

Guía de usuario



Hola



Nos sentimos muy complacidos por haber sido elegidos como su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Hemos preparado esta guía con el propósito de orientarle sobre temas de interés. Encontrará informaciones sobre su factura, los beneficios de Mi Tricom que le permitirán realizar cambios y asistencia sin la necesidad de salir de su hogar; además de manuales de uso de sus equipos.

Nuestro compromiso es llenar todas sus expectativas de servicio, brindándole una experiencia simple y confiable cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

Gracias de nuevo por depositar su confianza en nosotros y esperamos que esta guía le sea de gran utilidad.

¡Bienvenido a nuestra gran familia!



Su factura

La primera factura refleja el monto de los cargos parciales correspondientes a los servicios, la renta por adelantado y cualquier otro consumo adicional tales como llamadas de larga distancia, a celulares, o cualquier otro cargo que corresponda.

Cálculo de cargo parcial

// Su factura

Cargo parcial

es un cargo correspondiente a la proporción de renta por el tiempo transcurrido entre el día de la instalación y la fecha de la primera factura. Dependiendo de su ciclo de facturación, probablemente no ha completado un mes con el servicio, sin embargo usted ha disfrutado de los beneficios incluidos en el plan seleccionado.

Para el cálculo del cargo parcial se divide la renta en 30.45 y esto se multiplica por la cantidad de días desde la instalación hasta la fecha de facturación.



$$\text{VALOR A PAGAR} = \frac{15 \text{ DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE INSTALACIÓN Y 1ERA FACTURA}}{30.45 \text{ DÍAS PROMEDIO MENSUAL}} \times \text{RENTA}$$

// Su factura

Renta por adelantado

facturar por adelantado la primera renta. Este cargo corresponde al primer mes de uso del servicio que se realiza a partir de la primera fecha de factura. Si el cliente decide cancelar su servicio antes de la fecha de corte, no tiene que pagar la renta del mes en curso.

Formas de pago

¡Olvídese de la fila!

Métodos alternativos de pago de factura:

-  **Mi Tricom:** Accediendo a www.tricom.net con su clave de seguridad y con su tarjeta de crédito previamente inscrita.
-  **Cargo previo acuerdo:** Inscribiendo tu tarjeta de crédito para que el pago de su factura se haga automáticamente todos los meses, sin necesidad de llamar o hacer fila.
-  **Bancos Afiliados:** Ingresando a su cuenta de internet banking del Banco Popular, BHD-León, Banco del Progreso o Scotiabank. Pague su factura por internet en la sección de pagos de servicios con su número de móvil registrado.
-  **TPago:** Activando el servicio TPago podrá pagar su factura desde su móvil marcando *150# con sus cuentas bancarias.
-  **Estafetas:** Visitando las sucursales más cercanas de Paga Todo y VÍA.
-  **Vía Telefónica IVR:** Llamando al 809.476.6000 y 809.200.8011 desde el interior sin cargos. Realice sus pagos de forma automática las 24 horas del día, después de inscribir su tarjeta.
-  **Orange m-peso:** activando el servicio Orange m-Peso podrás pagar tu factura desde tu móvil marcando #144#, opción Pagar y agregando el número de teléfono que sale en tu factura.

Canales de autoservicio

Puede acceder a las siguientes funcionalidades a través de nuestros canales de autoservicio.

- A través de Mi Tricom
nuestra página web: www.tricom.net

-  Consulta de factura
-  Registrar y consultar casos
-  Consulta de balance de minutos de tu plan
-  Inscripción de tarjetas de crédito
-  Pagos con tarjetas de crédito registradas
-  Enviar impulso a caja de cable

-  Solicitar Paquetes Premium de Cable
-  Solicitar servicios adicionales

En su primera factura recibirá una carta que le proporcionará la clave de seguridad para acceder a Mi Tricom. Si no la tiene contáctenos al 809.476.6000 o 809-200-8011.

- Vía el IVR del 809-476-6000
o 809-200-8011

-  Consulta de balances
-  Pagos con tarjetas de crédito registradas



Asistencia: Averías & Reclamaciones

Para Tricom es muy importante que pueda disfrutar de la mejor experiencia de entretenimiento en su hogar. Por eso ponemos a su disposición diferentes vías para que pueda contactarnos en caso de presentar una avería técnica con su servicio o alguna inquietud acerca de su factura.

Canales de comunicación:

- Visitando la sección Mi Tricom en www.tricom.net con su número de servicio y contraseña.
- Vía Contact Center, llamando al [809-476-6000](tel:809-476-6000), y desde el interior sin cargos [1-809-200-8011](tel:1-809-200-8011), recuerde tener a mano su número de servicio.
- En las oficinas comerciales, a través de un representante.

Para reportar una avería, es muy importante que al contactarnos, se encuentre en su hogar, pues se realizarán pruebas previas, ya que se podría solucionar de manera remota.



Súmele a su plan con los servicios complementarios de Tricom, para que su experiencia en el hogar sea única:

Proteja a su familia de contenidos inadecuados, riesgos en redes sociales, desconocidos y otras amenazas con el [McAfee Family Protection](#).

[Antivirus/Antiespía](#), proteja su data y su equipo contra virus informáticos, gusanos, troyanos y otros programas no deseados, detecta, bloquea y elimina software espía antes de que se instale en la PC.

Convierta la sala de su hogar en un cine con nuestra gran variedad de [paquetes Premium](#) que incluyen películas, eventos deportivos exclusivos, series televisivas de vanguardia y mucho más, a precios accesibles.

Adicione [paquetes de voz](#) a su plan de minutos, y hable aún por más tiempo con sus seres queridos.

[Consulta de nuestra página web](#): Dentro de los Tutoriales, Ayuda y Soporte, puede consultar instructivos, videos tutoriales, preguntas frecuentes sobre el uso de los servicios fijos como: Configuración de Wi-Fi, Manual uso de la Smartbox, Control Remoto; y mucho más.

[Otros servicios disponibles](#): Necesita otro control remoto, instalar otra caja decodificadora de cable o equipos para ampliar la cobertura WiFi dentro de su hogar, solicite estos y otros servicios llamando al [1-809-200-8011](#) o al [809-476-6000](#).

Adquiera nuestros productos y servicios llamando al 809-476-8888
y desde el interior sin cargos al 809-200-8663.

Manuales de nuestros equipos
disponibles en: www.tricom.net

Conozca nuestras novedades, eventos especiales, concursos,
tips de usos, recomendaciones de contenido de TV
y mantenga el contacto con nosotros,
a través de nuestras redes sociales:



www.tricom.net

Cuéntenos sus sugerencias en:
<http://tricom.net/sugerencias/>

