

**CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES  
ABISAEEL HERNÁNDEZ DE LA ROSA  
CABLEENTRETENIMIENTO**

**PRESENTACIÓN Y DEFINICIONES**

**SECCIÓN 1. SERVICIOS**

**A. SERVICIOS BÁSICOS**

**B. LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**C. CAMBIO DE SERVICIOS**

**D. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN A FALLAS**

**E. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

**F. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**SECCIÓN 2. APLICACIÓN TARIFARIA**

**A. APLICACIÓN TARIFARIA**

**B. DESCUENTOS Y PROMOCIONES**

**C. FACTURACIÓN**

**D. BONIFICACIONES**

**E. FORMA Y LUGAR DE PAGO**

**F. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS**

**SECCION 3. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS**

**A. PERSONAS FÍSICAS**

**B. PERSONAS MORALES**

**SECCION 4. ATENCION A CLIENTES**

**SECCION 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**SECCION 6. POLITICAS DE USO**

**A. INTERNET**

## **PRESENTACIÓN**

El presente documento llamado Código de Prácticas Comerciales (en lo sucesivo el “Código”), se describen los tipos de servicios que proporciona CABLEENTRETENIMIENTO, así como los términos, condiciones y la metodología de contratación de los mismos, y la aplicación de las tarifas previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Para ello CABLEENTRETENIMIENTO ha establecido su práctica comercial con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de nuestros CLIENTES con relación a los servicios de telecomunicaciones que ofrece y las políticas para ofrecer dichos servicios; donde uno de nuestros objetivos es mantener la satisfacción de nuestros CLIENTES, a fin de que recomienden nuestros servicios.

En ese sentido el presente documento podrá tener adecuaciones en función de las necesidades detectadas en cada uno de los servicios que ofrece CABLEENTRETENIMIENTO, así como en los casos que la autoridad lo requiera.

## **DEFINICIONES**

**CLIENTE.** - Persona física o moral, contratante de los servicios que presta CABLEENTRETENIMIENTO, que cuenta con los derechos establecidos en la ley y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS CONTRATADOS.

**TARIFAS y/o CONTRAPRESTACIÓN.** - Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar el CLIENTE de manera mensual por la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS.

**COSTO POR REANUDACIÓN DEL SERVICIO.** - Si los SERVICIOS CONTRATADOS no se pagan a tiempo (en la FECHA LÍMITE DE PAGO), se aplicará un cargo por concepto de reanudación del servicio, cuya tarifa se encuentra registrada ante el IFT.

**INFRAESTRUCTURA.** - Significan los equipos terminales debidamente homologados para la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, que serán proporcionados al CLIENTE los cuales no podrán ser adquiridos por el mismo en otro establecimiento, toda vez que su diseño, software y hardware es único para la tecnología utilizada por CABLEENTRETENIMIENTO, siendo este el único responsable frente al CLIENTE por dichos equipos.

**FECHA DE CORTE.** - Es el último día de cada periodo de facturación, esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta y/o factura entregada al CLIENTE, a su

domicilio o vía correo electrónico de forma gratuita. La finalidad es darle a conocer al CLIENTE la fecha límite de pago y los SERVICIOS CONTRATADOS.

**FECHA LÍMITE DE PAGO.** - Día de cada mes señalado por CABLEENTRETENIMIENTO, para que el CLIENTE pague los SERVICIOS CONTRATADOS del periodo de facturación correspondiente. La FECHA LÍMITE DE PAGO estará disponible en el estado de cuenta que le llegará al CLIENTE por los medios pactados.

**IFT.** - Instituto Federal de Telecomunicaciones o, en su caso, aquella entidad del Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos, que realice las funciones de control de los servicios comprendidos en el presente Código de Prácticas Comerciales.

**CONCESIÓN ÚNICA.** - La concesión que otorga el derecho a CABLEENTRETENIMIENTO de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**PERIODO DE FACTURACIÓN.** - Corresponde a 30 (treinta) días naturales de prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS por el CLIENTE que es determinado por CABLEENTRETENIMIENTO conforme a la fecha de contratación de los servicios. En este periodo se obtiene la cantidad total a pagar por los servicios que se prestarán al CLIENTE y que se desglosarán en el estado de cuenta y/o factura que emite CABLEENTRETENIMIENTO en forma mensual.

**PROFECO.** - La Procuraduría Federal del Consumidor, autoridad competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato, así como los términos y condiciones del servicio, en términos de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones administrativas que emita y que son referidas en dicha Norma.

**SERVICIOS CONTRATADOS y/o SERVICIOS.** - Se refiere a los servicios de INTERNET y/o TV RESTRINGIDA que CABLEENTRETENIMIENTO prestará al CLIENTE con motivo de la contratación.

**SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO.** - Aquél por el que se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

**SISTEMA DE PAGO.** - Es la forma de pago elegida por el CLIENTE para el pago de los SERVICIOS CONTRATADOS.

**EL PROVEEDOR y/o CABLEENTRETENIMIENTO.** - Se refiere a la persona física ABISAEEL HERNÁNDEZ DE LA ROSA, titular de la concesión para la prestación de los SERVICIOS.

## **SECCIÓN 1. Servicios**

Los servicios que presta CABLEENTRETENIMIENTO se ofrecen de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Concesión, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el IFT, los TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO y el presente Código de Prácticas Comerciales y de conformidad con las tarifas registradas por CABLEENTRETENIMIENTO en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

### **A. Servicios Básicos**

CABLEENTRETENIMIENTO ofrece los siguientes Servicios Básicos:

1. Servicio de acceso a Internet
2. Servicio de video y audio restringido

Estos servicios están sujetos a la disponibilidad de las instalaciones y cobertura geográfica, de acuerdo con los planes técnicos y estrategias comerciales de CABLEENTRETENIMIENTO, así como a lo establecido en la normatividad aplicable.

### **B. Lineamientos de prestación de servicios**

Para que CABLEENTRETENIMIENTO preste sus servicios a un CLIENTE, éste deberá previamente contratar con CABLEENTRETENIMIENTO mediante alguna de las alternativas mencionadas en este Código en su sección 3 (proceso de contratación), cumplir con las obligaciones mencionadas en la sección 5 (obligaciones del CLIENTE), así como con las Políticas de Uso Justo, señaladas en la Sección 6 del presente Código.

El ofrecimiento de servicios se dará de acuerdo con la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que, si el CLIENTE solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el ejecutivo de ventas comunicará al CLIENTE su factibilidad y en su caso, la fecha en que CABLEENTRETENIMIENTO prestará dicho servicio.

Todos los SERVICIOS ADICIONALES requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas que CABLEENTRETENIMIENTO o por medio de atención telefónica o vía la Cableentrenimiento App. Tal solicitud será analizada por CABLEENTRETENIMIENTO y de acuerdo con las políticas internas y a los antecedentes crediticios del CLIENTE serán o no autorizados.

### **C. Cambio de servicios**

Se entiende por cambio de servicios la contratación de nuevos servicios, o simplemente el cambio de las características de los servicios originalmente contratados por el CLIENTE.

Los cambios a los servicios que el CLIENTE determine deberán ser solicitados a CABLEENTRETENIMIENTO por medio del área de atención a clientes o por un ejecutivo de ventas o vía formulario en la página de CABLEENTRETENIMIENTO. En caso de que estos cambios procedan, de acuerdo con la disponibilidad de los servicios y políticas de CABLEENTRETENIMIENTO, serán realizados dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles.

En caso de no aprobarse, el CLIENTE será notificado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de que CABLEENTRETENIMIENTO no tenga disponibles los servicios solicitados, pero tenga planeado el ofrecerlos en un futuro, indicará al CLIENTE dentro del mismo plazo, la fecha a partir de la cual se le podrá brindar dicho servicio.

#### **D. Disponibilidad de los servicios y atención a fallas.**

CABLEENTRETENIMIENTO proporcionará a los CLIENTES los SERVICIOS CONTRATADOS durante las 24 horas del día los 365 días del año. La cobertura geográfica y disponibilidad de servicios será indicada en cada ciudad.

La prestación de los Servicios Básicos es el objeto principal de este Código de Prácticas Comerciales, en consecuencia, los demás servicios que ofrece CABLEENTRETENIMIENTO, o que, en el futuro preste, es accesoria a algún Servicio Básico, por lo que la terminación de cualquier forma de estos SERVICIOS CONTRATADOS originará la terminación en forma automática de los demás servicios.

CABLEENTRETENIMIENTO prestará los servicios de acuerdo con las condiciones fijadas en el contrato, en el presente Código de Prácticas Comerciales, la legislación aplicable y las que en cualquier tiempo establezca o autorice el IFT.

CABLEENTRETENIMIENTO solamente estará obligada a la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, cuando el CLIENTE haya cumplido con todos los requisitos previstos en el contrato, con el Código de Prácticas Comerciales.

El CLIENTE se hace totalmente responsable por la utilización que haga de los SERVICIOS CONTRATADOS, independientemente de la persona que haga uso de estos.

CABLEENTRETENIMIENTO cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para prestar los servicios descritos en este Código, con calidad y eficiencia. Durante el proceso de contratación, se notificarán a los CLIENTES las características de los servicios actuales y las fechas en que CABLEENTRETENIMIENTO pondrá a disposición de sus CLIENTES futuros o nuevos servicios.

#### **E. Interrupción de los servicios.**

En caso de que CABLEENTRETENIMIENTO suspenda la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS por el CLIENTE por causas imputables a CABLEENTRETENIMIENTO,

por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas, contadas desde la recepción de la notificación enviada por el CLIENTE a CABLEENTRETENIMIENTO, deberá efectuar la compensación y/o bonificación proporcional al período de la interrupción, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

CABLEENTRETENIMIENTO no será responsable por la suspensión o interrupción de los servicios por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o causas que no le sean imputables, ni previsibles, incluyendo la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de las cuales curse tráfico y en especial por incumplimientos por parte del CLIENTE.

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los servicios, cualquiera de las partes podrá terminar la prestación del servicio, mediante aviso por escrito a través de medios físicos (en cualquiera de nuestras sucursales) o digitales (a través por correo electrónico o a través de la página de Internet), obligándose el CLIENTE a pagar CABLEENTRETENIMIENTO las cantidades adeudadas por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

#### **F. Suspensión y terminación de los servicios.**

Las causas por las cuales CABLEENTRETENIMIENTO puede suspender, cancelar o dar por terminados los SERVICIOS CONTRATADOS son los siguientes:

**1.- Por falta de pago.** - Cuando el CLIENTE no realice el pago dentro del mes que corresponda, CABLEENTRETENIMIENTO suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del CLIENTE el costo vigente por reconexión.

CABLEENTRETENIMIENTO, deberá reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que hubiese realizado los pagos de los adeudos y la cuota por reconexión. El CLIENTE, será notificado, a través de medios electrónicos o digitales (a través de Cableentrenimiento App, por correo electrónico o a través de la página de Internet), una vez que, sus servicios han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

**2.- Cancelación del Servicio por el CLIENTE.** - En el supuesto de que el CLIENTE haya contratado los servicios con vigencia indefinida podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, la cancelación del contrato, directamente en las Sucursales del PROVEEDOR y mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos o digitales (a través de Cableentrenimiento App, por correo electrónico o a través de la página de Internet), con excepción de la atención directamente en sucursales, estarán disponibles y brindan atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año.

La terminación del contrato no exime al CLIENTE de cubrir los adeudos pendientes de los servicios efectivamente prestados y de realizar la devolución de los EQUIPOS. En caso de no devolverlos, el CLIENTE se obliga a pagar la tarifa por el costo de los EQUIPOS.

Independientemente de la vigencia contratada por el CLIENTE, una vez que se da por terminado el contrato, CABLEENTRETENIMIENTO no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicio al CLIENTE.

**3. Cancelación del Servicio por causa justificada sin responsabilidad por parte de CABLEENTRETENIMIENTO.-** CABLEENTRETENIMIENTO podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

**a)** Por falta de pago de los SERVICIOS CONTRATADOS, siempre y cuando el CLIENTE no realice el pago dentro del mes que corresponda, CABLEENTRETENIMIENTO suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del USUARIO el costo vigente por reconexión.

Porque el CLIENTE cambie de domicilio los SERVICIOS CONTRATADOS sin haber realizado la solicitud a CABLEENTRETENIMIENTO.

**b)** Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.

**c)** Por el uso ilegal de los SERVICIOS CONTRATADOS.

**d)** Si el CLIENTE hubiera proporcionado a CABLEENTRETENIMIENTO datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS CONTRATADOS.

**e)** Si el CLIENTE cede, transfiere, transmite o negocia de cualquier forma los derechos derivados de los servicios contratados, sin consentimiento otorgado por escrito de CABLEENTRETENIMIENTO.

**f)** Si el CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de CABLEENTRETENIMIENTO.

**g)** Por fallecimiento del CLIENTE.

**h)** Cualquier incumplimiento en las obligaciones que el presente contrato confiere al CLIENTE.

**i)** Por subcontratar o comercializar los SERVICIOS CONTRATADOS.

## **SECCIÓN 2. APLICACIÓN TARIFARIA**

**A. Aplicación Tarifaria.** - El CLIENTE estará obligado al pago de los servicios contratados a CABLEENTRETENIMIENTO. Asimismo, está obligado al pago de las cantidades establecidas en la firma del contrato acorde a los servicios, a favor las personas que hayan solicitado su inclusión en el Contrato o en la cuenta del CLIENTE (en caso de cuentas corporativas u otra modalidad similar).

Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos.

**B. Descuentos y promociones.** - Todos los descuentos y promociones serán calculados tomando como base los precios y tarifas registrados ante el IFT. Todos los descuentos se aplicarán tomando como base de cálculo el subtotal obtenido de la aplicación de los anteriores descuentos.

A todos los CLIENTES que califiquen o estén inscritos en una misma categoría o tipo de CLIENTE se les aplicarán los descuentos bajo las mismas condiciones.

Ningún descuento o promoción incluirá impuestos ni derechos, entendiéndose que todas las promociones, bonificaciones y descuentos se calculan antes de la aplicación de los impuestos y derechos.

**C. Facturación.**- Los SERVICIOS CONTRATADOS se ofrecen y se cobran sobre una tarifa base mensual. Para el efecto del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan para su pago en la factura en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Las facturas que CABLEENTRETENIMIENTO expida incluirán todos y cada uno de los requisitos que marcan las leyes fiscales. Las facturas que expida CABLEENTRETENIMIENTO sobre los SERVICIOS CONTRATADOS incluirán, además, los siguientes conceptos:

**Período de Facturación.** Conforme a la definición corresponde a los 30 días naturales de prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, de acuerdo con la fecha de contratación de los mismos. CABLEENTRETENIMIENTO determinará la periodicidad de la facturación y en la factura se reflejará lo siguiente:

- a) Servicios contratados con cargo mensual
- b) Servicios utilizados por el CLIENTE en el período
- c) Total a pagar
- d) Descuento por pronto pago
- e) Fecha de corte
- f) Fecha de límite de pago
- g) Cargos adicionales o extraordinarios

Cuando el CLIENTE desee hacer una reclamación o aclaración (ya sea de pago o de servicio) relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes directamente en nuestras sucursales, correo electrónico y/o a través de medios electrónicos (a través de Cableentretenimiento 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.



Las reclamaciones o aclaraciones relativas a la factura podrán ser informadas por vía telefónica al área de atención a clientes o a través de los ejecutivos de ventas y deberán ser ratificadas por escrito. Todas las reclamaciones serán atendidas en idioma español.

El plazo dentro del cual el CLIENTE puede hacer una reclamación o aclaración es de 30 días naturales contados a partir de la recepción del estado de cuenta y/o factura correspondiente. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para efectos de facturación, el CLIENTE reconoce y acepta que el sistema informático de facturación que tiene implantado CABLEENTRETENIMIENTO, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los servicios, es el medio de prueba eficaz para la contabilización del uso de los servicios proporcionados por CABLEENTRETENIMIENTO, por lo que el mismo es aceptado para todos los efectos legales a que haya lugar.

En el caso de Servicios Adicionales, CABLEENTRETENIMIENTO incluirá en su factura los siguientes conceptos:

Periodo de Facturación (son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Suscriptor por los conceptos del servicio).

Renta Mensual

Cargos adicionales o extraordinarios

**D. Bonificaciones.-** Cuando los Servicios contratados se interrumpan por más de 72 horas consecutivas por causas imputables a CABLEENTRETENIMIENTO, se le realizará un ajuste en la siguiente factura y/o estado de cuenta entregado al CLIENTE, el equivalente al tiempo de duración de la interrupción, que será calculada de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento de la interrupción del servicio.

**E. Garantía.-** Los equipos a través de los cuales CABLEENTRETENIMIENTO presta sus servicios cuentan con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por CABLEENTRETENIMIENTO en caso de ser necesario. todas las reparaciones de los equipos serán a cargo de CABLEENTRETENIMIENTO, siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso del CLIENTE.

CABLEENTRETENIMIENTO deberá suspender el cobro de los SERVICIOS CONTRATADOS durante la revisión y las reparaciones de los EQUIPOS. Los SERVICIOS CONTRATADOS seguirán cobrándose si CABLEENTRETENIMIENTO otorga EQUIPOS sustitutos de las mismas características, o bien, si CABLEENTRETENIMIENTO acredita que el CLIENTE está haciendo uso de los SERVICIOS CONTRATADOS mediante un equipo propio.

Serán a cargo de CABLEENTRETENIMIENTO todas las reparaciones de los EQUIPOS siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso del CLIENTE.

**F. Forma y lugar de pago.**- El Suscriptor se obliga a pagar la cantidad total que ampare la factura mensual a que se refiere el inciso C de la sección 2 del presente Código, de acuerdo con la Forma de Pago acordada, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura correspondiente.

La Forma de Pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los SERVICIOS CONTRATADOS, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que CABLEENTRETENIMIENTO determine; Pago en establecimientos autorizados por CABLEENTRETENIMIENTO. El CLIENTE se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.

**Pago en banco y/o transferencia electrónica.** - El CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales en el banco y/o mediante transferencia bancaria en la cuenta que CABLEENTRETENIMIENTO le indique en el estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

CABLEENTRETENIMIENTO o el Suscriptor, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente Código o por aquellos otros que introduzca CABLEENTRETENIMIENTO de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes deben estar de acuerdo. El Suscriptor debe proporcionar a CABLEENTRETENIMIENTO todos los elementos para hacer este cambio, además de cumplir con los requisitos fijados por la nueva forma de pago seleccionada. CABLEENTRETENIMIENTO determinará la fecha de aplicación del cambio a la nueva forma de pago.

**G. Recepción y atención de quejas.** - CABLEENTRETENIMIENTO cuenta con un área de atención a quejas, donde el CLIENTE podrá solicitar aclaración en cuanto a facturación, solicitud o contratación de nuevos servicios, así como presentar quejas respecto de los servicios.

El área de atención a quejas estará a disposición del CLIENTE, sin costo alguno, directamente en nuestras sucursales, correo electrónico y/o a través Cableentrenimiento App. 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.

Las quejas que CABLEENTRETENIMIENTO 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 CLIENTE. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto. Para facilitar la atención de quejas, el CLIENTE deberá proporcionar la documentación y los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de la misma.

### **SECCION 3. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS**

**A. Personas Físicas.-** Las personas físicas titulares o usuarias de líneas residenciales que deseen contratar los servicios de CABLEENTRETENIMIENTO, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por CABLEENTRETENIMIENTO, en donde se llevarán a cabo los trámites y llenado de los formatos necesarios para la contratación, instalación y conexión de los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo con sus necesidades y requerimientos.

Las personas físicas con actividades empresariales que deseen contratar los servicios con CABLEENTRETENIMIENTO, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por CABLEENTRETENIMIENTO, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que CABLEENTRETENIMIENTO le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión de los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

**B. Personas morales.-** Las personas morales que deseen contratar los servicios con CABLEENTRETENIMIENTO, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por CABLEENTRETENIMIENTO, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que CABLEENTRETENIMIENTO le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión a los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

### **SECCION 4. ATENCION A CLIENTES**

CABLEENTRETENIMIENTO pone a disposición de los CLIENTES un área de atención a clientes vía telefónica para que reporte las fallas de servicio, quejas y/o sugerencias del servicio que recibe, la cual opera las 24 horas del día los 365 días del año o bien a través del portal de internet de CABLEENTRETENIMIENTO.

El CLIENTE notificará sus reportes de fallas, quejas, inconformidad en facturación, cambio de servicios, aclaraciones o atención en general, con relación a los servicios que haya contratado con CABLEENTRETENIMIENTO, vía telefónica al área de atención a clientes o bien a través de la Cableentretenimiento App.

### **SECCION 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**Son obligaciones del CLIENTE.-** Proporcionar a CABLEENTRETENIMIENTO toda la información que ésta le requiera, así como informar a CABLEENTRETENIMIENTO de cualquier cambio respecto de la información contenida en el contrato.

Usar los servicios únicamente para los fines convenidos en el contrato.

Pagar de manera mensual la CONTRAPRESTACIÓN señalada en el estado de cuenta y/o factura por la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, dentro de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Notificar cualquier cambio de domicilio parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

EL CLIENTE podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de los SERVICIOS CONTRATADOS, previa autorización de CABLEENTRETENIMIENTO, a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. En caso de que fuera en otro domicilio se podrá efectuar siempre y cuando CABLEENTRETENIMIENTO cuente con cobertura.

Cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo consignadas en el contrato, en la legislación aplicable y en el presente Código de Prácticas Comerciales.

## **SECCION 6. Política de uso Justo**

**A. Internet.** - Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de CABLEENTRETENIMIENTO, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de CABLEENTRETENIMIENTO es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de CABLEENTRETENIMIENTO como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el IFT, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o comercial, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo con las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento comercial será aquél consistente con la actividad razonable del CLIENTE y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de CABLEENTRETENIMIENTO. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de CABLEENTRETENIMIENTO.