

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES DE CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

INDICE

1.- OBJETIVO

2.- DEFINICIONES

3.- SERVICIOS QUE OFRECE CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

3.1.-Servicio de Televisión Restringida y Señales Abiertas en la Región de Cobertura

3.2.-Servicio Bidireccional Internet

4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

5.- PROCESO DE CONTRATACION

6.- CONTRATO CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS

8.- POLÍTICAS DE CRÉDITO

9.- FACTURACIÓN

10.- EQUIPO NECESARIO PARA ACCESO AL SERVICIO

11.- ATENCIÓN DE FALLAS

12.- CAMBIO DE DOMICILIO

13.- SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RECECIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1.- TERMINACIÓN DEL SERVICIO POR EL SUScriptor

13.2.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

13.3- TERMINACIÓN DEL SEVICIO POR CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

13.4.- REANUDACIÓN DEL SERVICIO

14.- POLÍTICAS DE USOS DE LOS CERVICIOS

15.- RESPONSABILIDADES DE CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

16.- ATENCIÓN A CLIENTES

1.- OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de servicios de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

Este Código de Prácticas Comerciales estera a disposición a los suscriptores de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. con el objeto de servir como manual de procedimientos para sus suscriptores y empleados respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios que tiene concesionados.

2.- DEFINICIONES

Código de los siguientes términos y significado se mencionan a continuación.

CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. : El concesionario.

Concesión: concesión otorgada por la Secretaría de Compunciones y Trasportes y/ el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para instalar operar y explotar una red pública de Telecomunicaciones a favor de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. para prestar los servicios de Televisión Restringida y Transmisión de Datos (internet).

Contrato: Es el contrato de servicios que CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. firma con el suscriptor aprobado y registrado ante la Procuraduría del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Suscriptor: persona física o moral que celebra contrato para el suministro de servicios de telecomunicaciones con CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

Servicio: los servicios de telecomunicaciones que CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. tiene concesionados y que prestara al suscriptor en las áreas de cobertura de la concesión.

Equipo de acceso: son los equipos, aparato y accesorios (cable modem) proporcionado e instalado por CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

Disposiciones aplicables: título de concesión otorgada a CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. para prestar el servicio de Televisión Restringida e Internet.

3.- SERVICIOS QUE OFRECE CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A . DE C. V. Informará acerca de los servicios que se puedan brindar en las poblaciones de la área de cobertura de la concesión otorgada por la S. C. T. y el I F T.

3.1.- SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA: conjunto de canales audio y video asociados que CABLE TEC S. A. DE C. V. distribuye al suscriptor de manera continua a cambio de una contraprestación.

3.2.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Permitir al suscriptor navegar en Internet. El servicio será prestado bajo la modalidad elegida por el suscriptor.

4.- CALIDAD EN LOS SERVICIOS

CABLE TEC DE TLALTENAN S. A DE C. V. Probera lo servicios dentro de los parámetros a que está obligado de acuerdo con el Título Concesión y deberá llevar a cabo la reparación de las fallas reportadas en Televisión e Internet.

5.- PROCESO DE CONTRATACION

En la contratación de los servicios se requieren de un cargo por instalación al momento de la venta acepto cuando se realizan promociones que pueden ser de 50% y en casos sin costo alguno.

El proceso de contratación se deberá realizar directamente en las oficinas de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. Con excepción de llevar contrato para la firma a domicilio.

CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. podrá realizar estudios del historial crediticio del suscriptor para proporcionar el servicio.

Una vez realizado el contrato CABLE TEC DE TLALTENANGO, realizara la instalación en el domicilio del suscriptor en lapso no mayor a 10 (diez) días hábiles.

6.- CONTRATO CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

Es el instrumento que contiene la información legal, económica y general para prestar los servicios ofrecidos por CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

Los contratos que celebra CABLE TEC están debidamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que en ningún momento será sujeto de negociación entre el suscriptor y CABLE TEC los términos y condiciones establecidos en el contrato.

TERMINACION ANTICIPADA

En caso de terminación anticipada se puede realizar en cualquier momento ya que el contrato no especifica un tiempo determinado siempre y cuando este al corriente del pago los servicios.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El servicio de CABLE TEC contratado por el suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CABLE TEC supervisara la prestación de servicio las 24 horas del día, por lo que, en caso de interrupción, el suscriptor deberá llamar al centro de atención a Clientes, a fin de que se levante un reporte telefónico y se reanude la prestación de servicio. Todos los servicios de CABLE TEC están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y capacidad de transmisión, así como las

aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetos al área de cobertura que el propio título de concesión de CABLE TEC indique.

7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar los servicios de telecomunicaciones de CABLE TEC.

PRECIOS ESPECIALES

Eventualmente CABLE TEC podrá ofrecer precios promocionales a los suscriptores. Estos precios previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, se ofrecerá en los mismo términos y condiciones a todos los suscriptores de CABLE TEC.

MODIFICACION DE TARIFAS

CABLE TEC se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas en término de lo establecido.

CABLE TEC está facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus servicios siempre de acuerdo con las normas relativas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que CABLE TEC modifique sus tarifas por los servicios de telecomunicaciones que provee, lo hará del conocimiento de sus clientes con la formalidad de las disposiciones legales aplicables.

CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el suscriptor, estarán establecidos en los términos del registro tarifario correspondiente.

8.- POLÍTICAS DE CRÉDITO

Si el suscriptor no cubre la factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones prestados por CABLE TEC en el momento de su vencimiento CABLE TEC tendrá derecho a efectuar un cargo por morosidad por adeudo vencido, de acuerdo a lo establecido de ola prestación de servicios y el registro tarifario correspondiente.

MODALIDADES DE PAGO

Los pagos del servicio serán realizados por el suscriptor en lugares que le indique CABLE TEC.

Directamente en las oficinas establecidas, comercios que indique, depósitos bancarios a la cuenta directo CABLE TEC y con agentes de cobranza con recibos elaborados.

En caso de bonificación será directo en las oficinas predeterminadas por CABLE TEC.

DERECHO DE COBRO

Si por cualquier motivo CABLE TEC deja de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados CABLE TEC no renuncia su derecho de cobrarla en los términos legales.

9.- FACTURACION

Factura: es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de servicio y que representa el monto de pago liquidado por el suscriptor a CABLE TEC, derivado de la prestación de servicio. Esta reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregado al suscriptor si este así lo solicita.

CABLE TEC facturará los servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario.

Los cargos que realice CABLE TEC los realizara por tipos de servicio, tiempo facturado, monto se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos generados por la prestación de servicio se detallaran por separado.

En caso de existir saldo a favor del suscriptor, estos se trasladarán a los meses subsecuentes.

En caso de que el suscriptor no reciba su estado de cuenta en la fecha indicada, esto no lo libera de obligación de pago. Por el contrario, el suscriptor está obligado a solicitar a CABLE TEC el monto adeudado, a efecto que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

OBJECION DE FACTURAS

En el caso de que el suscriptor no estuviera de acuerdo con los cargos establecidos en la factura que a efecto emita CABLE TEC, deberá dirigir un escrito de inconformidad de la factura, el cual presentara en las oficinas de CABLE TEC, acompañado con copia de la factura objetada. En el escrito de inconformidad establecerá las causas que originen la inconformidad. Acompañando las pruebas que en su caso tuviere. CABLE TEC efectuara las investigaciones necesarias sobre los cargos que el suscriptor objete, siempre y cuando dichos cargos objetados se encuentren dentro de las dos facturas y estados de cuenta anteriores a la fecha en que se realice dicha objeción.

En caso de resultar procedente la objeción CABLE TEC reembolsará o acreditará la cantidad objetada a la factura correspondiente al siguiente mes. Para tal efecto CABLE TEC revisara los registros de los servicios proporcionados al suscriptor, comparándolos con los argumentos proporcionados por el mismo suscriptor para determinar la procedencia de la objeción.

CABLE TEC contara con 15 quince días avilés para resolver la inconformidad, respondiendo al suscriptor, en su caso, las razones de la procedencia y la manera en que acreditará la suma objetada. Transcurrido el termino para que CABLE TEC resuelva sin que lo hiciera, se entenderá que la objeción resulto improcedente. En caso de la improcedencia de la objeción CABLE TEC notificará por escrito o vía telefónica al suscriptor las razones de la improcedencia.

10.- EL EQUIPO DE ACCESO

Los Equipos que se utilicen para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que preste CABLE TEC, se entregarán al suscriptor en arrendamiento, el equipo que entregue CABLE TEC se sujetara a lo siguiente:

A.)- durante la vigencia del contrato y en tanto permanezca en su poder, el suscriptor es responsable del uso que le dé al equipo de acceso, por lo que responderá por los daños, perjuicios, pérdida o deterioro que sufra el mismo, siempre que sean causados por negligencia, dolo o mala fe por parte del suscriptor.

B.)- En caso de terminación del presente contrato, el suscriptor se obliga a entregar a CABLE TEC el equipo de acceso en la oficina comercial de su localidad.

C.)- El costo por cualquier daño, pérdida, robo u omisión de entrega del equipo de acceso se liquidara con cargo al contrato de prestación de servicio del suscriptor, o en efectivo. Esta misma disposición aplicará para el caso de que el suscriptor no entregue a CABLE TEC el equipo de acceso al término de la vigencia del contrato de prestación de servicio.

El suscriptor, o la persona que se encuentre en el domicilio, otorgarán al personal de CABLE TEC debidamente identificado todas facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento y desinstalación de equipo de acceso.

11.- ATENCION DE FALLAS

CENTRO DE ATENCIO A CLIENTES

CABLE TEC cuenta con Centro de Atención Clientes las 24 horas del día para el seguimiento de reporte de fallas a través del cual se mantendrá informado al el cliente el estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el suscriptor deberá reportarla mediante una llamada telefónica que aparece en publicidad de CABLE TEC o en el estado de cuenta del suscriptor, o en su caso directamente en la oficina de su localidad, para que el reporte sea atendido, asignándole un numero de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reporto.

1.- El suscriptor levantará el reporte al centro de atención al cliente de CABLE TEC, al reporte se le asignara un numero de seguimiento para su tramitación.

2.- El área de Servicio al Cliente. Junto con el responsable técnico, dará seguimiento al reporte presentado.

3.- El responsable técnico verificara el motivo de la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicio de suscriptor y en la concesión.

4.-El responsable técnico informara al Centro de Atención al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificara al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiere corregido.

Los términos especificados se contarán a partir del momento que CABLE TEC cuente con el reporte respectivo.

En caso de las bonificaciones por fallas técnicas de la red de CABLE TEC, estas se realizarán de acuerdo con las obligaciones establecidas en el título de concesión de CABLE TEC y el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y título de concesión.

En ningún momento y bajo ninguna circunstancia CABLE TEC será responsable por las pérdidas resultante, incluidas pérdidas económicas, durante el periodo de falla del sistema.

12.- CABIO DE DOMICILIO

Cuando el suscriptor requiere cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el servicio, deberá llamar vía telefónica y/o acudir a la oficina de CABLE TEC en su localidad, con el objeto de que CABLE TEC verifique si existe en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del servicio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por el cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del servicio. CABLE TEC realizara los cambios necesarios para prestar el servicio en el nuevo domicilio del suscriptor, en un plazo máximo de 10 (días) naturales contados a partir de la fecha en que CABLE TEC haya comprobado que existen las facilidades técnicas referidas.

El servicio se continuara prestado bajo la misma modalidad elegida por el suscriptor, solo podrá ser cambiada por razones técnicas de CABLE TEC que impidan conservar la misma.

13.- SUSPENCIÓN, TERMINACIÓN Y RECECIÓN DE LOS SERVICIOS

La terminación de los servicios que, en su caso, hubiera contratado el suscriptor con CABLE TEC podrá terminar por cualquiera de las siguientes causas.

A.- Terminación del servicio por parte del suscriptor

El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al corriente y comparezca a la oficina local de CABLE TEC a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del contrato y que no fueron cobrados por CABLE TEC, deberán ser liquidados a este último por el suscriptor.

14.- POLÍTICAS DE USOS DE LOS CERVICIOS

14.1.- POLICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

A.- Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del servicio.

B.- Los datos que circulan en internet no tienen protección y se pueden exponer o desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el suscriptor transmita o reciba a través de internet será bajo la cuenta y riesgo del suscriptor.

C.- Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso, o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por el que el suscriptor acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C.V. no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del servicio, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del servicio es bajo responsabilidad y riesgo del suscriptor.

D.- CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el suscriptor por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del servicio o descargas de programas en Internet por parte del suscriptor en el equipo de cómputo.

F.- Cualquier información, producto, Servicio y/o aplicación que se encuentre disponible a través del servicio de Internet y que sea diferente a aquellas identificadas expresamente como prestadas por CABLE TEC, es proporcionada por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, Servicios y/o aplicaciones.

G.- Queda a cargo del suscriptor adoptar medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su equipo de cómputo, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no será responsable de los daños y perjuicios causados al suscriptor por los hechos antes señalados.

H.- El Servicio podrá ser interrumpido en cualquier momento, si el suscriptor realiza prácticas o actividades contrarias a los ordenamientos jurídicos aplicables, o bien por mandamiento de la autoridad competente que así lo determine.

I.- Internet es un servicio público de carácter internacional, por lo que CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones entre otras.

J.- En la contratación del Servicio con IP fija, se ofrece asistencia para problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el equipo de cómputo, la red del cliente o aplicaciones del suscriptor.

K.- El uso que haga el suscriptor del Servicio con IP fija es de su total responsabilidad, excluyendo a CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. de los resultados de funcionalidad y seguridad de su información.

L.- CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. se reserva los derechos de realizar los cambios de IP fija que considere necesarios con el fin de mantener una correcta operación de Servicio, por lo que el suscriptor será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al equipo de cómputo o aplicaciones de su propiedad.

M.- El Servicio únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet, por lo que cualquier otro uso que el suscriptor haga quedará bajo su responsabilidad, quedando CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al suscriptor y pudiendo CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. reincidir el contrato de Prestación del Servicio.

N.- CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no es responsable de (1) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (2) la confiabilidad de las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, (3) las interrupciones de las redes de acceso al Servicio o a Internet, de fallas del equipo de cómputo o software del suscriptor o fallas en la línea de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. imputables al suscriptor, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el suscriptor a través del Servicio; (4) fallas de Servicio ocasionadas por la incompatibilidad entre el Servicio y cualquier otro Servicio que el cliente tiene contratado y/o que utilice la línea de CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.; (5) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad, o continuidad del Servicio, en caso de que el suscriptor no mantenga instaladas en su equipo de cómputo las aplicaciones que al efecto le proporcione CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

O.- CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. no será responsable del funcionamiento del equipo de cómputo con el que cuente el suscriptor para contratar el Servicio de Internet, el cual deberá contar con las características mínimas que se mencionan en los requerimientos del equipo del cliente, requisitos y cualidades mínimas que debe tener el equipo para recibir un Servicio óptimo, ni de interrupciones debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, por parte del suscriptor, de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado.

15.-RESPONSABILIDADES DE CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V.

CABLE TEC DE TLALTENANGO S. A. DE C. V. será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en el término del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, CABLE TEC DE TELTENANGO S. A. DE C. V. será responsable de la prestación de los Servicios, así como de todas y cada una de las fallas en los mismos, únicamente hasta el punto de demarcación, que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios de CABLE TEC DE TLALTENANGOS. A. DE C. V.

16.- ATENCION A CLIENTES

CABLE TEC DE TLATENANGO S. A. DE C. V. tiene número y oficinas de Atención a Clientes en diferentes zonas de cobertura donde opera. Estos pueden ser identificados en el sitio web: www.cabletectaltezac.com