**A. REGLAS DE APLICACIÓN PARA EL**

**SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE**

1. Todos los servicios están sujetos a cobertura.
2. El suscriptor no podrá comercializar o revender ninguno de los servicios contratados.
3. Las cuotas se aplicarán mensualmente y de acuerdo al paquete contratado.
4. EL PROVEEDOR proporcionará el servicio únicamente al número de aparatos contratados por EL SUSCRIPTOR.
5. El servicio de TELEVISION, se podrá ofrecer de manera individual.
6. Todos los servicios se prestarán en condiciones no discriminatorias en cualquier parte del área de cobertura.
7. Las tarifas incluyen el impuesto al valor agregado (I.V.A.)
8. EL SUSCRIPTOR es responsable de pagar todas las contribuciones o cargas fiscales que por ley le correspondan.
9. Las tarifas tienen vigencia a partir de su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
10. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice EL SUSCRIPTOR, EL PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo de afectación en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada y ajustada en el siguiente recibo y/o factura, además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación
11. El cliente puede acogerse a uno de los dos periodos de pago, mismos que dependerán de la fecha en que contrate:
    1. Clientes de Primer Periodo: Si el cliente contrata el servicio del día 10 al 24 del mes, su periodo de pago oportuno será del 25 al día último de cada mes.
    2. Clientes de Segundo Periodo: Si el cliente contrata el servicio del 25 al 9 del siguiente mes en curso, su periodo de pago oportuno corresponderá del día 10 al 15 de cada mes.
12. Las fechas de pago oportuno son los días del 25 al último día de cada mes para el primer periodo y del 10 al 15 de cada mes para el segundo periodo. Las fechas de pago normal corresponden del 1 al 4 de cada mes para el primer periodo y del 16 al 20 para el segundo periodo.
13. Las fechas de corte del servicio por falta de pago por parte del SUSCRIPTOR son los días 5 para el primer periodo y 21 para el segundo periodo de cada mes.
14. Losdescuentos por pronto pago aplican en la modalidad de pagoporCargo Automáticolos días del 10 al 17 y del día 25 al 02 de cada mes, según corresponda al periodo indicado. En el caso del pago oportuno en efectivo, este aplicará cuando EL SUSCRIPTOR lo realice en la fecha que le corresponda.
15. El SUSCRIPTOR podrá cambiar su periodo de pago oportuno una vez al año; si desea hacerlo deberá pagar el proporcional a su fecha de corte nueva del total de los servicios contratados.
16. Si a un SUSCRIPTOR le fue cancelado su servicio por falta de pago o el mismo SUSCRIPTOR acudió a cancelarlo y quisiera hacer un nuevo contrato en un periodo menor a los tres meses de dicha cancelación, no podrá otorgársele promoción alguna. Para poder recontratar, el cliente en el periodo que tuvo el servicio activo, debió haber realizado por lo menos 6 pagos para que de inmediato pueda recontratar, en dado caso que no haya cubierto con el mínimo de 6 pagos, deberá de esperar un mes más después de la cancelación para poder recontratar. No se permitirán más de 3 recontrataciones con el mismo titular. Consultar las condiciones con un ejecutivo.
17. El SUSCRIPTOR que se encuentre desconectado al hacer el pago para renovar el servicio, cubrirá completo el período por el cual tuvo servicio y el mes siguiente hasta su próxima fecha de corte.
18. El SUSCRIPTOR que se encuentre desconectado al hacer el pago para renovar el servicio cubrirá una cuota de reconexión de $60.00.
19. NO se obliga a un plazo forzoso, siempre y cuando el SUSCRIPTOR pague en un solo pago el monto por concepto de instalación mismo que se incluye en la CARATULA, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula. Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo, mismo que no excederá de 12 (doce) meses debido a que el servicio de instalación será dividido en los 12(doce) meses que dure el contrato y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el costo remanente de la instalación.
20. Para los suscriptores que contraten el paquete Family Max podrán hacerlo solamente para 4 televisiones siempre y cuando acrediten que el domicilio donde se va a instalar el servicio es de su propiedad mediante un recibo del pago de predial, un estado de cuenta del predial o bien que acrediten contrato de arrendamiento vigente.
21. El SUSCRIPTOR puede contratar cualquier modalidad del servicio de TELEVISION con cualquier servicio de INTERNET.
22. Los medios de pago son los siguientes:
23. Pago automático: se refiere a la autorización de EL SUSCRIPTOR para solicitar al banco que señale el propio suscriptor el cargo de su contratación y mensualidad a su tarjeta de crédito o débito.
24. Pago oportuno: se refiere al pago hecho dentro de los días 10 al 15 o del 25 al día último de cada mes de acuerdo a la fecha de contratación de EL SUSCRIPTOR como lo marca la regla de aplicación número 8 y 9.
25. Pago normal: se refiere al pago hecho entre el 1 y el 4 o del 16 al 20, es decir, antes de los días 5 y 21 de acuerdo a la fecha de contratación de EL SUSCRIPTOR como lo marca la regla de aplicación número 9.
26. Pago en efectivo: se refiere precisamente al pago de cualquier tarifa hecho por EL SUSCRIPTOR con pesos de los Estados Unidos Mexicanos.
27. Los SUSCRIPTORES que tengan contratado cualquier servicio de TELEVISIÓN restringida por cable, con cualquier servicio de INTERNET, tendrán un descuento mensual por combo como se describe:

**Paquete Descuento De Combo**

Junior $30

Family Max $40

Life $25

Premier $30

El descuento de combo NO aplicará en la combinación con la velocidad de 2 MB.

El descuento de combo NO aplicará en la combinación de COMBO FAMILY 3.

1. Los suscriptores que tengan contratados servicios de TELEVISIÓN por cable con pagos continuos y años de servicio que se mencionan en la siguiente tabla, tendrán derecho al programa de lealtad que consiste en otorgar los descuentos de la tabla:

**Antigüedad Descuento**

12 a 23 meses $5.00

24 a 35 meses $10.00

36 meses en adelante $15.00

1. Si el cliente desea hacer los siguientes movimiento de su servicio, tendrá que pagar lo siguiente:

Por el cambio de lugar del equipo en el mismo domicilio $80.00

Por el cambio de domicilio $150.00

Por reconexión del servicio $60.00

1. Si el cliente desea realizar la cancelación del servicio deberá de realizar en primea instancia una cita de cancelación que dependerá del periodo de pago que le corresponda. Para el Primer Periodo deberá de realizar la cita de cancelación entre el 20 y 25 del mes. Para el Segundo Periodo se deberá de realizar la cita entre el día 5 y 10 de cada mes.
   1. Montos pendientes por cubrir: La cancelación del servicio por parte de EL SUSCRIPTOR no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a EL PROVEEDOR. EL SUSCRIPTOR deberá cubrirlas al 100% al momento de la cancelación y devolver el EQUIPO TERMINAL dado en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de este, EL SUSCRIPTOR permitirá el acceso al personal de EL PROVEEDOR debidamente identificado para retirar el equipo terminal al momento de la terminación del contrato.
   2. Entrega de equipos: En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar el Equipo otorgado en comodato a EL PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

**B. POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN**

**DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE**

Nuestra principal misión es ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de EL SUSCRIPTOR; con tecnología y con el compromiso de atención y servicio, y con capital humano altamente capaz.

La comercialización de los servicios se lleva a cabo a través de sucursales, vía telefónica y de la venta con promotores en puntos estratégicos, para obtener una mayor contratación y penetración de los mismos.

Para hacer llegar la publicidad de los servicios, se utilizan medios de comunicación como son la radio, nuestro canal técnico; así como mediante folletos y volantes que son distribuidos al público, sitio web, etc. proporcionando la más amplia información de la programación de los canales, de las características de los servicios y de la recepción de la señal, entre otros medios.

Los servicios de Televisión de Paga e Internet fijo en casa se regirán bajo el esquema de mensualidades fijas por adelantado, es decir, se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del prepago exceptuando el momento de pago del servicio.

El servicio de telefonía fija se regirá bajo el esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo.

EL PROVEEDOR podrá ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y EL SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. EL PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer a EL SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer la tarifa previamente a la prestación del servicio.

EL PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando EL SUSCRIPTOR solicite el servicio en los Centros de Atención, vía telefónica, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. Sin embargo, EL PROVEEDOR no puede obligar a EL SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO contratado originalmente.

EL SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que EL PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los mismos servicios adicionales utilizados.

Las tarifas serán registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones pero la determinación de las mismas corresponde a la empresa concesionaria. La estrategia tarifaría se ha establecido considerando bases como el costo de operación que incluye desde la instalación del servicio, hasta el suministro de las diferentes señales en el aparato receptor del SUSCRIPTOR.

**C. PENALIDADES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE**

En el caso de que se detecte que EL SUSCRIPTOR utilice más equipos que los contratados o permita a un tercero cuyo domicilio sea distinto al establecido en el contrato, EL PROVEEDOR suspenderá el o los servicios contratados y dará por terminado el contrato.

EL PROVEEDOR se reservará el derecho de proceder por la vía legal e inclusive penalmente en contra de quien resulte responsable, en caso de que se haga uso ilícito del o los servicios o de los bienes puestos a disposición exclusiva de EL SUSCRIPTOR.

Las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo, mismo que no excederá de 12 (doce) meses debido a que el servicio de instalación será dividido en los 12(doce) meses que dure el contrato y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el costo remanente de la instalación.

EL PROVEEDOR desconectará el servicio sin ninguna responsabilidad, cuando EL SUSCRIPTOR deje de cubrir una mensualidad. La mora de EL SUSCRIPTOR en el pago de su mensualidad por más de 60 (treinta) días naturales será causa suficiente para la cancelación del servicio contratado.

EL SUSCRIPTOR bajo ningún motivo podrá retener los equipos arrendados propiedad de EL PROVEEDOR para la prestación del servicio, tales como Cable-Módems y/o Decodificadores, de lo contrario EL PROVEEDOR se reserva la facultad de remitir al Suscriptor al buró de Crédito.

En caso de que EL PROVEEDOR detecte que EL SUSCRIPTOR, proporciona servicio mediante una instalación no autorizada a otro u otros aparatos, sin la autorización de EL PROVEEDOR, será sujeto a la cancelación del contrato.