



**CÓDIGO
DE
PRÁCTICAS
COMERCIALES**



Este documento es una guía para nuestros usuarios o posibles usuarios para que conozcan a detalle el servicio de acceso a internet que **TV ZAC, S.A. DE C.V.** ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **TV ZAC**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho servicio.

2

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.



1. TERMINOLOGÍA

- *“Acceso inalámbrico”*.- Es el enlace radioeléctrico bidireccional entre una red pública de telecomunicaciones y el equipo terminal propiedad del Usuario final, para la transmisión de signos, escritos, imágenes, video, voz, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza.
- *“Acceso a internet”*.- Es la capacidad de los individuos y las organizaciones para conectarse a Internet utilizando terminales, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a servicios como el correo electrónico y la World Wide Web.
- *“Buscador de Tarifas del IFT”*.- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>.
- *“Carátula”*.- Es el documento que forma parte integral del Contrato de Servicios en donde se consignan los datos principales del Usuario, Equipo(s), el Sistema de Pago, los servicios contratados, el Plan y las Tarifas aplicables, así como otras características del Contrato de Servicios.
- *“Centro de Atención Telefónica (CAT)”*.- Es el lugar virtual a través del cual **TV ZAC** realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio, que está disponible y brinda atención a través de los números telefónicos **493 983 5697** y **493 983 5698** y del correo electrónico contacto@tvzac.com.mx, donde: **(a)** se reciben y atienden dudas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios; **(b)** se brinda soporte técnico básico a los reportes de fallas en el Servicio; **(c)** se otorga información sobre tarifas, planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura; **(d)** se realizan trámites relacionados con el Servicio; **(e)** se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; **(f)** se atiende a personas físicas y/o morales que deseen contratar el Servicio para levantar su Orden de Servicio y/o canalizarlo con un vendedor; y, **(g)** se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.



- **“Cobertura Garantizada”**.- Son las poblaciones en las que **TV ZAC** cuenta con infraestructura propia y/o arrendada para prestar el Servicio, que le permite suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del CAT y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.
- **“Contraprestación”**.- Es el pago por la prestación del Servicio y/o Servicios Adicionales conforme al Plan contratado por el Usuario y la Tarifa vigente.
- **“Contrato de Servicios”**.- Es el contrato marco de prestación del servicio de acceso a internet que suscribirá **TV ZAC** con el Usuario, debidamente aprobado por la Profeco e inscrito en el IFT.
- **“Días Hábiles”**.- Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; **(vii)** el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; **(viii)** el 25 de diciembre; y, **(ix)** el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- **“Disposiciones Aplicables”**.- Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones; Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto



Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Título de Concesión Única, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

- *“Dispositivo”*.- Es cualquier equipo propiedad del Usuario, tales como extensiones de cable, PBX, conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juego, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos, o cualquier otro aparato propiedad del Usuario que no sea entregado por **TV ZAC** y con el cual pueda acceder o conectarse al Servicio.
- *“Equipo”*.- Es el equipo entregado al Usuario por **TV ZAC** en arrendamiento, incluyendo sin limitar el módem, nano, antenas, moduladores, switches, cableado, conectores, infraestructura y/o accesorios propiedad de **TV ZAC** necesarios para la prestación del Servicio, incluyendo los instalados en el domicilio del Usuario, así como cualquier otro equipo que los sustituya y/o complemente conforme a los avances tecnológicos, a fin de que **TV ZAC** esté en posibilidad de proporcionar el Servicio al Usuario, incluyendo accesorios como cableado de adaptador de corriente, cableados RJ45 o eléctrico y electrónico de acuerdo con el Servicio. El Equipo como el cableado que llega hasta aquél son propiedad de **TV ZAC**.
- *“Estado de Cuenta”*.- Es el documento que recibirá el Usuario en su domicilio, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **TV ZAC** podrá pactar expresamente con el Usuario que el Estado de Cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la Carátula o consultado a través del Portal de Internet.



- *“Fecha Límite de Pago”*.- Es el día de cada mes señalado por **TV ZAC** para que el Usuario pague el Servicio del Periodo de Facturación correspondiente. La Fecha Límite de Pago estará visible en el Estado de Cuenta que le llegará al Usuario por los medios pactados y establecidos en la Carátula.
- *“Formatos Simplificados de Información”*.- Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- *“Horario Hábil”*.- Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- *“IFT”*.- Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- *“Internet”*.- Es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
- *“Módem”*.- Es un dispositivo que convierte las señales de transmisión a una señal IP y viceversa para permitir el acceso a internet a través de los dispositivos del Usuario.
- *“Oficina Principal”*.- Es el domicilio de **TV ZAC** que se indica en la Carátula.
- *“Orden de Servicio y/o Trabajo”*.- Es el documento que es llenado por el personal de **TV ZAC** con el objetivo de establecer, de manera precisa, los



servicios operativos que se realizarán en beneficio de los Usuarios, así como el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.

- *“Página Web”*.- Es la página electrónica de **TV ZAC**, ubicada en la dirección www.tvzac.com.mx.
- *“Periodo de Facturación”*.- Es el día determinado por **TV ZAC** para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Usuario por concepto del uso del Servicio y/o de los Servicios Adicionales.
- *“Plan”*.- Es la combinación determinada de Servicios contratados por el Usuario y señalados en la Carátula.
- *“Profeco”*.- Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- *“Servicio”*.- Es el servicio de acceso a internet, el cual se presta a cambio del pago de una cantidad preestablecida y que es exclusivamente para Uso Residencial Familiar, mismo que se define en la fracción XXXII del artículo 3° de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- *“Servicio Adicional”*.- Es el conjunto de servicios opcionales que **TV ZAC** podrá prestar al Usuario de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando éste lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. **TV ZAC** informará al Usuario los servicios adicionales que están disponibles para su contratación.
- *“Sistema de Pago”*.- Es la forma de pago señalada en la Carátula o la que elija el Usuario mediante la cual realizará el pago de la Contraprestación.
- *“Suscripción”*.- Es la cantidad inicial y única que deberá pagar el Usuario a **TV ZAC** para que se lleve a cabo la instalación del Equipo y la puesta en marcha del Servicio.



- *“Título de Concesión”*.- Es el título de concesión única para uso comercial de fecha 27 de junio de 2017, así como el título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico, ambos de fecha 22 de marzo de 2018, otorgados por el IFT, los cuales se encuentran debidamente inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT.
- *“Tarifa(s)”*.- Es el/los monto(s) que debe pagar el Usuario por el Servicio, lo(s) cual(es) está(n) registrado(s) ante el IFT y puede(n) ser consultado(s) en el Portal de Internet y en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.
- *“Uso Residencial Familiar”*.- Es el uso del Servicio conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- *“Usuario”*.- Es la persona física o moral que suscriba el Contrato de Servicios con **TV ZAC** y que utiliza el Servicio como destinatario final.
- *“WiFi”*.- Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos, de manera inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WiFi, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a Internet.

8

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

TV ZAC presta el servicio de acceso a internet bajo distintos planes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos.

El servicio se provee desde una estación base, la cual está ubicada en los puntos de transmisión de **TV ZAC** en donde los flujos de datos son enviados vía inalámbrica por medio del espectro de banda LTE a los equipos instalados al usuario –CPE–; equipo que funciona



como punto de demarcación para entregar el acceso a internet a la red privada o a los Dispositivos del Usuario.

El Servicio que ofrece **TV ZAC** están debidamente registrado y validado por las Autoridades.

A través del CAT y de la Página Web, el Usuario podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Las condiciones del Servicio.
- Los mapas de cobertura del Servicio.
- La información de las Tarifas y facturación.
- El Contrato de Servicios.
- La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Los medios y formas de pago del Servicio.
- El número telefónico del CAT y la dirección electrónica para dar atención al Usuario.
- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- El número de inscripción de las tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información que se indica en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones



(cancela a la NOM-184-SCFI-2012), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019.

- La información a que se refiere el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

TV ZAC cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

3. SERVICIOS ADICIONALES

10

Por el momento, **TV ZAC** únicamente ofrece y comercializa el servicio de acceso a internet; sin embargo, podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. **TV ZAC** dará a conocer en su establecimiento, a través del CAT y en la Página Web, el Servicio que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y el alcance del Servicio.

De ser el caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

TV ZAC no podrá obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.



4. ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO

TV ZAC sólo prestará el Servicio en la Cobertura Garantizada, la cual podrá consultarse vía telefónica, a través del CAT y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.

TV ZAC atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Para que el Usuario reciba el Servicio deberá firmar con **TV ZAC** el Contrato de Servicios. Los días y el horario de contratación del Servicio son de lunes a sábado de 9:00 a 18:00 horas.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Llamando al CAT para ser canalizado con un vendedor autorizado.
- Mediante la Página Web para ser canalizado con un vendedor autorizado.
- Mediante la visita de un vendedor autorizado al domicilio del Usuario.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre, deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.

TV ZAC solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:



- Credencial de elector o pasaporte vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Los documentos solicitados por **TV ZAC** para la contratación por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción.
- Identificación oficial del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

12

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios, sus Anexos y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las Disposiciones Aplicables.

El Contrato de Servicios es exclusivamente para **Uso Residencial Familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el mencionado contrato y únicamente para su utilización en el domicilio señalado en la Carátula.

En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario, la descripción del paquete de datos seleccionado y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la modalidad bajo la cual se entregarán los Equipos, la relación de los Equipos que se instalarán y los medios de contacto de **TV ZAC** para reportar fallas.

6. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios obliga a un **plazo forzoso de 12 meses contados a partir de la fecha de su firma.**



TV ZAC avisará al Usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado en el Contrato de Servicios está por concluir, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

6.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas

TV ZAC puede modificar las condiciones de cada Plan, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de Servicios por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

TV ZAC dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al referido aviso, la terminación del Contrato de Servicios, sin penalidad alguna para el Usuario.

TV ZAC debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato de Servicios, **TV ZAC** no podrá modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el Usuario, bajo ningún supuesto, salvo



que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

El Usuario podrá cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

6.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Servicios

Una vez concluido el plazo forzoso, el Usuario puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de **TV ZAC**, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Servicios.

El Usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

En el supuesto que **TV ZAC** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios por causas que le sean directamente imputables a él, estará obligado a cubrir al Usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

7. TARIFAS

Las Tarifas, los paquetes y promociones de **TV ZAC**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del IFT. Asimismo, podrán solicitarse en el CAT, en el correo electrónico contacto@tvzac.com.mx y/o en la Página Web.



Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa **TV ZAC**.

TV ZAC no cobrará 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. Asimismo, **TV ZAC** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

E pago de las Tarifas se registrará bajo el **esquema de mensualidades fijas por adelantado** de conformidad con la Fecha Límite de Pago asignada a cada Usuario, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. No se admitirán pagos parciales del Servicio.

A cambio de la prestación del Servicio, el Usuario pagará a **TV ZAC**:

- a. **Suscripción/costo de suscripción:** pago único previo a la instalación física del/los Equipo(s).
- b. **Una contraprestación mensual** marcada como pago periódico mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
 - El paquete de datos seleccionado por el Usuario.
 - El arrendamiento del Equipo.
 - Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.



Si el Usuario contrata o adquiere módems adicionales al principal se deberá contemplar la renta mensual o el costo del equipo, así como el costo de instalación correspondiente a cada módem. Los módems adicionales al principal formarán parte del mismo paquete contratado.

El Usuario deberá pagar las Tarifas oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta.

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **TV ZAC** inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en la Carátula.

16

7.1. Descuentos y promociones

TV ZAC sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web, publicidad impresa, a través de cintillos y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

Los precios registrados ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al Usuario.



8. PAGO DEL SERVICIO

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Usuario conforme a los plazos y montos establecidos en el Contrato de Servicios, las Tarifas y de acuerdo con el paquete de datos contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de **TV ZAC**.

El pago se realizará en los lugares –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– autorizados por **TV ZAC** y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. **TV ZAC** dará a conocer al Usuario los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregarán a éste y en la Página Web o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento marcando al CAT.

El Usuario podrá aceptar el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a **TV ZAC** asentando su firma en el apartado correspondiente de la Carátula para que realice el cargo respectivo antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el Servicio.

Si el Usuario elige el pago automático con tarjeta de crédito, autoriza a **TV ZAC** a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el Contrato de Servicios. El Usuario debe ser el titular de la tarjeta de crédito que presente para esos efectos.

El Usuario se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

El Usuario –en cualquier momento– tendrá la opción de cambiar la forma de pago, sólo deberá comunicarse al CAT y seleccionar alguno de los métodos de pago disponibles.



9. ESTATUS DE USUARIO

De acuerdo con las acciones de pago del Usuario, **TV ZAC** le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del Usuario se describen a continuación:

- **Contratado:** se asigna desde que el Usuario es dado de alta en la base de datos de **TV ZAC** y permanece así hasta que el Servicio es instalado.
- **Instalado:** se asigna desde que se instala el Servicio y permanece así mientras los pagos son realizados por el Usuario en tiempo y forma.
- **Fuera del área:** se asigna cuando existe una Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio.
- **Desconectado:** se asigna una vez que ha transcurrido la Fecha Límite de Pago, si no se registra el pago del Servicio por parte del Usuario.
- **Suspendido:** aplica para los Usuarios desconectados que llegan a su siguiente Fecha Límite de Pago y no registran pago alguno.
- **Baja:** Inicia cuando un Usuario suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el Usuario tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/los Equipos.
- **Suspendido temporal.**

Cada Ciclo de Facturación considera un mes de Servicio y comienza el día de la instalación. Si la instalación se realiza un día 29, 30 o 31 del mes de que se trate, el Ciclo de Facturación asignado será el día 1°.

Si después de la Fecha Límite de Pago, a las 00:00 horas, el Usuario no ha realizado el pago, se desconectará el Servicio hasta que se registre el pago.



Si transcurren más de 30 días después de la primera fecha de corte vencida, sin que el Usuario realice pago alguno, entonces el estatus del Usuario pasará a baja.

10. EQUIPOS

Los Equipos serán proporcionados de manera exclusiva por **TV ZAC** para que se preste el Servicio al Usuario. **TV ZAC** asegurará, durante el tiempo que dure la prestación del Servicio, la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el Servicio.

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Usuario, **TV ZAC** otorgará al Usuario el/los Equipo(s) bajo la modalidad de arrendamiento.

10.1. Información relativa a los Equipos

Marca: CABLE AML.

Modelo: OUTDOOR CPE LTE LAGUNA 9000.

Cumplimiento estándar

- 3GPP Release 10/11.

Categoría LTE UE

- Categoría 6.

Modo dúplex

- TDD.

Bandas de frecuencia

- 40 (2,35 GHz), 41 (2,6 GHz), 42 (3,5 GHz), 43 (3,7 GHz).

Canal de banda ancha

- 5 MHz, 10 MHz, 15 MHz, 20 MHz.

Agregación del portador

- Contiguo / No contiguo, dos carriers.





Descargar modulación

- QPSK, 16QAM, 64QAM.

Modulación de enlace

- QSPK, 16QAM, 64QAM (solo Laguna eNodeB).

L1

- DL MIMO 2x2.

L2 y L3

- APN múltiple; PLMN y selección de celda.

Autenticación

- USIM: función SIM (tarjeta SIM y USIM de 1.8V y 3.3V).

QoS

- No GBR, GBR.

Dimensiones

- 260 X 250 X 80 mm | 10,2 X 9,8 X 3,1 pulg.

Peso

- 1.2 Kg | 2.6 lbs.

Interfaz de usuario

- LAN - 1x100M / 1Gb Base-T.
- Opcional o WiFi PoE.
- LAN - 2x100 / 1000 Mb Base-T.
- VOZ - 1xRJ11.
- AP WiFi integrado.

**Máxima potencia de transmisión**

- 23 dBm.

Antena

- 1Tx / 2 Rx, 15 dBi.

Fuente de alimentación

- 100 ~ 240VAC.

Ambiental

- IP67.

Temperatura de funcionamiento

- -40 ° a 55 ° C | -40 ° a 131 ° F.

21

El Equipo no cuenta con funcionalidades de accesibilidad. Por cuestiones de la plataforma de seguridad, el Equipo no puede ser desbloqueado, pues sólo se permite su funcionamiento en la red de **TV ZAC**.

10.2. Arrendamiento del/los Equipos

La entrega del Equipo en la modalidad de arrendamiento se registrá conforme a lo siguiente:

- El Usuario se obliga con **TV ZAC** a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente al arrendamiento del Equipo.
- El Usuario asumirá las obligaciones del arrendatario conforme al Código Civil Federal.
- La vigencia del arrendamiento estará sujeta a la duración del Servicio para el cual se utilice el Equipo.



- El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberá ser devuelto a **TV ZAC** presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.
- **TV ZAC** se obliga a dar mantenimiento al Equipo y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Servicios se encuentre vigente.
- En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al Usuario, éste deberá solicitar a **TV ZAC** la sustitución del mismo, asumiendo los costos del Equipo.
- Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, **TV ZAC** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por **TV ZAC** se debe identificar y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo expedida por **TV ZAC**.
- En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo a **TV ZAC** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato de Servicios
- Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución a **TV ZAC** del Equipo que le fue entregado en arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, **TV ZAC** tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato de Servicios.
- En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Servicios, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación



del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo de **TV ZAC** que le fue entregado en arrendamiento.

- En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, **TV ZAC** le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

10.3. Servicio técnico en el/los Equipo(s)

- Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) o reparación de Equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Usuario, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el Usuario.
- Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo dados en arrendamiento, éstos no tendrán costo alguno para el Usuario.

10.4. Robo del/los Equipo(s)

- Cuando los Equipos entregados en arrendamiento sean robados o sean objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **TV ZAC**, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Si **TV ZAC** no recibe solicitud alguna, el Usuario seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Plan contratado por el Usuario.
- El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante



una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo entregado en arrendamiento.

- El Equipo reportado como robado será desactivado. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Usuario por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.
- La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Usuario dé el aviso del robo o siniestro a **TV ZAC** y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público y, en los casos que así proceda, una vez efectuado el pago del importe que corresponda al valor del/los Equipo(s).
- **TV ZAC**, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo, de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y del Equipo, excepto cuando **TV ZAC** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

24

10.5. Retiro del/los Equipo(s)

- El retiro del Equipo y, de ser posible, la instalación del mismo, se llevará a cabo si:
 - ✓ El Usuario así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Servicios.
 - ✓ El Usuario ha dejado de pagar el Servicio.
 - ✓ Si el Contrato de Servicios se da por terminado, es cancelado o rescindido.



- El retiro del/los Equipo(s) del domicilio indicado en la Carátula no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.
- La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el Usuario decidida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a **TV ZAC** no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

11. PLAN DE DATOS

25

El plan de datos contratado por el Usuario podrá ser consultado a través de los siguientes medios:

- En la Página Web.
- En la publicidad impresa de **TV ZAC**.
- En el Buscador de Tarifas del IFT.

Las Tarifas, los Planes y promociones de **TV ZAC**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del IFT, en el CAT, en el correo electrónico contacto@tvzac.com.mx y/o en la Página Web.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la Carátula.



12. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA

TV ZAC enviará al Usuario un estado de cuenta y/o factura, los cuales deberán contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual, y se dará a conocer al Usuario por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. En dicho estado de cuenta y/o factura, **TV ZAC** transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y al arrendamiento del Equipo, y se enviará al Usuario de manera automática.

El Usuario puede pactar con **TV ZAC** que, en sustitución de la obligación de enviar a su domicilio un estado de cuenta y/o factura, pueda consultarlos a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, se acuerde entre **TV ZAC** y el Usuario. Dicha aceptación se materializará con la firma del Usuario en el apartado correspondiente de la Carátula.

El Usuario deberá notificar a **TV ZAC**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

Si el Usuario no notifica a **TV ZAC** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio señalado en la Carátula se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de **TV ZAC**, y se tendrá por recibida por el Usuario.

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y será realizada con anterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado.



TV ZAC puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el Ciclo de Facturación siempre que, previamente, hubiera informado al Usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **TV ZAC** debe devolver al Usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al Usuario cuando menos el 20% de dicho monto.

TV ZAC no podrá cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente por el Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

Tratándose de cargos indebidos, **TV ZAC** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente. Si **TV ZAC** no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligada a pagar el máximo de intereses, los cuales se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

13. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

TV ZAC proporcionará factura del Servicio al Usuario que lo solicite. La factura podrá solicitarse llamando al CAT, en los puntos de venta o por la Página Web. Si el Usuario opta por hacerlo mediante la Página Web –en la sección de contacto–, éste solicitará la factura –indicando número de Usuario, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la documentación necesaria– y dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico atencion@tvzac.com.mx.



Las facturas emitidas por **TV ZAC** cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y contendrán la fecha de corte, la Fecha Límite de Pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden realizarse.

En caso de que el Usuario realice la compra del Equipo a **TV ZAC**, ya sea de contado o financiado; **TV ZAC** debe incluir dichos conceptos desglosados en la factura correspondiente.

14. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Usuario ha contratado el Servicio, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo con la disponibilidad del Usuario, **TV ZAC** realizará, directamente o a través de un tercero autorizado, la instalación del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada. **TV ZAC**, previa coordinación con el Usuario, informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de los Equipos son de lunes a viernes de 9:00 AM a 05:00 PM y sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

El lugar de instalación del/los Equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Usuario, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

El Usuario deberá permitir a los técnicos autorizados por **TV ZAC** el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Servicios para la instalación del Servicio. El/los técnico(s) de **TV ZAC** deberán identificarse y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo expedida por **TV ZAC**, a fin de acceder al lugar indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo incluirá el número de atención designado por **TV ZAC**, con el cual el Usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación o de atender el reporte respectivo.



El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de **TV ZAC** a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo; situación que debe informar a **TV ZAC** en ese momento.

Si el Usuario o un tercero no autorizan el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilita la instalación y esa instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el Contrato de Servicios podrá ser cancelado por motivos imputables al Usuario, sin derecho a reembolso alguno.

En caso de que **TV ZAC** no instale y/o active el Servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar de que el Usuario haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Servicios, **TV ZAC** debe devolver las cantidades que el Usuario haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios, sin responsabilidad para el Usuario.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, el Usuario debe devolver los Equipos o accesorios que sean propiedad de **TV ZAC**. Asimismo, **TV ZAC** debe devolver al Usuario, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Usuario, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de Servicios, el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.

Asimismo, si **TV ZAC** no puede iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **TV ZAC** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

En caso de que **TV ZAC** no requiera anticipo del Usuario, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio de éste con el cargo por concepto de instalación, y no se ha



iniciado la prestación del Servicio, **TV ZAC** cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

Una vez instalados los Equipos, el Usuario no podrá modificar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de **TV ZAC**; dichos trabajos serán realizados por el personal de **TV ZAC** contra el pago por anticipado de la Contraprestación Única Adicional que resulte aplicable. Es fundamental que, previo a la instalación, el Usuario cuente con al menos un Dispositivo en buenas condiciones y funcionando.

El Usuario acepta que el paquete de datos contratado será recibido exclusivamente en el domicilio señalado en la Carátula a través del/los Equipo(s), cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Usuario; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará conforme al paquete de datos contratado. La activación del/los Equipo(s) marcará el inicio de la prestación del Servicio y, por ende, del Ciclo de Facturación.

La contratación de equipos adicionales –considerando el mismo paquete contratado– se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando se efectúe el pago por anticipado de la instalación y de la mensualidad correspondiente, en su caso.

En caso de que el Usuario contrate o cancele un equipo(s) adicional(es), deberá cubrir el costo establecido por concepto de gastos de instalación o desinstalación, según sea el caso.

14.1. Imposibilidad técnica para la instalación del Servicio

Si al momento de la instalación del Servicio se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Servicios quedará cancelado, por lo cual **TV ZAC** hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado. Dicha imposibilidad técnica quedará asentada en la Orden de Servicio que presentará el/los técnico(s) al momento de la instalación.



Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Usuario deberá acreditar el pago realizado a **TV ZAC**. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Usuario, siempre y cuando los Equipos instalados en el domicilio del Usuario sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

15. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

TV ZAC prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la Carátula. Asimismo, **TV ZAC** proveerá el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

TV ZAC es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Los parámetros de calidad del Servicio, los cuales son de **carácter informativo**, se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, mismos que se establecen a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga	46 Mbps
Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga	46 Mbps
Latencia Promedio	32 ms
Proporción de Paquetes Perdidos	1%



En el caso de fallas, los parámetros establecidos son los siguientes:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%
Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo	3 días (informativo)

16. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá comunicarse al CAT o visitar la Página Web para ser atendido por un ejecutivo de **TV ZAC**.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Usuario podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de **TV ZAC** que se señalan en la Carátula.

16.1. Cambio en el paquete de datos y/o Equipos

El Usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de datos bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes.

El Usuario podrá cambiar de paquete de datos en todo momento, siempre y cuando:

- ✓ Esté al corriente en sus pagos.



- ✓ Permanezca, por lo menos, un Corte de Facturación con el paquete de datos inicialmente contratado –en caso de cambiar a un paquete de menor precio–. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el Ciclo de Facturación respectivo.
- ✓ Pague el proporcional de la diferencia de precio –si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor–. En este caso, una vez que el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del Ciclo de Facturación.
- ✓ Si la forma de pago seleccionada por el Usuario fue anual, el Usuario sólo podrá cambiar a un paquete de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos paquetes de datos por los meses restantes a la mensualidad número 12. Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción.
- ✓ La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
- ✓ En caso de que el Usuario cancele deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

La duración de este trámite es de 30 a 45 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 48 a 72 horas hábiles. El Usuario podrá realizar este trámite a través del CAT, de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM y sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

16.2. Cambio de domicilio

El Usuario podrá solicitar el cambio de domicilio de la instalación del Servicio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de Equipo(s) tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Usuario antes de la reubicación del/los Equipos(s) **TV ZAC**. El cambio de



domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura Garantizada y autorizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

El Usuario deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Usuario está al corriente en sus pagos del Servicio, **TV ZAC** contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

La duración de este trámite es de 30 a 45 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 48 a 72 horas hábiles. El Usuario podrá realizar este trámite a través del CAT, de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM y sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

34

16.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a)** En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato de Servicios.
- b)** Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c)** Por la imposibilidad permanente de **TV ZAC** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d)** Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.



- e) Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **TV ZAC**.
- f) Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **TV ZAC** o del IFT.
- g) Si el Usuario al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- h) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **TV ZAC** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- i) Si **TV ZAC** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **TV ZAC**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **TV ZAC**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k) Por terminación o revocación de los títulos de concesión otorgados por el IFT en beneficio de **TV ZAC** que le permiten comercializar el Servicio con el Usuario.
- l) Si el Usuario proporciona información falsa a **TV ZAC** para la contratación del Servicio.



- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y Tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **TV ZAC**.
- n) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- o) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de **TV ZAC**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o **TV ZAC** son declarados en quiebra.
- p) Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- q) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

Para efectos de la cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario deberá comunicarse al CAT o vía la Página Web, para ser atendido por un ejecutivo de **TV ZAC**. La cancelación del Contrato de Servicios estará sujeta a lo siguiente:

- El Usuario deberá solicitarlo por escrito en el CAT o por el mismo medio en que contrató el Servicio.
- El Usuario deberá estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.



- El Usuario deberá devolver el/los Equipo(s) en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- El Usuario deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Servicios, de resultar aplicable.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios sin necesidad de recabar la autorización de **TV ZAC**, y sin penalización alguna cuando el plazo forzoso pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato de Servicios por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

Si el Usuario no entrega el/los Equipo(s) en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la Tarifa acordada en el Contrato de Servicios, o bien, al desembolso del costo del/los Equipo(s) establecido en dicho instrumento.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **TV ZAC** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al Usuario.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

TV ZAC realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **TV ZAC**.



En caso de terminación del Contrato de Servicios, **TV ZAC** debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración de este trámite es de 30 a 45 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 48 a 72 horas hábiles. El Usuario podrá realizar este trámite a través del CAT, de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM y sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

16.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones

Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la Tarifa del Servicio del mes inmediato siguiente al en que se dio la interrupción o prestación del Servicio por debajo de la calidad ofrecida.

En caso de que **TV ZAC** considere que se debe realizar una inspección de la instalación y/o Equipo en posesión del Usuario a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Usuario.

La duración de este trámite es de 30 a 45 minutos aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 48 a 72 horas hábiles. El Usuario podrá realizar este trámite a través del CAT, de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM y sábado de 9:00 AM a 2:00 PM.

17. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

El Usuario deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacerlo por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la Tarifa correspondiente a cargo del Usuario.



De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del Usuario para la atención de la falla reportada, **TV ZAC**, previa coordinación con el Usuario, deberá informar la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado para presentarse en el domicilio del Usuario deberá identificarse y mostrar al Usuario la Orden de Trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo deberá incluir el número de atención designado por **TV ZAC**, con el cual el Usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la reparación del Servicio ante la negativa del personal de **TV ZAC** a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo, situación que debe informar a **TV ZAC** en ese momento.

39

18. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

TV ZAC deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables a TV ZAC** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **TV ZAC**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **TV ZAC** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **TV ZAC** hará la compensación de la parte proporcional del periodo



en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **TV ZAC** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando **TV ZAC** realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales b) y c) anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **TV ZAC** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **TV ZAC** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

En todo caso, la responsabilidad de **TV ZAC** se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

18.1. Mecanismos de bonificación y/o compensación

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación en beneficio del Usuario, **TV ZAC** se obliga a:



1. Realizarlas a más tardar en la siguiente Fecha de Corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este apartado.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

19. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El Usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Servicios, se suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna de **TV ZAC**, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la Carátula.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Cuando la causa que originó la suspensión temporal del Servicio por falta de pago sea imputable al Usuario y haya sido solventada, la reanudación del Servicio se hará en un



periodo máximo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que ésta haya sido resuelta; debiendo pagar el Usuario los cargos por reconexión cuando éstos apliquen, los cuales deben de ser razonables y proporcionales.

En cualquier caso, una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **TV ZAC** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión, a excepción de caso fortuito o fuerza mayor, ya que éste puede durar un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo señalado en el Contrato de Servicios.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **TV ZAC** estará autorizada para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

TV ZAC dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **TV ZAC** avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **TV ZAC** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.



La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Servicios, por lo que el Usuario deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación del mismo, previa devolución del/los Equipos(s) **TV ZAC**.

20. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

20.1. Factores que afectan la velocidad de navegación

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente temporalmente, por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

El Usuario debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad, es decir, debe conectarse por cable Ethernet a un máximo de 4 Dispositivos pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos Dispositivos, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juego, Smart TV y otros, el rendimiento óptimo se obtendrá con conexión cableada directa desde una computadora personal.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los Dispositivos evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el Usuario debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.



Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un Dispositivo al Módem, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del Módem, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo –p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

TV ZAC suministrará un servicio **asimétrico**, de red *Best Effort* –entrega de mejor esfuerzo–, por lo que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

20.2. Límites en la responsabilidad de TV ZAC por el uso del Servicio

44

La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Usuario es el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

TV ZAC 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; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

TV ZAC no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios, que el Usuario obtenga a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de



usuarios de internet, por lo que **TV ZAC** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

TV ZAC no se hará responsable de:

- La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del/los equipos personales del Usuario.
- La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
- La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Dispositivos o software del Usuario, o fallas en el módem, imputables al Usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su Dispositivo el software que le suministre **TV ZAC** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

45

20.3. Prohibiciones al Usuario

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero sin aviso y autorización de **TV ZAC**.
- Utilizar la marca o nombre comercial de **TV ZAC** para promocionar servicios o bienes propios, sin la autorización previa y por escrito de **TV ZAC**.



- Alterar de cualquier forma el/los Equipo(s) y o la instalación de los mismos, sin la autorización previa y por escrito de **TV ZAC**.
- La comercialización, venta o reventa del Servicio.
- La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del Servicio para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas –Call-Back– y puenteo de llamadas –By-Pass–.
- La conexión del Servicio por parte del Usuario con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del Usuario a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del Servicio, en el entendido que el Usuario será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al Servicio a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Usuario.
- La comercialización o reventa del Servicio, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **TV ZAC** o del IFT.
- La comercialización del Servicio y/o del/los Equipo(s) o sus accesorios sin la autorización correspondiente, así como hacer uso y/o utilización del Servicio para fines ajenos al Contrato de Servicios.

En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, **TV ZAC** podrá rescindir el Contrato de Servicios, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.



20.4. Límites en la responsabilidad de TV ZAC en materia de derechos de autor

De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, **TV ZAC** no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando **TV ZAC** no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por esta o en su representación, conforme a lo siguiente:

TV ZAC no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por esta o en su representación cuando:

- 1.1.** No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
- 1.2.** Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

21. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a **TV ZAC**, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- El CAT, a través de los números gratuitos **493 983 5697** y **493 983 5698**, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a sábado.



- El correo electrónico atencion@tvzac.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El envío de mensajes por medio de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, **TV ZAC** proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a **TV ZAC**.

TV ZAC dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades. **TV ZAC** dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **TV ZAC** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.



TV ZAC cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

TV ZAC permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que **TV ZAC** reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, **TV ZAC** establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

TV ZAC puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. **TV ZAC** se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.

49

22. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS

Por el momento, **TV ZAC** no cuenta con establecimientos de atención al Usuario; sin embargo, el Usuario puede elegir libremente cualquiera de los canales para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas que se especifican en este Código, para ser atendido por un representante de **TV ZAC**.

23. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **TV ZAC** estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer



las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

24. DATOS PERSONALES

TV ZAC está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

TV ZAC pondrá a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **TV ZAC** debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la Carátula.