informadas de forma clara y expresa.



- Cancelaciones solicitadas fuera de los plazos establecidos por esta política y la normatividad aplicable: Cuando el usuario exceda el tiempo legal o reglamentario para ejercer su derecho a devolución o cancelación, sin causa justificada y sin documentación de respaldo.

EXCLUSIONES Y VENTAS FINALES

Con base en la legislación aplicable y en apego a las políticas internas de la empresa, se establecen los siguientes casos en los que no aplicará devolución, reembolso ni cambio de servicio bajo ninguna circunstancia:

- Servicios contratados bajo promociones, descuentos especiales o paquetes preferenciales, una vez que hayan sido activados y utilizados total o parcialmente.
- Servicios utilizados fuera de las condiciones establecidas en el contrato, la oferta comercial o los lineamientos técnicos aplicables.
- Solicitudes de cancelación o devolución presentadas fuera del plazo límite permitido, sin documentación de respaldo o sin reporte previo.
- Cancelaciones derivadas de incumplimiento del usuario, como falta de pago, manipulación no autorizada de equipo, o uso indebido del servicio.

Importante: En estos casos, la contratación se considera una venta final, y el cliente reconoce haber aceptado las condiciones comerciales al momento de la activación del servicio.

COMPROMISO CON LOS CLIENTES – ARANETLZC S.A. DE C.V.

En ARANETLZC S.A. DE C.V. mantenemos un firme compromiso con la calidad, la transparencia y el respeto a los derechos de nuestros usuarios. Nuestro enfoque está centrado en ofrecer un servicio de internet fijo confiable, con atención personalizada, información clara y condiciones contractuales justas.

Actuamos conforme a los principios de ética comercial, legalidad, trato digno y equidad, integrando estas directrices en cada proceso operativo, desde la contratación hasta la atención postventa. Garantizamos que nuestras ofertas y condiciones reflejan con veracidad lo que se entrega, evitando prácticas engañosas o promocionales que puedan confundir al usuario.



Asimismo, rechazamos toda forma de manipulación del mercado o competencia desleal, y aseguramos que nuestras acciones publicitarias y comerciales se apeguen a lo dispuesto por la legislación aplicable en telecomunicaciones y protección al consumidor.

Este compromiso representa la base sobre la cual construimos relaciones de confianza con nuestros clientes, y es un componente esencial en la prestación de nuestros servicios.

CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración o solicitud relacionada con la presente política de devoluciones, el usuario podrá comunicarse con ARANETLZC S.A. DE C.V. a través de los siguientes medios oficiales:

- Dirección: Andador Planta de oxígeno número 22 interior 2, Fraccionamiento Lázaro Napoleón Gómez Sada, Lázaro Cárdenas, Michoacán de Ocampo.
- Tel: 7531184863
- Correo: contacto@aranetlzc.com
- Sitio web: <https://aranetlzc.com/>
- Horario: lunes a viernes 08:00 am - 8:00 pm

Nuestro equipo está disponible para brindarle asistencia oportuna y resolver cualquier situación relacionada con su servicio.