

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### I. OBJETIVO

---

Dar a conocer las características de los Servicios que presta el CONCESIONARIO; de igual forma, son descritos los requisitos, términos y condiciones para todo los trámites y gestiones relacionadas con los mismos.

### II. SERVICIOS

---

El CONCESIONARIO proporcionará al SUSCRIPtor los Servicios amparados en su Título de Concesión otorgado por el Gobierno Federal, a saber:

**Servicio de Televisión Restringida:** Aquel consistente en la retransmisión de diversas señales de audio y video asociado, que conforman un Plan, bajo una tarifa mensual, previamente registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sujeta a las decisiones de los programadores (titulares de las señales), disponibilidad, cobertura y capacidad técnica inherentes.

**Servicio de Acceso a Internet:** Aquel consistente en la carga y descarga de datos, mediante la utilización del protocolo de comunicación de Internet IP, que permite al SUSCRIPtor, como usuario final, acceder a contenidos, aplicaciones o funcionalidades disponibles en la Web desde su domicilio.

El CONCESIONARIO sólo prestará los Servicios dentro del área de cobertura geográfica autorizada en el Título de Concesión, donde cuenta con cierta infraestructura/tecnología que hace factible llevar a cabo dicha actividad (“Cobertura”). La Cobertura de los Servicios podrá ser consultada en la Página Web o por vía telefónica en los establecimientos del CONCESIONARIO (“Centro de Atención al Cliente”), misma que dependerá de las zonas, calles y colonias en las cuales se cuente con infraestructura propia y/o arrendada, que permitan prestar los Servicios en forma eficiente y continua.

### III. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN

---

El CONCESIONARIO cobrará únicamente los montos o cantidades previstos en las tarifas vigentes, previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que podrán ser consultadas, con su Número de Folio Respectivo, en el Centro de Atención al Cliente del CONCESIONARIO, en la Página Web del CONCESIONARIO y/o del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **III.1. PENALIDADES**

Las consecuencias aplicables a incumplimientos serán las previstas en el Contrato de Adhesión que suscriba el usuario final (“SUSCRIPtor”); no obstante, se describe a continuación algunas consideraciones importantes:

- a. La Contratación no está sujeta a plazos forzosos. El SUSCRIPtor, que se encuentre al corriente de sus pagos, *podrá cancelar los Servicios en cualquier momento*, de conformidad con el procedimiento descrito más adelante.
- b. Incumplimiento de Pago. El CONCESIONARIO podrá suspender la prestación de los Servicios y cancelarlos por falta del pago de cualquier mensualidad completa. A fin de reactivarlos, el SUSCRIPtor únicamente pagará el adeudo pendiente, según las tarifas aplicables a la fecha de pago y, en su caso, previo pago de la tarifa de reconexión. En caso de Baja/Cancelación por falta de pago, el usuario deberá cubrir la tarifa de contratación vigente, a fin de contar nuevamente con los Servicios.
- c. Cancelación con tarifas promocionales. Salvo indicación en contrario en las tarifas y/o promociones registradas, en caso de que un SUSCRIPtor decida cancelar los Servicios durante la vigencia de una promoción a la que accedió, se entenderá que renuncia a dicha promoción, por lo que los adeudos y/o devoluciones se realizarán con base a las tarifas vigentes aplicables, sin la promoción respectiva.

### **III.2. GARANTÍA CONTRACTUAL**

- a. El CONCESIONARIO podrá requerir un depósito en garantía o un pagare, en caso de entregar al SUSCRIPtor módem para recibir el Servicio de Acceso a Internet.
- b. El CONCESIONARIO *NO SOLICITA DEPÓSITO EN GARANTÍA*, ni el pago de meses por adelantado, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones.

### **III.3. INTERESES**

EL CONCESIONARIO no cobra intereses moratorios. Ante la falta de pago, el CONCESIONARIO podrá suspender y/o cancelar los Servicios, en cuyo caso, el SUSCRIPtor deberá cubrir los adeudos pendientes y la tarifa de reconexión y/o contratación, según sea el caso.

### **III.4. GASTOS RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CONCESIONARIO no cobra ninguna tarifa de terminación, por lo que, en cualquier momento, el SUSCRIPtor, que se encuentre al corriente de sus pagos, podrá cancelar los Servicios, de conformidad con el procedimiento descrito más adelante.

## **IV. CONTRATACIÓN**

---

La Contratación de los Servicios se realizará y regirá mediante la firma del Contrato de Adhesión vigente, registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**Contrato de Adhesión**”).

### **IV.1. CONTRATACIÓN**

- A) Previo a la Contratación, el usuario podrá acudir al Centro de Atención a Clientes y/o visitar la Página Web del CONCESSIONARIO, a fin de acceder al presente Código de Prácticas Comerciales, a las tarifas vigentes, al Contrato de Adhesión, así como contactar al personal del CONCESSIONARIO, con objeto de resolver todas las dudas sobre los Servicios.
- B) Para contratar los Servicios, bastará que el usuario acuda al Centro de Atención a Clientes, con una identificación personal y comprobante de domicilio no mayor a tres meses, previo pago de las tarifas correspondientes a la Contratación/Instalación y la Primera Mensualidad. La Contratación y cualquier otro trámite (tales como cambio de domicilio, reconexión, cancelación temporal) deberá ser personal; sin embargo, podrán llevarse a cabo a través de un tercero (representante del titular), siempre y cuando sea presentada una Carta Poder Original, indicando su voluntad para que lo representen en la realización del el trámite correspondiente.
- C) \*Accesibilidad Universal: En el supuesto que un usuario tenga alguna discapacidad que le dificulte acudir a un Centro de Atención a Clientes, podrá llamar a los teléfonos habilitados para recibir información sobre los Servicios y coordinar una visita a fin de contratar y/o realizar cualquier trámite relacionado con su prestación.
- D) **OTROS TRÁMITES.** En caso de contratación de servicios adicionales, modificación a los ya contratados, cambio de domicilio y reconexiones, se levantará una solicitud o una orden por escrito, misma que quedará sujeta a los términos, condiciones, obligaciones y derechos del Contrato de Adhesión vigente en ese momento.

El SUSCRIPtor podrá solicitar el cambio de domicilio y/o la reconexión de los Servicios siempre que se encuentre al corriente de sus pagos. El cambio de domicilio estará sujeto a la cobertura y alcance de la infraestructura del CONCESIONARIO, mismo que se realizará en plazo máximo de 10 (diez) días naturales, posteriores a la solicitud correspondiente, previa entrega del comprobante de domicilio correspondiente (con vigencia máxima de dos meses), copia del último recibo o estado de cuenta pagado y pago de la tarifa respectiva.

- E) La ubicación y horarios de los Centros de Atención a Clientes podrán ser consultados, en todo momento, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y en la Página Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### **IV.2. INSTALACIÓN**

- A) El CONCESIONARIO atenderá toda solicitud dentro del plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, acordando una fecha de instalación durante horarios habilitados y en días hábiles, mismos que podrán ser consultados en el presente Código y/o en la Página de Internet del CONCESIONARIO.
- B) El SUSCRIPtor o algún familiar o encargado deberá estar presente y dar acceso al personal del Concesionario (plenamente identificado) para realizar la instalación en la fecha convenida y firmar la hoja de servicios correspondiente; en caso de que nadie se encuentre en la fecha programada, el CONCESIONARIO podrá realizar un cobro adicional para programar una nueva cita para realizar la instalación.
- C) El lugar de instalación deberá ser autorizado, previa ejecución, por el SUSCRIPtor, siempre que sea técnicamente factible, por lo que éste asume, a propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.
- D) Una vez instalados los equipos, el SUSCRIPtor no podrá variar el lugar de la instalación sin autorización del CONCESIONARIO. El SUSCRIPtor deberá solicitar una visita para el cambio de ubicación de los equipos, previo pago de las tarifas aplicables.
- E) El CONCESIONARIO podrá solicitar al SUSCRIPtor, en términos del Contrato de Prestación de los Servicios, la firma de un pagaré o la entrega de un depósito en garantía, en caso de que se entreguen equipos propiedad del CONCESIONARIO,

requeridos para la prestación de los mismos. Dicho pagaré podrá hacerse efectivo en el caso de terminación del Contrato respectivo, sin la devolución del Equipo dado en Comodato, en buenas condiciones y funcionamiento.

- F) Una vez concluida la instalación de los Servicios, se considerarán aceptados retroactivamente, si el SUSCRIPtor no reporta alguna falla, dentro de los cinco días posteriores a la instalación.
- G) La instalación se realizará en horarios y días hábiles, mismos que podrán ser consultados en todo momento en la Página de Internet del CONCESIONARIO, en los teléfonos habilitados y en la Página Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- H) Si existiera imposibilidad técnica para instalar, el técnico lo indicará en la orden de servicios y el Contrato quedará cancelado, sin responsabilidad para el CONCESIONARIO. El usuario deberá acreditar los pagos realizados al CONCESIONARIO para solicitar el reembolso de los mismos, los cuales no generarán interés alguno. El reembolso se llevará acabo de la misma manera y bajo el mismo importe que la forma de pago.

#### **IV.3. SUSPENSIÓN / CANCELACIÓN**

- A) El CONCESIONARIO podrá suspender los Servicios si el SUSCRIPtor no paga la totalidad del Estado de Cuenta, al momento de su vencimiento. La suspensión de los Servicios no implica su cancelación, ni la condonación de la deuda pendiente, por lo que el CONCESIONARIO se reserva para realizar el cobro de los adeudos, por cualquier medio que se juzgue conveniente. El SUSCRIPtor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra, a causa del cobro de los adeudos vencidos.
- B) Otras causas de suspensión parcial o total podrán consistir en (1) el uso indebido de los Servicios y/o Equipo instalado; (2) por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente, y/o, (3) por impedir al CONCESIONARIO o a las autoridades realizar las labores de supervisión, mantenimiento o reparación de los Servicios y/o Equipo propiedad del CONCESIONARIO.
- C) **CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El SUSCRIPtor –Titular de los Servicios– deberá acudir al Centro de Atención al Clientes y manifestar su deseo de cancelarlos, previo pago de cualquier adeudo y, en su caso, devolver el Equipo del

CONCESIONARIO. El trámite se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del Titular), siempre y cuando sea presentada una carta poder original, indicando su voluntad para que lo representen en la realización del trámite correspondiente, con copia de la identificación del SUSCRIPtor y de la persona que realizará la gestión. El CONCESIONARIO podrá pedir al SUSCRIPtor contestar una encuesta respecto a los Servicios, misma que será opcional, sin que en ningún momento se considere cualquier contestación como condición para la cancelación del mismo.

En su caso, el SUSCRIPtor deberá devolver los equipos en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro por uso habitual; de esta forma, acepta que el CONCESIONARIO podrá probar los equipos devueltos para verificar su correcto funcionamiento; en supuesto contrario, el SUSCRIPtor asume la responsabilidad de cubrir el costo del Equipo, previo a la cancelación de los Servicios, o bien, se hará efectivo el pagaré adjunto al Contrato respectivo.

- D) El CONCESIONARIO podrá resolver, en un máximo de 24 horas, la cancelación de los Servicios, una vez que revise los equipos, la constitución de la garantía o la existencia de cargos pendientes, procediendo, en su caso, a la devolución de la garantía entregada respecto a los equipos y/o de cualquier cantidad debida al SUSCRIPtor.
- E) \*Accesibilidad Universal: En el supuesto que un SUSCRIPtor manifieste tener alguna discapacidad que le dificulte acudir a un Centro de Atención a Clientes, podrá llamar a los teléfonos habilitados para cancelar los Servicios, acordando, en caso de requerirlo, una visita a fin de realizar los pagos pendientes y/o devolver el Equipo entregado en comodato.
- F) El SUSCRIPtor podrá cancelar los Servicios por medios electrónicos, siempre que esté al corriente de los pagos, llamando para asegurar la recepción del correo con la instrucción de Cancelación.
- G) La Cancelación de los Servicios no libera la responsabilidad del SUSCRIPtor de realizar los pagos pendientes y/o, en su caso, devolver el Equipo entregado para recibir los Servicios.

H) La ubicación y horarios de los Centros de Atención a Clientes podrán ser consultados, en todo momento, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y en la Página Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## V. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

---

### V.1 PAGOS

- A) La prestación de los Servicios requerirá previo pago de las tarifas registradas, mismas que podrán consistir en cargos únicos (cargos que se realizan una vez, por evento, ejemplo: instalación, reconexión, cambio de domicilio.) y cargos recurrentes o mensuales (pago mensual anticipado de contratación).
- B) Las tarifas, planes y/o paquetes, así como los términos y condiciones aplicables, podrán ser consultados en los Centros de Atención y/o en la Página de Internet del CONCESIONARIO y/o en la Página Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Las tarifas pueden ser modificadas de tiempo en tiempo, de conformidad con la legislación aplicable y previo registro ante la Autoridad mencionada.
- C) El CONCESIONARIO podrá ofrecer y aplicar promociones y descuentos, previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web y en publicidad dentro del establecimiento del CONCESIONARIO, canales locales y/o cualquier medio con el que cuente el CONCESIONARIO, así como en la Página Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- D) La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la del inicio de su prestación. El pago siempre será a mes anticipado y por mensualidades completas, de conformidad con el ciclo de facturación, que corresponderá igualmente al lapso de un mes, sin que se acepten pagos parciales. Aplicará la mensualidad, a pesar de que el Usuario no utilice los Servicios.
- E) El SUSCRIPtor deberá pagar la contraprestación, independientemente de la recepción del Estado de Cuenta. El CONCESIONARIO entregará al SUSCRIPtor, cuando éste lo solicite, Estado de Cuenta y/o Factura, con los datos específicos de los Servicios Contratados, con el desglose de tarifas, impuestos y demás conceptos aplicables.

- F) Por regla general, el pago se hará en el establecimiento del CONCESIONARIO, en efectivo; sin embargo, el CONCESIONARIO podrá habilitar otros medios de pago, como tarjeta de crédito o débito, o bien, mediante depósito bancario o transferencia electrónica. Los métodos de pago podrán ser consultados, en cualquier momento, en la Página web del CONCESIONARIO, en el establecimiento o por vía telefónica.
- G) En términos del Contrato, el CONCESIONARIO estará facultado a suspender y cancelar los Servicios, ante la falta de pago del SUSCRIPtor.

## V.2 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS/POLÍTICAS DE USO

- A) Los Servicios se regirán por el clausulado del Contrato de Adhesión vigente, así como por las disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, además de las propias de cualquier otra normatividad aplicable ("Ley").
- B) El CONCESIONARIO podrá modificar las condiciones de cada Plan/Paquete, agregar o eliminar los existentes, cambiar las señales, previo registro ante las autoridades correspondientes y notificando al SUSCRIPtor, en los términos estipulados en el Contrato, mediante la página de Internet o por correo electrónico u otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO. De conformidad con el Contrato de Adhesión; el SUSCRIPtor que no esté de acuerdo con las modificaciones puede dar por terminado el mismo, sin responsabilidad, dentro de los 15 días siguientes a que se apliquen las modificaciones correspondientes.
- C) La prestación de los Servicios está sujeta al área de cobertura autorizada e instalada por el CONCESIONARIO, en términos de su Título de Concesión, misma que podrá ser consultada por el SUSCRIPtor en el establecimiento del CONCESIONARIO y en su Página de Internet.
- D) La responsabilidad, derechos y obligaciones derivados del Contrato no podrán ser traspasados a ningún tercero, sin que exista un consentimiento expreso del CONCESIONARIO, situación que implicaría la celebración de uno nuevo con otro

SUSCRIPtor. Asimismo, los Servicios se prestan a usuarios finales, de manera que queda expresamente prohibido la comercialización a un tercero.

- E) En caso de que sea necesario para la prestación de los Servicios, el CONCESIONARIO podrá instalar Equipo de su propiedad, mismo que se dará en comodato al SUSCRIPtor, por lo que, salvo que exista un contrato de compraventa de Equipo, no se considerará que existe transmisión de los derechos sobre el mismo.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al SUSCRIPtor a partir de su instalación, por lo que, desde ese momento, éste queda como Depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

En caso de dolo o mal uso de los Servicios y/o Equipo del CONCESIONARIO, en los que se demuestre un daño en la infraestructura y/o componentes instalados pertenecientes al mismo, el SUSCRIPtor deberá pagar al CONCESIONARIO la reparación de los mismos.

- F) El SUSCRIPtor se obliga a permitir el acceso a su domicilio de personal del CONCESIONARIO, cuando sea necesario, para realizar pruebas, revisar y/o dar mantenimiento al Equipo y verificar que la prestación de los Servicios ocurra conforme a la legislación aplicable, el Contrato y el presente Código.
- G) El SUSCRIPtor se compromete a indemnizar, así como a sacar en paz y a salvo al CONCESIONARIO, contra cualquier reclamación por daños y perjuicios que surgieran por el uso indebido de los Servicios o por cualquier acto u omisión del SUSCRIPtor, con relación a cualquier Servicio prestado por el CONCESIONARIO.
- H) El CONCESIONARIO hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación, reconexión y cualquier orden confirmada; sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera occasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en los Servicios, independientemente de su causa. De esta forma, el CONCESIONARIO sólo será responsable por las bonificaciones que procedan

conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como al Contrato respectivo.

### V.3 CALIDAD

- A) El CONCESIONARIO prestará los Servicios durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro (24) horas del día, y será responsable de lo anterior, salvo caso fortuito, situación de fuerza mayor o bien atribuible al SUSCRIPtor, como a un tercero.
- B) El CONCESIONARIO podrá suspender los Servicios, sin responsabilidad, por reparaciones o mantenimiento normal de la Red o modificaciones necesarias ordenadas por cualquier autoridad competente.
- C) El CONCESIONARIO se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en su Título de Concesión y/o los que, en su caso, determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones:

#### A. Televisión Restringida:

- a. La Red Pública de Telecomunicaciones no podrá operar con una capacidad menor a 450 (cuatrocientos cincuenta) MHz.
- b. Cualquier modificación en la programación (número o cambio de las señales contratadas) deberá ser notificada al SUSCRIPtor, cuando menos con 15 (quince) días de anticipación.
- c. Las fallas deberán ser atendidas dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

#### B. Acceso a Internet:

- a. La capacidad de transmisión de datos no deberá ser menor a 512 (quinientos doce) kbps.
- b. El SUSCRIPtor podrá consultar la Tasa de Transmisión de Datos Promedio, en cualquier momento, en los Centros de Atención a

Clientes, vía telefónica o a través de correo electrónico y/o la Página de Internet.

- c. Salvo casos particulares, la reparación de fallas del Servicio de Acceso a Internet será de máximo 3 (tres) días hábiles, sin menoscabo de las bonificaciones y/o compensaciones que pudieran proceder en términos del Contrato.
- D) El CONCESSIONARIO no será responsable de la interrupción de los Servicios derivada por caso fortuito o fuerza mayor, salvo si la interrupción excede de las veinticuatro (24) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que el SUSCRIPtor levante el reporte respectivo, situación en la que se aplicarán las bonificaciones, según el siguiente numeral; tampoco, el CONCESSIONARIO será responsable cuando la interrupción provenga del mal uso de los Servicios y/o Equipo por parte del SUSCRIPtor o cuándo éste no permita la realización de las labores de mantenimiento y/o reparación requeridas.

#### V.4. COMPENSACIONES Y BONIFICACIONES

- A) En caso de interrupción de los Servicios o si el mismo no se presta en la forma y términos convenidos, por causas imputables al CONCESSIONARIO, por un tiempo mayor al señalado en el Contrato de Adhesión, éste se obliga a compensar al SUSCRIPtor la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, además de bonificarle el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

La compensación y, en su caso, bonificación, solo procederá cuándo exista un reporte de fallas por parte del SUSCRIPtor y el plazo empezará a correr a partir de la fecha del reporte referido, conforme al procedimiento señalado en el Capítulo siguiente.

- B) Si la interrupción obedece por caso fortuito o de fuerza mayor, habiendo un reporte, el CONCESSIONARIO hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios en la cuenta del SUSCRIPtor, si la suspensión excede de 24 horas consecutivas desde que se levantó el reporte respectivo.

- C) Dichas bonificaciones, una vez procedan, se aplicarán al pago de los Servicios del mes inmediato siguiente al que aconteció la interrupción o prestación de los mismos, por debajo de la calidad ofrecida. En caso de Cancelación de los Servicios, la bonificación y/o compensación se resolverá en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles, realizándose por el mismo medio por el que SUSCRIPtor realizó su último pago.

## **VI. ATENCIÓN A USUARIOS**

---

### **VI.1. ATENCIÓN A USUARIOS**

- A) La atención al SUSCRIPtor estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, vía correo electrónico y/o mensajes a través de la Página de Internet del CONCESIONARIO. De igual forma, el SUSCRIPtor podrá comunicarse vía telefónica o acudir a los Centros de Atención a Clientes del CONCESIONARIO, durante los horarios y días hábiles habilitados al efecto.
- B) La ubicación, horarios de atención y correos electrónicos para atención se incluyen al final del presente Código y están publicados, además, en la Página de Internet del CONCESIONARIO y pueden consultarse también en el Sitio Oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- C) A través de dichos canales, se podrán resolver dudas sobre la prestación, tarifas, costos, promociones; así como realizar cualquier aclaración concerniente a la facturación mensual; Igualmente, a través de los mismos, se podrá manifestar cualquier inconformidad o reportar cualquier falla y se podrá dar seguimiento.

### **VI.2. SISTEMA DE QUEJAS**

- A) El SUSCRIPtor deberá avisar de cualquier falla o interrupción en los Servicios; la falta de aviso deduce que no se presenta problema alguno.
- B) El CONCESIONARIO levantará un reporte en caso de fallas, interrupciones, quejas, aclaraciones y sugerencias levantadas en el Centro de Atención a Clientes, vía telefónica o por correo electrónico, emitiendo un acuse de recibo, con Número de Folio para seguimiento, mediante el cual el SUSCRIPtor podrá conocer el estado de su reporte, a través de cualquier medio habilitado para atención de clientes, es decir, establecimiento, vía telefónica, página de internet/correo electrónico, entre otros.

- C) Las quejas serán turnadas al área responsable para aclaración, conciliación o reparaciones necesarias en caso de fallas, de conformidad con los mecanismos y plazos autorizados por la Autoridad de la materia. El CONCESIONARIO dará respuesta al SUSCRIPtor en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles y deberá reparar cualquier falla, de conformidad a lo pactado en el Contrato y/o el presente Código de Prácticas Comerciales. Por otra parte, el CONCESIONARIO, en su caso, explicará al SUSCRIPtor la forma de proceder para resolver la reclamación, queja y/o programar una visita técnica para resolver el problema. En la eventualidad de que la interrupción de los Servicios sea mayor a la establecida en el Contrato y en la Ley, se otorgará la bonificación del 20% del monto correspondiente al periodo de afectación, misma que se aplicará al pago mensual siguiente.

## **VII. CONFIDENCIALIDAD**

---

- A) Ambas Partes se obligan a conservar toda la información y documentación que intercambien, en virtud del cumplimiento y ejecución del Contrato de Adhesión, como estrictamente confidencial, durante toda la vigencia del mismo, más cinco (5) años, contados a partir de la fecha de terminación o rescisión, excepto que medie solicitud de autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, la Parte que haya recibido el requerimiento respectivo deberá notificarlo, en forma inmediata, a la Parte a la que pertenezca tal información y/o documentación. Cualquiera de las Partes sólo podrá utilizar la información confidencial con consentimiento previo y por escrito del Titular de la Información.
- B) Por lo que hace a la información personal del SUSCRIPtor, el CONCESIONARIO acepta y reconoce expresamente que los datos del primero serán protegidos y tratados, de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Así, toda la información y datos personales que el CONCESIONARIO recabe para la prestación de los Servicios se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados a requerimiento de autoridad judicial competente.

## **VIII. INFORMACIÓN DEL CONCESIONARIO**

---

### **A) DOMICILIOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES**

ITURBIDE No 130-B, COL CENTRO, CP. 38160, APASEO EL GRANDE, GTO.  
ANTONIO PLAZA No. 318, COL. CENTRO, C.P. 38160, APASEO EL GRANDE, GTO.

**B) TELÉFONOS / CORREO ELECTRÓNICO**

Teléfono: 800 823 00 35

e-mail: buzon@marcoarosalesh.mx

**C) DÍAS y HORARIOS DE ATENCIÓN**

De Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm y

Sábado de 9:00 am a 2:00 pm