



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE DE CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETIVO
2. DEFINICIONES
3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE CABLEVISIÓN
 - 3.1. Servicio de Televisión Restringida
 - 3.2. Servicio de Acceso a Internet
 - 3.3. Servicio de Telefonía
4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS
5. PROCESO DE CONTRATACIÓN
6. CONTRATO CABLEVISIÓN
7. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS CABLEVISIÓN
8. POLÍTICAS DE CRÉDITO
9. FACTURACIÓN
10. EL EQUIPO DE ACCESO
11. ATENCIÓN DE FALLAS
12. CAMBIO DE DOMICILIO
13. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS
 - 13.1 Terminación del Servicio por parte del Suscriptor
 - 13.2 Suspensión del Servicio por parte de CABLEVISIÓN
 - 13.3 Terminación del Servicio por parte de CABLEVISIÓN
 - 13.4 Reanudación del Servicio
14. POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS
15. RESPONSABILIDADES DE CABLEVISIÓN
16. ATENCIÓN A CLIENTES

CABLEVISION

1.- OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de servicios de CABLEVISIÓN.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los clientes de CABLEVISIÓN con el objeto de servir como manual de procedimientos para sus clientes y empleados respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios que tiene concesionados.

2.- DEFINICIONES.

Para efecto del presente Código los siguientes términos tendrán el significado que se menciona a continuación.

- CABLEVISIÓN: El concesionario denominado Telecable de Matehuala, S.A. de C.V.
- Código de Prácticas Comerciales: El documento que contiene la descripción de los servicios que presta CABLEVISIÓN, así como las políticas y procedimientos de comercialización de los mismos
- Concesión: Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de los títulos de concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de CABLEVISIÓN, para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones, a fin de prestar los servicios de Televisión Restringida, Transmisión Bidireccional de Datos (Acceso a Internet) y/o el Servicio Fijo de Telefonía Local y/o el Servicio de Telefonía de Larga Distancia
- Contrato: Es el contrato de Servicios de Telecomunicaciones que CABLEVISIÓN firmará con el suscriptor para la prestación de los servicios, el cual deberá estar debidamente aprobado y registrado por La Procuraduría Federal del Consumidor y por el Instituto Federal de Telecomunicaciones
- Suscriptor: Cualquier persona física o moral que ha celebrado un contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones con CABLEVISIÓN
- Servicio: Los servicios de telecomunicaciones que CABLEVISIÓN tiene concesionados y que prestará para el suscriptor en las áreas de cobertura consignadas en la Concesión.
- Equipo de acceso: Son todos los equipos, aparatos y accesorios, incluidos unidades de control remoto, amplificadores, cajas de control, líneas de cable, alambres, planta, cable módem, cable coaxial, tarjeta de red, cable módem de voz o EMTA (Adaptador de Terminales Multimedia Integrado) y, en general, todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por CABLEVISIÓN o por algún tercero con el que tenga acuerdo, en el domicilio del Suscriptor para la recepción del Servicio de Televisión Restringida (cable), Transmisión Bidireccional de Datos (Acceso a Internet), y/o Telefonía.
- Disposiciones aplicables: Se entiende por disposiciones aplicables, los Títulos de Concesión otorgados a CABLEVISIÓN para la prestación de los servicios de Televisión Restringida, Acceso a Internet, Telefonía Local Fija y de Larga Distancia, el registro de tarifas, el Código de Prácticas

CABLEVISION

Comerciales de CABLEVISIÓN, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local y las demás disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan.

3.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE CABLEVISIÓN.

CABLEVISIÓN informará al Suscriptor acerca de los Servicios que puede brindar en la población en la que resida, acorde con la Concesión otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y con base en la infraestructura instalada en cada una de las localidades concesionadas.

Bajo esta precisión, CABLEVISIÓN actualmente brinda, en términos generales, el siguiente portafolio de

Servicios:

3.1 SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA.

Descripción: Es el conjunto de canales de audio y video asociado que CABLEVISIÓN distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación.

3.1.1 CONCEPTOS RELATIVOS AL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA:

PAGO POR EVENTO: Servicio mediante el cual CABLEVISIÓN proporciona al suscriptor la transmisión de un evento específico a cambio de una contraprestación adicional a la erogada por el Servicio de Televisión Restringida contratado.

CANALES ADICIONALES: El canal o grupo de canales que CABLEVISIÓN, en su caso, ofrece en adición a los canales básicos, por una contraprestación adicional a la erogada por el servicio base de Televisión Restringida.

EXTENSIONES: En términos del registro tarifario correspondiente.

3.2 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Descripción: Es aquel que permite al Suscriptor navegar en Internet. El servicio será prestado bajo la modalidad elegida por el Suscriptor.

Las velocidades pueden estar sujetas a disponibilidad y a capacidad de transmisión, dependiendo de cada población, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetas al área de cobertura que el propio título de concesión de CABLEVISIÓN indique.

Para prestar el servicio de Internet, el Suscriptor deberá de contar con un equipo de cómputo que reúna por lo menos las siguientes características:

- Procesador superior a 486 (Pentium I, II, III, AMD, Celeron, Etc.).
- Windows 95 o superior a 486 (W, Wmillenium, NT, Linux).
- 16 MB de memoria RAM.
- 40 MB de memoria libre en el disco duro.
- En equipos portátiles, se debe contar con tarjeta de red (PCMCIA, Ethernet 10 base T con conector RJ45).

CABLEVISION

- En equipos MAC sistema OS 7.6.1 y Open Transport.
- Tarjeta red Ethernet 10 base T con conector RJ45.
- Tarjeta de red mínimo de 10 Mbps.

3.3 SERVICIO DE TELEFONÍA

Descripción: Es el servicio que proporciona la capacidad de comunicación de voz entre usuarios con equipos terminales que tienen una ubicación geográfica determinada, mediante la conducción de tráfico telefónico público conmutado dentro de una misma área de servicio local, por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia (Servicio Local).

4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

CABLEVISIÓN proveerá los servicios dentro de los parámetros de calidad a que está obligado en términos de sus títulos de concesión y la normatividad aplicable, y deberá llevar a cabo las reparaciones de las fallas reportadas en Televisión, Internet y/o Telefonía, en términos de lo establecido en el Título de Concesión y sus Anexos, así como el Contrato de Prestación de Servicios y las Disposiciones Aplicables.

5.- PROCESO DE CONTRATACIÓN.

La contratación de los servicios requiere la entrega de un cargo de instalación al momento de la venta; dicho cargo se reflejará en el primer Estado de Cuenta del Suscriptor.

El Servicio que proporcionará CABLEVISIÓN podrá ser solicitado por los clientes en cualquiera de las siguientes formas:

1. Telefónicamente (vía acceso automático). El contrato será firmado por el Suscriptor cuando el personal de CABLEVISIÓN acuda a realizar la instalación del servicio en su domicilio.
2. Venta de cambaceo. El personal de CABLEVISIÓN acude al domicilio del cliente a ofrecer el Servicio, el cual se obliga a prestar al Suscriptor mediante la firma de un Contrato.
3. Presentación en las oficinas comerciales de CABLEVISIÓN. El cliente acude a las Oficinas de CABLEVISIÓN a suscribir el Contrato para el suministro de los servicios.

En cualquier momento antes de la contratación, CABLEVISIÓN podrá realizar estudios del historial crediticio del Suscriptor a efecto de proporcionarle el Servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de servicios que se estén prestando, u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del usuario. La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del servicio solicitado.

CABLEVISION

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado, en su caso, el pago por la suscripción del Servicio, CABLEVISIÓN realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

Cuando la solución propuesta al suscriptor contenga equipos, programas o servicios otorgados por una entidad distinta a CABLEVISIÓN, será presentada dentro de la Propuesta CABLEVISIÓN considerando las políticas, términos y condiciones de las entidades involucradas.

La labor de coordinación del proyecto para otorgar el servicio permanecerá en CABLEVISIÓN.

6.- CONTRATO CABLEVISIÓN.

CONTRATO

Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por CABLEVISIÓN.

Los contratos que celebre CABLEVISIÓN con sus suscriptores estarán siempre previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y CABLEVISIÓN los términos y condiciones esenciales establecidos en el Contrato.

TERMINACIÓN ANTICIPADA

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato de Servicio, CABLEVISIÓN actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho Contrato.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El servicio de CABLEVISIÓN contratado por el suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CABLEVISIÓN supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día, por lo que, en caso de interrupción, el suscriptor deberá llamar al número telefónico del "Centro de Atención a Clientes", a fin de que se levante un reporte telefónico y se reanude la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de servicio y documentación asociada.

Todos los Servicios de CABLEVISIÓN están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetos al área de cobertura que el propio título de concesión de CABLEVISIÓN indica.

CABLEVISION

7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS CABLEVISIÓN.

REGISTRO DE TARIFAS

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de CABLEVISIÓN.

PRECIOS ESPECIALES

Eventualmente, CABLEVISIÓN podrá ofrecer precios promociones a los suscriptores. Estos precios promocionales, previamente registrados ante el INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los suscriptores de CABLEVISIÓN en la cobertura aplicable y constituirán la base para las promociones y descuentos que realice CABLEVISIÓN.

MODIFICACIÓN DE TARIFAS

CABLEVISIÓN se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas en términos de lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.

CABLEVISIÓN estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que CABLEVISIÓN modifique sus Tarifas por los servicios de telecomunicaciones que provee, lo hará del conocimiento de sus clientes con las formalidades que dispongan 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 términos del registro tarifario correspondiente.

8.- POLÍTICAS DE CRÉDITO.

AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO

CABLEVISIÓN podrá requerir en cualquier momento, y el suscriptor estará obligado a entregar dentro del término de 5 días hábiles, su autorización expresa a efecto de que CABLEVISIÓN lleve a cabo investigaciones mediante requerimiento de información a una sociedad de información crediticia autorizada para actuar como tal, relativa a la capacidad de crédito, activos, pasivos, conducta crediticia, posición financiera e información corporativa que CABLEVISIÓN estime necesaria para determinar la capacidad de pago y de crédito que pueda enfrentar el Suscriptor.

CABLEVISION

DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITO.

El Suscriptor deberá proporcionar a CABLEVISIÓN la información a la que se refiere el párrafo que antecede, en los medios que CABLEVISIÓN le indique. Para tal efecto, la autorización expresa será entregada en las formas preestablecidas que CABLEVISIÓN entregue al suscriptor en cada momento.

CARGO POR MOROSIDAD

Si el suscriptor no cubre la factura correspondiente a los Servicios de telecomunicaciones prestados por CABLEVISIÓN en el momento de su vencimiento, CABLEVISIÓN tendrá derecho a efectuar un cargo por morosidad por adeudo vencido, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios y el registro tarifario correspondiente.

FECHA DE PAGO

El Suscriptor deberá pagar mensualmente a CABLEVISIÓN antes de la fecha límite de pago especificada en el Estado de Cuenta, para evitar recargos, suspensiones y/o cortes.

Para asistir al cliente con la información necesaria para tramitar los pagos, se enviará por correo directo o estará disponible, en la página web, el Estado de Cuenta que desglosa la cuota de los servicios contratados, los consumos adicionales (en caso de que estos existan) de un ciclo de facturación, así como el importe total a pagar. En el mismo documento se informarán los últimos tres movimientos administrativos del cliente (pagos, cargos y bonificaciones) incluida la fecha límite para realizar el pago.

MODALIDADES DE PAGO

Los pagos por el servicio serán realizados por el suscriptor en los lugares que le indique CABLEVISIÓN en el Estado de Cuenta y que serán aquellas instituciones con las que CABLEVISIÓN tenga convenios de pago. El pago deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Mediante depósito en efectivo en las instituciones con las que CABLEVISIÓN tenga acuerdos de pago.
- b) A través de cargos automáticos a la tarjeta de crédito o de débito del suscriptor. En este caso, el suscriptor autorizará a CABLEVISIÓN a realizar dichos cargos mediante la firma de una carta de autorización que, en su momento, CABLEVISIÓN le entregará al suscriptor.

En caso de proceder alguna bonificación a favor del suscriptor, esta se reflejará en el estado de cuenta inmediato posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

DERECHO DE COBRO

Si por cualquier motivo CABLEVISIÓN dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de bienes o servicios prestados, CABLEVISIÓN no renuncia a su derecho de cobrarla en los términos legales.



9.- FACTURACIÓN.

FACTURA: Es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de Servicio y que representa el monto del pago liquidado por el Suscriptor a CABLEVISIÓN, derivado de la prestación del Servicio. Esta reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregada al Suscriptor si este así lo solicita.

CABLEVISIÓN facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice CABLEVISIÓN los realizará por tipo de Servicios, tiempo facturado, monto, y se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de existir saldos a favor del suscriptor, después de analizado el proceso de objeción de las facturas, estos saldos se transferirán a los meses subsecuentes, recibiendo el suscriptor, para tal efecto, un Estado de Cuenta que detalle la aplicación de dicho saldo.

En caso de que el suscriptor no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, esto no lo libera de su obligación de pago. Por el contrario, el suscriptor estará obligado a solicitar de CABLEVISIÓN el monto adeudado, a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

OBJECCIÓN DE FACTURAS

En caso de que el suscriptor no estuviera de acuerdo con los cargos establecidos en la factura que al efecto emita CABLEVISIÓN, deberá dirigir un escrito de inconformidad de la factura, el cual presentará en las oficinas de CABLEVISIÓN 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. CABLEVISIÓN efectuará 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 el caso de que el suscriptor tuviera alguna inconformidad, deberá realizar el pago de la factura en su totalidad, y en caso de resultar procedente la objeción, CABLEVISIÓN reembolsará o acreditará la cantidad objetada a la factura correspondiente al siguiente mes. Para tal efecto, CABLEVISIÓN revisará los registros de los Servicios proporcionados al suscriptor, comparándolos con los argumentos establecidos por el mismo suscriptor para determinar la procedencia de la objeción.

CABLEVISIÓN contará con un período de 15 días hábiles para resolver la inconformidad, respondiendo al Suscriptor, en su caso, las razones de la procedencia y la manera en la que acreditará la suma objetada. Transcurrido el término para que CABLEVISIÓN resuelva sin que lo hiciera, se entenderá que la objeción resultó improcedente. En caso de improcedencia de la objeción, CABLEVISIÓN notificará por escrito o vía telefónica al suscriptor las razones de la improcedencia.

CABLEVISION

10. EL EQUIPO DE ACCESO.

Los Equipos que se utilicen para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que preste CABLEVISIÓN se entregarán al suscriptor en arrendamiento, según se especifique en el Contrato de Prestación de Servicios. El equipo que entregue CABLEVISIÓN se sujetará 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, pérdidas 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 CABLEVISIÓN el equipo de acceso en las oficinas comerciales de este último.
- c) El costo por cualquier daño, pérdida, robo u omisión de entrega del equipo de acceso se liquidará mediante cargo automático a la cuenta bancaria que el Suscriptor precisó en el Contrato de Prestación de Servicios, o en efectivo, en caso de no haber señalado cuenta bancaria. Esta misma disposición aplica para el caso de que el Suscriptor no restituya el equipo de acceso a CABLEVISIÓN al término de la vigencia del Contrato de prestación de Servicios.

El Suscriptor, o la persona que se encuentre en el domicilio de aquel, otorgará al personal de CABLEVISIÓN debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento y desinstalación del equipo de acceso.

11.- ATENCIÓN DE FALLAS.

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

CABLEVISIÓN cuenta con un Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al Cliente del estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en la publicidad de CABLEVISIÓN o en el estado de cuenta del suscriptor, para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme a este número de seguimiento el suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

1. El suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes de CABLEVISIÓN, a dicho reporte será asignado un número 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 verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio a suscriptores y en la concesión.

CABLEVISION

4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Los términos aludidos se contarán a partir del momento en que CABLEVISIÓN cuente con el reporte respectivo.

En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de CABLEVISIÓN, estas se realizarán de acuerdo con las obligaciones establecidas en el título de concesión de CABLEVISIÓN y serán procedentes de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión.

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

12.- CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar a CABLEVISIÓN vía telefónica, al Centro de Atención a Clientes, con el objeto de que CABLEVISIÓN verifique si existen 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 cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio. CABLEVISIÓN realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que CABLEVISIÓN haya comprobado que existen las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de CABLEVISIÓN que impidan conservar la misma.

13.- SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

13.1 Terminación del Servicio por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de CABLEVISIÓN a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por CABLEVISIÓN, deberán ser liquidados a este último por el suscriptor.

CABLEVISION

En servicios telefónicos puede haber llamadas no tarifadas y por ende no cargadas, por lo que el Suscriptor deberá pagar las llamadas realizadas posteriores a la fecha de cancelación, una vez que transcurran 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles.

El equipo de acceso deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue instalado por CABLEVISIÓN, salvo por su deterioro y desgaste natural. En caso de que el equipo de CABLEVISIÓN no se entregara en las condiciones establecidas, será responsabilidad del suscriptor el pago de los gastos en los que incurriera CABLEVISIÓN en tal sentido.

CABLEVISIÓN se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura no sea factible técnicamente suministrar el servicio. En este caso, CABLEVISIÓN no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de rembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, CABLEVISIÓN aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En caso de que el Suscriptor diera por terminado el Servicio, CABLEVISIÓN tendrá derecho a recuperar del Suscriptor los cargos en que hubiera incurrido por la instalación del equipo necesario para la provisión del Servicio, en términos de lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.

13.2 Suspensión del Servicio por parte de CABLEVISIÓN.

CABLEVISIÓN podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al suscriptor sin incurrir en ninguna responsabilidad con el suscriptor en los siguientes casos:

- a) Por interrupciones o fallas originadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Por necesidad de reparaciones mayores en la red de CABLEVISIÓN, por modificaciones necesarias en la red de CABLEVISIÓN, o por cualquier otra causa que tenga como efecto daños en la red de CABLEVISIÓN.
- c) Por falta de pago del Servicio contratado en la fecha límite.
- d) En caso de que el suscriptor realice hechos o actos ilícitos o en contra de las disposiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones y de los cuales CABLEVISIÓN tenga conocimiento.
- e) Por el incumplimiento que pudiera ocasionar la rescisión del Contrato de Servicios con el suscriptor.
- f) Por orden expresa de autoridades competentes.
- g) Por uso indebido del Servicio, del Equipo de Acceso, o por instalar equipos y/o accesorios no homologados.

CABLEVISION

13.3 Terminación del Servicio por parte de CABLEVISIÓN.

CABLEVISIÓN podrá dar por terminado el Contrato de Servicios que hubiera celebrado con el suscriptor en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios.

13.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el suscriptor por parte de CABLEVISIÓN. CABLEVISIÓN podrá rescindir el Contrato en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios. El hecho de que CABLEVISIÓN rescinda el Contrato no liberará al suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

13.5 Reanudación del Servicio.

Una vez subsanada por el Suscriptor la causal de suspensión del servicio, CABLEVISIÓN lo reanudará en los términos del contrato respectivo.

CABLEVISIÓN se reserva el derecho de solicitar el pago por concepto de cargos por reanudación de servicio en términos del registro tarifario correspondiente.

14.- POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS.

14.1 POLITICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

- Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del Servicio.
- Los datos que circulan en Internet no tienen protección y se pueden exponer y 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.
- 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 lo que el Suscriptor acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. CABLEVISIÓN 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.
- CABLEVISIÓN 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.
- 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 CABLEVISIÓN, es proporcionada por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, Servicios y/o aplicaciones.
- El contenido de las páginas web que consulte el Suscriptor puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para

CABLEVISION

menores de edad, por lo que el acceso a dichas páginas web será por cuenta y riesgo del Suscriptor.

- La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado “NETIQUETTE”, que podrá ser consultado por el Suscriptor en el sitio web <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/varios/netiquette.html>, por lo que, si el Suscriptor no respeta dicho código, puede recibir represalias masivas de esta comunidad e, incluso, ser excluido del acceso a Internet.
- En ningún caso, CABLEVISIÓN podrá ser considerado responsable de tales represalias o exclusión.
- Queda a cargo del Suscriptor adoptar las 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 CABLEVISIÓN no será responsable de los daños y perjuicios causados al Suscriptor por los hechos antes señalados.
- El Servicio podrá interrumpirse en cualquier momento, si el Suscriptor realiza prácticas o actividades contrarias a los ordenamientos jurídicos aplicables, o bien por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- Internet es un Servicio público de carácter internacional, por lo que CABLEVISIÓN 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, usuarios, entre otros.
- En la contratación del servicio con IP fija, se ofrece asistencia para problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que CABLEVISIÓN no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el Equipo de cómputo, la red del cliente o aplicaciones propiedad del Suscriptor.
- El uso que haga el Suscriptor del Servicio con IP fija es de su total responsabilidad, excluyendo a CABLEVISIÓN de los resultados de funcionalidad y seguridad de su información.
- CABLEVISIÓN se reserva los derechos de realizar los cambios de IP fija que considere necesarios con el fin de mantener una correcta operación del Servicio, por lo que el Suscriptor será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al equipo de cómputo o aplicaciones de su propiedad.
- 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 CABLEVISIÓN deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al Suscriptor y pudiendo CABLEVISIÓN rescindir el Contrato de Prestación de Servicios.
- CABLEVISIÓN no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad de las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una



red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) 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 CABLEVISIÓN imputables al Suscriptor, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el Suscriptor a través del Servicio; (iv) fallas de Servicio ocasionadas por la incompatibilidad entre el Servicio y cualquier otro Servicio que el cliente tenga contratado y/o que utilice la línea de CABLEVISIÓN; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad, o continuidad del Servicio, en caso de que el Suscriptor no mantenga instaladas en su Equipo de Computo las aplicaciones que al efecto le proporcione CABLEVISIÓN.

- CABLEVISIÓN 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, modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones, así como del uso inadecuado, por parte del suscriptor, de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado.

15- RESPONSABILIDADES DE CABLEVISIÓN.

CABLEVISIÓN será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en términos del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, CABLEVISIÓN 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 CABLEVISIÓN.

16.- ATENCIÓN A CLIENTES

CABLEVISIÓN tiene números y oficinas de Atención a Clientes en las diferentes zonas de cobertura donde opera. Estos pueden ser identificados en el sitio web: <http://www.cablevision.com.mx/>
