



La Póliza de Pagos

A continuación se establecen las pólizas y prácticas para la facturación de clientes de HiLight.

- **Facturación Adelantada.** A los clientes de HiLight se les facturará un mes en adelante por todos los cargos recurrentes mensuales.
- **Cargos No Recurrentes.** La facturación por cargos únicos (como instalación) y cargos no recurrentes (como asistencia de directorio o larga distancia internacional) se facturarán en la próxima factura del cliente, a medida que se incurra.
- **Primera Factura.** Al momento de ordenar el servicio, el cliente será responsable de pagar una cantidad prorrateada por el resto del mes actual de servicios, el mes siguiente por adelantado y cualquier cargo único aplicable.
- **Prorratea.** La facturación de cambios recurrentes por cualquier mes parcial de servicio se prorrateará dependiendo de la cantidad de días que se reciba el servicio durante el mes.
- **Factura de Estado de Cuenta.** Los estados de cuenta de HiLight se enviarán por correo electrónico a los clientes mensualmente. (Facturas imprimidas no son una opción en este momento.) Como parte de su acuerdo con el cliente, se ha comprometido a mantener una cuenta de correo electrónico activa para este propósito.
- **Formas de Pago.** El pago puede hacerse de las siguientes maneras y de las formas listadas:

Pago Automático	Tarjeta de Crédito Cuenta Bancaria
Via Internet	Tarjeta de Crédito
Por Teléfono	Tarjeta de Crédito
Por Correo	Cheque
En Persona	Tarjeta de Crédito Cheque Efectivo

- **Ciclos de Facturación.** Los estados de cuenta se generarán y se enviarán por correo electrónico a los clientes el día primero de cada mes.
- **Fecha de Vencimiento.** El pago tiene que ser recibido a más tardar el día 20 de cada mes. Si una factura se vence durante un fin de semana o feriado, la transacción de pago se ejecuta el siguiente día hábil.
- **Cargos Por Pagos Atrasados.** Balances no pagados después de la fecha de vencimiento se considerarán atrasados y recibirán un cargo por atraso de \$5.00 que se agrega el día 28 del mes.
- **Suspensión de Servicio.** El servicio a una cuenta atrasada se suspenderá electrónicamente 45 días después de la fecha de facturación a menos que se pague en su totalidad. La facturación continuará.

- **Terminación de Cuenta.** Las cuentas atrasadas se cancelarán por falta de pago 60 días a partir de la fecha de facturación, a menos que se pague en su totalidad. La facturación continuará y se deberá devolver el equipo no asegurado.
- **Arreglos de Pago.** En algunos casos, bajo ciertas circunstancias, HiLight trabajará con clientes en acuerdos especiales para pagar balances atrasados y actualizar sus cuentas. Estos arreglos deben hacerse a través del departamento de Servicio al Cliente de HiLight.
 - El acuerdo de pago debe estar en el sistema antes de que se procese la desconexión suave. Una vez que se suspende el servicio, el cliente debe pagar el saldo vencido completo.
 - La extensión del acuerdo de pago no puede ir más allá de la fecha de vencimiento del próximo ciclo de facturación.
 - El pago de la extensión de pago debe ser un mínimo del total vencido del mes pasado (el balance corriente es excluido).
 - Los clientes pueden hacer un arreglo de pago no más de tres (3) veces al año.
- **Otras Tarifas y Cargos.** Las siguientes tarifas y cargos pueden aplicarse a la facturación:
 - Cargo del Pago Atrasado \$5.00
 - Cuota de Pago Insuficiente \$25.00
 - Cargo de Reactivación del Servicio \$6.00
 - Equipo No Devuelto/Con Daños Costo de Reemplazo
- **Fondos Insuficientes.** Lo siguiente se aplica a pagos de cheques sin suficientes fondos:
 - No se aceptarán cheques con fecha posterior
 - Se aplicará un cargo de \$25.00 a cualquier pago con cheque para el cual los fondos no sean suficientes
 - Los clientes no podrán pagar con cheque durante 12 meses en caso de un pago de fondos insuficiente. Solo se aceptarán pagos con tarjeta de crédito o cheque durante este período.
- **Reembolsos.** Si un cliente desconecta el servicio parcialmente durante un mes por el cual ya ha realizado el pago completo, recibirá un reembolso por el monto prorrateado del mes posterior a la interrupción del servicio.
- **Programa de Bridge.** HiLight ofrece un programa de Internet de alta velocidad y bajos ingresos para residentes calificados de Hillsboro.
 - La elegibilidad debe ser verificada por un socio comunitario designado según los criterios de calificación definidos
 - Los clientes debe renovar su elegibilidad anualmente