

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo describir los servicios que ofrece **CABLE DEL VALLE DE TOLUCA, S.A. DE C.V.** –en lo subsecuente, “**CABLE DEL VALLE**”– a sus usuarios finales bajo la marca comercial **CABLE DEL VALLE**, así como las características de los mismos.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer más a detalle los derechos y obligaciones que conlleva la contratación de los servicios que ofrece **CABLE DEL VALLE**.

2. SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN

CABLE DEL VALLE comercializa los servicios de televisión de paga e internet fijo en casa –en lo sucesivo, de manera conjunta o separada, se les denominará el “**Servicio**”– al amparo del Título de Concesión Única de fecha 12 de julio de 2016, otorgado a su favor por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo subsecuente, el “**IFT**”–, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT bajo el Folio Electrónico No. **FET008598CO-100719**.

La prestación del Servicio por parte de **CABLE DEL VALLE** está sujeto a lo establecido en 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/los modelos(s) de contrato de adhesión de prestación del Servicio y su carátula

aprobado(s) por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsiguiente, la “Profeco”– e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT –en adelante, el “Contrato de Servicios”–, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El Contrato de Servicios no obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una **vigencia indeterminada** el Usuario puede dar por terminado dicho contrato en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización de **CABLE DEL VALLE**, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual se contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato de Servicios.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial familiar, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio señalado en la carátula de dicho contrato.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente a la sucursal de **CABLE DEL VALLE**.
- Mediante el portal de internet de **CABLE DEL VALLE**, en el cual será canalizado con un asesor de ventas.
- Llamando al número telefónico **55 2290 9974**, en el cual será atendido por un asesor.
- A través de un tercero que represente al Usuario, siempre y cuando se presente una carta poder original suscrita por él 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 a la carta poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del Usuario –titular–.

El Usuario deberá firmar con **CABLE DEL VALLE** el Contrato de Servicios, para lo cual deberá proporcionar la información requerida en la carátula de dicho contrato, entre ésta, nombre o razón social, RFC, número telefónico, correo electrónico, identificación oficial, domicilio donde se instalará el Servicio, método de pago, etcétera.

Adicionalmente a lo anterior, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

1. Que el domicilio de instalación del Servicio se ubique dentro de la zona de cobertura de **CABLE DEL VALLE**; para cerciorarse de ello, el Usuario deberá atender lo señalado en el numeral 8 del presente documento.
2. Tratándose de **personas físicas**, deberá exhibirse lo siguiente: **(a)** identificación oficial; y, **(b)** comprobante de domicilio –antigüedad máxima de 3 meses–.
3. En caso de **personas morales**, se deberá exhibir lo siguiente: **(a)** el acta constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente; **(b)** copia del poder notarial completo, legible y vigente del representante legal con facultades, por lo menos, para actos de administración; **(c)** identificación oficial del representante legal; **(d)** comprobante de domicilio –antigüedad máxima de 3 meses–; **(e)** comprobante de domicilio de lugar en la que se instalará el Servicio; esto en caso que sea diferente al de contratación; y, **(e)** cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de servicio, además de la legislación aplicable.

Con la firma del Contrato de Servicios, el Usuario acepta que personal técnico de **CABLE DEL VALLE** acceda al sitio de instalación en la hora que acuerden las partes a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, a fin de que el Usuario pueda recibir el Servicio.

4. EQUIPOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad de **CABLE DEL VALLE** y se entregan al Usuario en arrendamiento –en lo sucesivo, el “*Equipo*”–.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s) durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberán ser devueltos a **CABLE DEL VALLE** presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, **CABLE DEL VALLE** se obliga a dar mantenimiento al/los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Servicios se encuentre vigente.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni lo exime de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso que el Usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a **CABLE DEL VALLE** no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, **CABLE DEL VALLE** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto

el Contrato de Servicios permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por **CABLE DEL VALLE** se debe identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por éste.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente de **CABLE DEL VALLE** se encuentre sujeto a garantía, éste debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando **CABLE DEL VALLE** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **CABLE DEL VALLE** 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.

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.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo a **CABLE DEL VALLE** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del referido contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución a **CABLE DEL VALLE** del Equipo que le fue entregado en arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, este último tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 de dicho contrato.

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 que le fue entregado en arrendamiento.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, **CABLE DEL VALLE** 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.

5. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

CABLE DEL VALLE realizará la entrega e instalación del Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del Contrato de Servicios; en caso contrario, **CABLE DEL VALLE** no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por su personal técnico en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo.

El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

En caso que **CABLE DEL VALLE** no pueda 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 este último, debiendo pagar **CABLE DEL VALLE** además 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 que **CABLE DEL VALLE** no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal del **CABLE DEL VALLE** a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar a **CABLE DEL VALLE** en ese momento.

8

6. CALIDAD DEL SERVICIO

CABLE DEL VALLE prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no podrán ser menores a los que establezca el IFT.

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

7. SERVICIOS ADICIONALES

CABLE DEL VALLE puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado – por ejemplo, Internet Fijo en Casa o Televisión de Paga, según corresponda–, siempre y cuando

sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. **CABLE DEL VALLE** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

CABLE DEL VALLE puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato de Servicios para tales efectos, para lo cual **CABLE DEL VALLE** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

8. COBERTURA

El área de cobertura en la que **CABLE DEL VALLE** prestará el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en la página de internet: <http://cabledelvalle.com.mx/cobertura.php> y en sus establecimientos. Los domicilios de los establecimientos se podrán consultar por cualquiera de los medios de contacto que se indican en la carátula del Contrato de Servicios.

9. PAGO DEL SERVICIO

CABLE DEL VALLE cobrará el Servicio bajo un esquema de **mensualidades fijas por adelantado**, 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. El pago por la prestación del Servicio –en adelante, la “**Contraprestación**”– se deberá realizar en la fecha señalada en la carátula del Contrato de Servicios y/o en los estados de cuenta, facturas o recibos que se entreguen al Usuario mensualmente.

La forma de pago de la Contraprestación se hará en efectivo, por cargo automático a la tarjeta de crédito/débito previa autorización del Usuario, por transferencia electrónica, mediante depósito a la cuenta bancaria que para esos efectos se designe y se informe oportunamente al Usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, o por cualquier otro medio que, con posterioridad se acuerde y notifique al Usuario. La Contraprestación se establecerá y pagará en moneda nacional.

10. PAQUETES Y TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS

CABLE DEL VALLE dará a conocer al Usuario toda la información sobre los paquetes, servicios, tarifas, requisitos y demás información relevante, previo a la contratación del Servicio, misma que podrá ser consultada, en todo momento, en el portal de internet: <http://cabledelvalle.com.mx/index.php>.

Las tarifas del Servicio se encontrarán debidamente inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

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.

11. FACTURACIÓN

CABLE DEL VALLE debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, **CABLE DEL VALLE** transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

El Usuario puede pactar con **CABLE DEL VALLE** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, 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 ambas partes.

El Usuario se obliga a notificar a **CABLE DEL VALLE**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios, 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 dicho contrato.

En caso que el Usuario no notifique a **CABLE DEL VALLE** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios 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 **CABLE DEL VALLE**, y se tendrá por recibida por el Usuario.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato de Servicios.

Tratándose de cargos indebidos, **CABLE DEL VALLE** 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.

12. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

- 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 señalado en la carátula de dicho contrato.
- Una concentración inusual de usuarios –por ejemplo, debido a eventos sociales, políticos o culturales, entre otros– puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del servicio de acceso a internet.
- Si el servicio de acceso a internet 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 de acceso a internet.
- La utilización del servicio de acceso a internet puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.
- 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.

- Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del servicio de acceso a internet es responsabilidad exclusiva de éste, por lo que él libera expresamente a **CABLE DEL VALLE** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.
- 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 **CABLE DEL VALLE** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

CABLE DEL VALLE no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o

servidor específico a través de internet.

4. Las interrupciones de acceso al servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario 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 de acceso a internet.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio de acceso a internet, en caso que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre **CABLE DEL VALLE** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

El servicio de acceso a internet está sujeto a una **cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que **CABLE DEL VALLE** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

CABLE DEL VALLE 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.

6. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

El Usuario acepta que utilizará el servicio de televisión de paga como **usuario final** y sin fines de lucro, por lo que, salvo autorización expresa de **CABLE DEL VALLE**, no podrá comercializar las señales al público en general o transmitir las señales en áreas abiertas al público. Además, de ninguna manera podrá editar, vender, ceder y/o distribuir alguna de las señales o contenido de la programación contratada a ningún tercero.

7. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ORIGINALMENTE CONTRATADOS

CABLE DEL VALLE 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 a solicitar la terminación de dicho contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

CABLE DEL VALLE 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.

El Usuario puede 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.

8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CABLE DEL VALLE podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, si este último 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 del Contrato de Servicios.
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.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **CABLE DEL VALLE** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión.

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, **CABLE DEL VALLE** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

CABLE DEL VALLE 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.

Las partes reconocen que **CABLE DEL VALLE** no será responsable de la interrupción en el Servicio o cualquier falla en el mismo que se derive de causas fuera de su control, incluyendo sin limitar, faltas en el suministro de energía eléctrica y/o destrucción de cualquiera de los componentes de la red pública de telecomunicaciones propiedad de **CABLE DEL VALLE**.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **CABLE DEL VALLE** 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 que el mantenimiento exceda el horario señalado, **CABLE DEL VALLE** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.

9. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

CABLE DEL VALLE deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

17

1. Cuando por causas imputables a **CABLE DEL VALLE** 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 éste, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT; **CABLE DEL VALLE** 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.
2. 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, **CABLE DEL VALLE** 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.

3. 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, **CABLE DEL VALLE** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando **CABLE DEL VALLE** realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **CABLE DEL VALLE** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

18

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **CABLE DEL VALLE** 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 los numerales 1 a 4 anteriores.
- 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 **CABLE DEL VALLE** y el Usuario.

10. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar en los siguientes casos:

- En cualquier momento, ya sea por **CABLE DEL VALLE** o por el Usuario.

- Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestarlo.
- Por la imposibilidad permanente de **CABLE DEL VALLE** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **CABLE DEL VALLE**.
- 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 **CABLE DEL VALLE** o del IFT.
- Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **CABLE DEL VALLE** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- 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.
- Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **CABLE DEL VALLE** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

- Si **CABLE DEL VALLE** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **CABLE DE VALLE**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a **CABLE DE VALLE** comercializar el Servicio con el Usuario.
- Si el Usuario proporciona información falsa a **CABLE DEL VALLE** para la contratación del Servicio.
- En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **CABLE DEL VALLE**.
- Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
- Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de **CABLE DEL VALLE**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o **CABLE DEL VALLE** son declarados en quiebra.

- Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, o de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Suscriptor de pagar a **CABLE DEL VALLE** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, ni de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso.

El Suscriptor 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.

CABLE DEL VALLE realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Suscriptor 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 **CABLE DEL VALLE**.

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

11. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **CABLE DEL VALLE** 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.

12. NO DISCRIMINACIÓN

CABLE DEL VALLE debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que **CABLE DEL VALLE** ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

13. DATOS PERSONALES

CABLE DEL VALLE está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que sean proporcionados por el Usuario.

CABLE DEL VALLE debe poner 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, **CABLE DEL VALLE** debe obtener el consentimiento expreso de este último en la carátula del Contrato de Servicios.

14. ATENCIÓN DE FALLAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS **RESPECTO DEL SERVICIO**

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo (s), así como consultas, dudas, aclaraciones, sugerencias y reclamaciones, al número telefónico **55 2290 9974**, y/o en el correo electrónico **contacto@cabledelvalle.com.mx** y, de ser el caso, deberá confirmar que dará acceso al personal técnico al sitio en el que se encuentre instalado el Equipo. Dicho servicio se prestará de forma gratuita al Usuario y estará disponible las veinticuatro 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Una vez levantado el reporte respectivo, **CABLE DEL VALLE** generará un número de reclamo para darle seguimiento al mismo dentro de la siguiente hora de recibido el reporte. En ningún caso, **CABLE DEL VALLE** será responsable de atender problemas que no estén relacionados directamente con el Servicio y/o con el Equipo instalado por éste.

A partir de que **CABLE DEL VALLE** reciba la llamada o el correo electrónico por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.