

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

1. Cancelación Antes de la Instalación Física

Si usted ha solicitado la contratación de un servicio de internet o TV a través de BAMO Connect LLC y desea cancelar la solicitud ANTES de que el técnico realice la instalación física o active la cuenta en su domicilio:

Cancelación Sin Penalización: Puede solicitar la cancelación gratuita de la orden comunicándose de inmediato con nuestros asesores en español o directamente con la línea de atención del proveedor asignado.

Reembolso de Cargos Iniciales: Si el proveedor realizó un cobro por adelantado de tarifa de instalación o depósito, la devolución del importe será procesada directamente por dicho proveedor según sus políticas internas de reembolso (normalmente entre 5 y 10 días hábiles).

2. Cancelación Después de la Instalación o Activación

Una vez que el servicio de internet o televisión ha sido instalado y activado en su domicilio, la relación contractual y el servicio activo pertenecen al Proveedor de Telecomunicaciones (uno de los principales proveedores de internet y televisión del país):

Línea Directa del Proveedor: Las cancelaciones de servicios activos deben ser tramitadas llamando al departamento de retención o cancelaciones del proveedor que le emite su factura mensual.

Devolución de Equipos: El cliente es responsable de devolver los equipos (modems, routers, decodificadores) en los centros de atención autorizados del proveedor o mediante las etiquetas de envío que este le proporcione para evitar cargos por equipos no devueltos.

3. Periodos de Prueba y Garantías de Satisfacción

Muchos proveedores ofrecen periodos de garantía de satisfacción (por ejemplo, 30 días de prueba según la compañía):

Si cancela dentro del periodo de garantía estipulado por la compañía proveedora, no incurrirá en penalizaciones por contrato.

Le recomendamos verificar los días exactos de prueba concedidos por el proveedor elegido al momento de la contratación. Nuestros asesores le informarán claramente sobre la política específica aplicable a su plan.

4. Planes Sin Contrato vs. Contratos de Plazo Fijo

Planes Sin Contrato (Mes a Mes): Puede cancelar el servicio en cualquier momento sin pagar tarifas por terminación anticipada (Early Termination Fees - ETF). Solo deberá saldar el consumo proporcional del mes en curso y devolver los equipos.

Planes Con Contrato (12/24 Meses): Si elige un plan con compromiso de permanencia y cancela antes de finalizar el plazo, el proveedor de telecomunicaciones podrá aplicar una penalización por cancelación anticipada directamente en su factura final.

5. Papel de BAMO Connect LLC en la Cancelación

Como Dealer Autorizado e Intermediario Comercial, BAMO Connect LLC no emite cobros por penalización ni gestiona la baja técnica de la red. No obstante, nuestro equipo de atención en español está disponible para guiarle, proporcionarle los números telefónicos correctos de cancelación de su compañía y asesorarle para que el proceso sea rápido y sin complicaciones.