

Términos, condiciones y tarifas vigentes

Cableentretenimiento, todos los derechos reservados. Paquetes disponibles: contratando el SERVICIO BÁSICO TV, como paquete inicial, recibirás 70 canales HD. Con el paquete SERVICIO BASICO INTERNET recibirás hasta 15 megas (Mbps) de descarga. El paquete SERVICIO BASICO TV + INTERNET recibirás hasta 15 megas de descarga y 70 canales HD. Con el paquete SERVICIO PLUS INTERNET recibirás hasta 20 megas de descarga y con nuestro paquete SERVICIO PLUS TV + INTERNET recibirás hasta 20 megas de descarga y 70 canales HD. La vigencia de nuestros contratos será indefinida. El SUSCRIPTOR, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante un aviso a través de medios físicos (en cualquiera de nuestras sucursales) o digitales (a través de Cableentretenimiento App o por correo electrónico), dándose por terminado el contrato de forma inmediata. La cancelación en el servicio por parte del SUSCRIPTOR no lo exime del pago de las cantidades adeudadas al PROVEEDOR y permitir el retiro de la infraestructura instalada en el domicilio del SUSCRIPTOR. Tarifas registradas ante Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) <http://www.ift.org.mx/>. Precios incluyen impuestos aplicables. Folio de registro ante IFT: 526639,526642,526689,526697,526712,526715, consulta en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/. **Pronto pago.** De manera mensual se realizará un descuento por pronto pago de \$20.00 (veinte pesos 00/100 M.N.) sobre la renta mensual del paquete contratado, desde el primer mes y de manera indefinida. El descuento por pronto pago será aplicable únicamente a los pagos realizados durante los primero 5 días naturales del mes que corresponda el descuento aplica sobre la renta mensual del plan contratado, a precio regular vigente al momento de la contratación, no sobre el costo de servicios adicionales contratados, el SUSCRIPTOR podrá disfrutar de este beneficio siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos mensuales, no aplica con otras promociones ni descuentos. **Pago tardío.** En caso de realizarse el pago mensual posterior a la fecha limite (16 de cada mes) se hará un cargo adicional de \$20.00 (veinte pesos 00/100 M.N.) sobre la renta mensual del paquete contratado, desde el primer mes y de manera indefinida. **Formas de pago.** El pago de la mensualidad deberá realizarse dentro de los 5 primeros días de cada mes, en cualquiera de las formas establecidas (en efectivo en cualquiera de nuestras sucursales, con una transferencia electrónica a cualquiera de nuestras cuentas, o bien, a través de Cableentretenimiento App). Entregando al SUSCRIPTOR el CFDI correspondiente al pago realizado. **Estado de cuenta o factura** La entrega de estado de cuenta es a solicitud del SUSCRIPTOR, el cual, contendrá el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios contratados. El SUSCRIPTOR podrá solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos (en cualquiera de nuestras sucursales) o digitales (a través de Cableentretenimiento App, por correo electrónico o a través

de nuestra página de Internet). El estado de cuenta, contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, descuento por pronto pago, así como, las formas y los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse. En el caso de que el SUSCRIPUTOR haya contratado Servicios de Telecomunicaciones adicionales al servicio originalmente contratado, el PROVEEDOR de desglosará los conceptos de cada uno de los servicios. El PROVEEDOR, podrá pactar expresamente con el SUSCRIPUTOR que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados directamente a su domicilio, al correo electrónico señalado en la carátula del contrato o, consultado a través de a través de Cableentrenimiento App, o bien, en la página de Internet www.cableentrenimiento.com. El PROVEEDOR no puede cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. **Atención al Consumidor (SUSCRIPUTOR).** El PROVEEDOR, cuenta con mecanismos de atención al Consumidor para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, tales como: número telefónico, directamente en nuestras sucursales, correo electrónico y/o a través de medios electrónicos (a través de Cableentrenimiento App, al correo electrónico o a través de nuestra página de Internet). Estos mecanismos se proporcionan de manera gratuita y, con excepción de la atención directamente en sucursales, estarán disponibles y brindan atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. Los sistemas de atención permitirán al SUSCRIPUTOR presentar cualquier duda, aclaración, cancelación y reclamaciones, así como, otorgar la información sobre tarifas, condiciones de planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con sus servicios. Los sistemas de atención establecidos por el PROVEEDOR, cuentan con personal debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los SUSCRIPUTORES sea certera. Brindando una atención respetuosa y adecuada al SUSCRIPUTOR. El SUSCRIPUTOR puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el PROVEEDOR para poder presentar su queja, reportar anomalías, formular consultas relacionadas con los servicios prestados, así como, la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos. Las quejas que el PROVEEDOR reciba deben ser resueltas dentro del plazo máximo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el SUSCRIPUTOR. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto. El PROVEEDOR puede requerir al SUSCRIPUTOR la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja. El PROVEEDOR se abstendrá de suspender el o los Servicios prestados al PROVEEDOR que haya presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto

no se resuelva. **Suspensión del Servicio.** Cuando el SUSCRIPUTOR no realice el pago dentro del mes que corresponda, el PROVEEDOR suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del SUSCRIPUTOR el costo vigente por reconexión. El PROVEEDOR, deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese realizado los pagos de los adeudos y la cuota por reconexión. El SUSCRIPUTOR será notificado, a través de medios electrónicos o digitales (a través de Cableentretenimiento App, al correo electrónico señalado en la carátula del contrato) una vez que sus servicios han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión. Cuando la causa que originó la suspensión sea la falta de pago oportuno y esta haya sido solventada, la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo máximo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que ésta haya sido resuelta. Debiendo pagar los cargos por reconexión aplicables. Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el servicio de telecomunicaciones se suspenda por supuesta falta de pago, el PROVEEDOR debe devolver al SUSCRIPUTOR el monto que corresponda por el tiempo que el servicio no estuvo disponible y bonificar al SUSCRIPUTOR cuando menos el veinte por ciento de dicho monto, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).