

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

Capítulo I

- A. Servicio de Televisión Restringida**
- B. Servicio de Acceso a Internet**
- C. Órdenes y prestación de Servicio**
- D. Servicio al Suscriptor**
- E. Uso de los Servicios**
- F. Suspensión y cancelación de los Servicios**
- G. Cambios al Servicio**
- H. Reanudación del Servicio**
- I. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que presta**

Capítulo II

- A. Aplicación de Tarifas**
- B. Facturación**
- C. Estado de Cuenta**
- D. Factura Fiscal**
- E. Formas de Pago**
- F. Inconformidad con el Estado de Cuenta**

Capítulo III

- A. Políticas Técnicas**
- B. Mantenimiento**
- C. Bonificaciones**

Capítulo IV

- A. Centro de Servicio a Suscriptores**
- B. Atención de Fallas**
- C. Políticas de Ajuste**

Capítulo I

A.- Servicio de Televisión Restringida

Es el conjunto de canales de audio y video asociado que VELAZQUEZ JUAREZ distribuye al Suscriptor de manera continua, a cambio de una contraprestación. La transmisión de dichos canales pueden ser Análoga o Digital.

B.- Servicio de Acceso a Internet

Es aquel que permite al Suscriptor navegar en Internet. El servicio será prestado bajo la modalidad elegida por el Suscriptor. Las velocidades pueden estar sujetas a disponibilidad y a capacidad de transmisión, dependiendo de cada población, así como de las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetas al área de cobertura que el propio título de concesión de VELAZQUEZ JUAREZ indique.

C.- Órdenes y Prestación del Servicio

1. Requisitos de la contratación de los Servicios

- (a) Firma del contrato indicando el o los servicios, paquetes y, en su caso, promociones de su elección. Dichos paquetes y promociones los podrá consultar en la pagina www.velazquezjuarez.com.mx
- (b) Autorización por parte del cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio
- (c) Comprobante de domicilio (con antigüedad no mayor a 2 meses)
- (d) Copia de Identificación Oficial (INE o pasaporte)
- (e) Autorización otorgada por el cliente para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio ante las sociedades de información crediticia (buró de crédito y/o círculo de crédito), otorgada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

- (f) La contratación de los Servicios requiere la entrega de un cargo de instalación al momento de la venta; dicho cargo se reflejará en el primer Estado de Cuenta del Suscriptor.

2. Lineamientos de los contratos de Servicio

- (g) Lineamientos de VELAZQUEZ JUAREZ para los Contratos de Servicio.- Los Contratos de Servicio son las solicitudes de compra en las que se especifican las características técnicas y comerciales, precios y tarifas y, en su caso, descuentos de los Servicios contratados. Los Servicios pueden solicitarse a nombre del Suscriptor a través de los representantes de ventas telefónicos o ejecutivos de ventas asignados por VELAZQUEZ JUAREZ para este efecto; asimismo, el Suscriptor puede contratar a VELAZQUEZ JUAREZ los Servicios acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la ciudad en la que se provean los Servicios. El Contrato de Servicios puede complementarse mediante órdenes de nuevos Servicios, órdenes de adiciones, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando, órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor, solicitudes para contratar nuevos Servicios de manera expedita ú órdenes para una construcción especial. Los Contratos de Servicio de VELAZQUEZ JUAREZ pueden contemplar “cargos únicos”, los cuales se refieren a los cargos que se realizan por evento una sola vez. Todas las tarifas relacionadas con “cargos únicos” aparecerán en el libro tarifario vigente registrado ante el IFT.

Previamente, o posterior a la firma del Contrato de Servicio, VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de realizar las investigaciones y monitoreo periódico sobre el comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que considere convenientes. Asimismo, VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la solicitud de Servicios a través del Contrato de Servicios de un Suscriptor.

3. Lineamientos de prestación del Servicio

- a) El objetivo de VELAZQUEZ JUAREZ es proporcionar en tiempo y forma los Servicios que se establecen en sus políticas de

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

instalación y operación de Servicios, lo cual se hará con calidad y profesionalismo.

4. Disponibilidad de los Servicios

Los Servicios que ofrece VELAZQUEZ JUAREZ se encuentran sujetos a disponibilidad, capacidad y cobertura de la infraestructura de VELAZQUEZ JUAREZ. La disponibilidad, capacidad y cobertura de Servicios podrá ser diferente en cada población donde se presten los Servicios.

D.- Servicio al Suscriptor

Los Servicios de atención al Suscriptor están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos Servicios serán proporcionados por llamada a un 8332450155 y también por correo electrónico el cual será vjasociados.9912@yahoo.com.mx, quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el Suscriptor y VELAZQUEZ JUAREZ. Estos servirán de enlace con el centro de administración de la Red de VELAZQUEZ JUAREZ en caso de interrupciones del Servicio o fallas que requieran un levantamiento de reporte. De esta forma, los Suscriptores de VELAZQUEZ JUAREZ no tendrán que mantener múltiples contactos para asuntos relacionados con el Servicio telefónico básico, video o Internet.

Los sistemas de emisión de órdenes, facturación y de administración de la red, los cuales serán implementados en apoyo de servicio al Suscriptor, proporcionarán toda la información relevante del Suscriptor, incluidos reportes previos de falla, detalles del circuito, ubicaciones y Servicios instalados. La base de datos de los Suscriptores se actualizará continuamente con el fin de reflejar la información oportunamente y con exactitud.

El número telefónico del Centro de Atención Telefónica será publicado en la página web de VELAZQUEZ JUAREZ e informado en los Estados de Cuenta, así como por cualquier otro medio que VELAZQUEZ JUAREZ considere adecuado.

E.- Uso de los Servicios

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

Mediante la activación individual de cada Servicio que contrate a VELAZQUEZ JUAREZ, el Suscriptor acepta el Servicio sujeto a las cláusulas establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios que al efecto suscriba.

Los Suscriptores serán responsables del uso del Servicio contratado y no podrán traspasar los derechos o, de cualquier forma, transferirlos a otro Suscriptor, o a cualquier tercero, sin consentimiento de VELAZQUEZ JUAREZ.

Los Servicios prestados por VELAZQUEZ JUAREZ no podrán ser proporcionados para su uso en conjunto, toda vez que el único responsable del Servicio es aquella persona que haya firmado el contrato de prestación de Servicios correspondiente. En el caso de existir dolo o mal uso del (los) Servicios y que se demuestre por ello daño a la infraestructura (equipos, red, cableado o cualquier otro dispositivo necesario para garantizar la transmisión, disponibilidad y calidad de los Servicios) de VELAZQUEZ JUAREZ, por parte del Suscriptor, este deberá pagar a VELAZQUEZ JUAREZ la suma total de los daños causados.

El Suscriptor reconoce y acepta que, en el caso de la contratación de los servicios de telecomunicaciones para un uso residencial, VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de limitar, suspender o cambiar de plan o paquete, siempre y cuando sea técnicamente factible, en el supuesto de que VELAZQUEZ JUAREZ detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado.

En lo que respecta a la contratación de los servicios de telecomunicaciones para uso comercial, VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de limitar o suspender el plan o paquete contratado, en el supuesto de que VELAZQUEZ JUAREZ detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado.

Los Servicios proporcionados por VELAZQUEZ JUAREZ nunca deberán ser utilizados con fines ilícitos.

F. Suspensión y Cancelación de los Servicios

1. Falta de Pago

VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de suspender el (los) Servicio (s) si el Suscriptor no paga la totalidad de cualquier Estado de Cuenta en el momento de su fecha de vencimiento. De la misma forma, en caso que VELAZQUEZ JUAREZ haya solicitado una garantía en términos del Contrato de Prestación de Servicios y el Suscriptor no la otorgue, el Servicio podrá ser suspendido.

VELAZQUEZ JUAREZ podrá poner las cuentas vencidas y no pagadas a disposición de una agencia externa de cobro, una firma de abogados o el departamento legal de VELAZQUEZ JUAREZ, para realizar el cobro de las mismas mediante los medios que se juzguen pertinentes. En dicho caso, el Suscriptor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estos adeudos vencidos, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

Asimismo, VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de poner a disposición de las Sociedades de Información Crediticia que considere convenientes, el comportamiento crediticio de sus Suscriptores.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

2. Cancelación del Servicio por el Suscriptor

El Suscriptor, siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos por concepto de Servicios prestados por VELAZQUEZ JUAREZ, tendrá el derecho de terminar el contrato de prestación de Servicios en los términos que este establezca.

Además de lo anterior, el Suscriptor deberá pagar a VELAZQUEZ JUAREZ cualquier cantidad que resulte por concepto de Servicios que hayan sido prestados al Suscriptor y que se encuentren pendientes de pago por parte del mismo.

3. Suspensión del Servicio por parte de VELAZQUEZ JUAREZ

a) Límite de Consumo / Crédito. VELAZQUEZ JUAREZ podrá establecer un límite de crédito por una cantidad máxima de consumos fijos y/o variables, que puede variar dependiendo del número de Servicios que contrate el Suscriptor. Este límite de consumo se establece a discreción de VELAZQUEZ JUAREZ y se informará al Suscriptor o Cliente a través de los medios que VELAZQUEZ JUAREZ estime adecuados. Dicho límite de consumo podrá ser incrementado o reducido por VELAZQUEZ JUAREZ de acuerdo con:

- Un análisis crediticio del Suscriptor
- La evaluación de sus consumos y manejo de cuenta que VELAZQUEZ JUAREZ efectúe
- VELAZQUEZ JUAREZ podrá solicitar al Suscriptor, en términos del Contrato de Prestación de Servicios correspondiente, la firma de un pagaré y/o que le otorgue un depósito en garantía para el pago de los Servicios y/o equipos que sean propiedad de VELAZQUEZ JUAREZ, el cual será reembolsado al término del contrato, en caso de que el Suscriptor no tenga adeudo con VELAZQUEZ JUAREZ.
- VELAZQUEZ JUAREZ podrá suspender total o parcialmente el (los) Servicio (s) sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:
- Porque el Suscriptor no liquide su saldo en la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en sus pagos.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

- Porque el Suscriptor exceda del 100% de su límite de consumo que, en su caso, informe al Suscriptor, sin haber realizado el pago respectivo de los Servicios, lo cual no exenta al Suscriptor del pago de cualquier excedente sobre el monto definido como límite de consumo.
- Por el uso indebido del Servicio y/o equipo instalado por VELAZQUEZ JUAREZ y/o instalar equipos y/o accesorios y/o software no homologados por la autoridad correspondiente.
- Porque alguna autoridad competente, ya sea judicial o administrativa, federal, estatal o municipal, determine o establezca que el uso que el Suscriptor está dando a los Servicios contratados con VELAZQUEZ JUAREZ viola, incumple o contrapone algunas de las disposiciones legales o administrativas aplicables en México.
- Porque el Suscriptor no permita que VELAZQUEZ JUAREZ realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Servicio y/o equipo de VELAZQUEZ JUAREZ y/o de la tecnología utilizada para la prestación del Servicio.

La suspensión de los Servicios a consecuencia de los supuestos anteriores no implica la cancelación del contrato de prestación de Servicios, ni libera de la obligación de pago al Suscriptor, antes bien obliga a este a cubrir las cantidades adeudadas por los Servicios, además de las rentas mensuales y los demás consumos que procedan hasta la cancelación del contrato.

G. Cambios al Servicio

1. Adiciones de Servicio y equipos

El Suscriptor tiene el derecho de adquirir y/o contratar con VELAZQUEZ JUAREZ Servicios adicionales a los actuales (siempre y cuando el Suscriptor se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio) y/o equipo, accesorios, cableado interno, siempre y cuando dicho equipo, accesorios, cableado, esté debidamente homologado por la autoridad correspondiente. De acuerdo con lo anterior, VELAZQUEZ JUAREZ puede optar por rescindir el contrato de prestación de Servicios y el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que se causen a la Red o a cualquier parte del equipo de VELAZQUEZ JUAREZ, por la instalación, uso, empleo y manejo de equipo, accesorios o cableado no homologado.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

2. Cambios de domicilio

El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de su pago de Servicios y que VELAZQUEZ JUAREZ cuente, en la nueva ubicación, con la cobertura, factibilidad técnica y disponibilidad de los Servicios necesaria. Por lo tanto, el suscriptor deberá cumplir con los siguientes requisitos para llevar a cabo el cambio de domicilio:

Solicitud, por parte del titular, del Servicio, por escrito o a través de una llamada telefónica al Call Center a través del 01 800 disponible en la página web de VELAZQUEZ JUAREZ, o en cualquiera de las Sucursales que se encuentren en su localidad

En caso de acudir a Sucursal, presentar original y copia de comprobante de domicilio oficial (luz, agua, predial) anterior y actual, así como de su identificación oficial (INE, pasaporte, licencia).

Estar al corriente en sus pagos.

En caso de que aplique, cubrir el pago de la reinstalación del Servicio, cableado adicional y los cargos que, en su caso, resulten para tal efecto, en el nuevo domicilio.

Estar al corriente de sus pagos

Realizar la solicitud correspondiente, por escrito, por parte del titular del Contrato de Prestación de servicios correspondiente, describiendo los motivos y causas por las cuales desea realizar el cambio de número telefónico.

Original y copia de comprobante de domicilio oficial (luz, agua, predial).

Original y copia del último estado de cuenta de VELAZQUEZ JUAREZ, pagado en su totalidad.

Original y copia de la identificación oficial (IFE, pasaporte, licencia) del titular del Contrato de Prestación de Servicios correspondiente.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

3.- Cesión de derechos

Para que un Suscriptor pueda ceder los derechos del contrato de prestación de servicios correspondiente, es necesario que cumpla con los siguientes puntos

Pagar cualquier adeudo vigente o vencido al momento de solicitar la cesión.

Presentar una carta, original y firmada por el Suscriptor, en donde exprese el motivo de la cesión de derechos de los Servicios.

Presentar una carta original de la persona que recibe la cesión, en la que esta acepte la responsabilidad, a partir de ese momento, de los cargos nuevos y extemporáneos que pudieran resultar posteriores a la firma de la cesión.

La persona que recibe la cesión de derechos deberá firmar un nuevo Contrato de Prestación de Servicios.

Presentar copia de una identificación oficial de ambas personas, así como de sus comprobantes domiciliarios.

I. Reanudación del Servicio

En caso de que VELAZQUEZ JUAREZ haya suspendido los Servicios conforme a los supuestos establecidos en inciso E de la presente Sección, reanudará el (los) Servicio (s) al Suscriptor, una vez que este realice lo siguiente:

Haber realizado el pago de los adeudos de los Servicios prestados por VELAZQUEZ JUAREZ.

Cubrir, en su caso, los cargos por reanudación de los Servicios, de conformidad con las tarifas registradas para el caso.

Retirar el o los equipos y/o accesorios no homologados por la autoridad competente y, en su caso, haber realizado el pago de los daños y perjuicios ocasionados a VELAZQUEZ JUAREZ por el uso de los mismos.

Haya dejado de surtir efectos legales la orden judicial o administrativa que ordenó la suspensión de los Servicios.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

En lo general, si el Suscriptor subsana el incumplimiento que motivó la suspensión de los Servicios.

Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que presta

VELAZQUEZ JUAREZ se obliga a proporcionar el servicio de televisión restringida e internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el IFT de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del suscriptor.

Capítulo 2

A. Aplicación de Tarifas

VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de cambiar, a su discreción y previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), los precios y cargos (Tarifas) de cualquiera de sus Servicios, con sujeción a lo establecido por las normas tarifarias u otras normas aplicables.

El Suscriptor será responsable por el pago de todos los cargos que le aplique VELAZQUEZ JUAREZ, conforme a la Tarifa por los Servicios prestados.

1. Cargos Únicos Son los montos facturados por VELAZQUEZ JUAREZ una sola vez, por conceptos diversos. Si el Suscriptor adquiere Servicios con terceros, diferentes a VELAZQUEZ JUAREZ, por los cuales el Suscriptor haya incurrido en "cargos únicos", VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de facturar al Suscriptor dichos cargos.

2. Cargos Mensuales Son los montos que VELAZQUEZ JUAREZ factura al Suscriptor sobre una base mensual. Los cargos mensuales pueden incluir los cargos fijos que se cobran por el derecho de utilizar el Servicio de VELAZQUEZ JUAREZ y cargos variables que se cobran por el uso que haga el Suscriptor de los Servicios de VELAZQUEZ JUAREZ. Si VELAZQUEZ JUAREZ no factura un cargo mensual en el mes en el que se proporcionó el Servicio, se reserva el derecho de facturarlos posteriormente.

3. Tasación

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

La forma de tasación depende del tipo de Servicio, según sea el caso y de acuerdo con la siguiente descripción.

Televisión por Cable

Tarifa del Servicio Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en su TV principal.

Tarifa de paquetes adicionales (Complementos o Módulos tales como Premium, Adultos, Internacional, etc.)

Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio.

En el caso de los paquetes con programación en HD, la entrega de estos Servicios está sujeta a la capacidad del equipo.

Acceso a Internet

- Tarifa del Servicio (Internet Bidireccional)

Es el precio mensual por acceder al servicio de Internet, para lo que previamente se requiere la instalación de Equipo de Acceso, el cual será proporcionado por VELAZQUEZ JUAREZ o por un tercero con el que esta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato de arrendamiento o comodato; así mismo se le asignará al cliente una cuenta personal e intransferible de Servicio que le permitirá la utilización de los programas de cómputo (software).

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

4. Garantías.

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, VELAZQUEZ JUAREZ podrá solicitar al Suscriptor:

Pagaré

VELAZQUEZ JUAREZ podrá, al momento de la firma del Contrato de Prestación de Servicios, solicitar al Suscriptor que firme un pagaré en garantía del pago de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Suscriptor; VELAZQUEZ JUAREZ se reserva el derecho de ejecutar judicialmente este instrumento (el pagaré), a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Suscriptor con VELAZQUEZ JUAREZ.

5. Descuentos y promociones

Eventualmente, VELAZQUEZ JUAREZ podrá ofrecer promociones, condonaciones o descuentos a los Suscriptores. Las promociones, condonaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores que se encuentren en iguales circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el IFT constituyen la base de las promociones, condonaciones y descuentos que realice VELAZQUEZ JUAREZ.

B. Facturación

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan en un Estado de Cuenta en moneda nacional. Todos los impuestos y derechos requeridos por el gobierno se identifican por separado de los cargos realizados por VELAZQUEZ JUAREZ.

Los saldos a favor de VELAZQUEZ JUAREZ se transferirán a los meses subsecuentes y, mientras se siga prestando el Servicio y el saldo no sea cero, el Suscriptor recibirá un estado de cuenta mensual en el que se indique el saldo.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

C. Estado de Cuenta.

VELAZQUEZ JUAREZ elabora y entrega mensualmente al Suscriptor un estado de cuenta por los Servicios prestados, aplicando las tarifas correspondientes y desglosando los cargos por tipo de Servicio, si fuere aplicable. La emisión de dicho comprobante se ajusta a los tiempos y formas que aquí se mencionan:

El Estado de Cuenta emitido refleja los siguientes conceptos:

- Parte proporcional de la renta mensual del Servicio, la cual se calcula dependiendo de la fecha de ingreso contra la fecha de corte del Servicio.
- Renta mensual.
- Las rentas mensuales proporcionales de los Servicios adicionales que haya contratado el Suscriptor con VELAZQUEZ JUAREZ
- Para el Servicio de Televisión por Cable; aquellos servicios contratados como adicionales
- complementos (por ejemplo Pago por Evento), en aquellas localidades en donde VELAZQUEZ JUAREZ ofrezca este servicio.
- El período de facturación para las rentas mensuales es de acuerdo al ciclo de facturación del cliente, mismo que le será informado en el Estado de Cuenta y a través de los medios que VELAZQUEZ JUAREZ estime adecuados.

D. Factura Fiscal.

El Suscriptor puede solicitar, a través de cualquier oficina de VELAZQUEZ JUAREZ cercana a su domicilio, la factura fiscal correspondiente a los Servicios prestados, presentando los siguientes documentos:

- Original y copia de su comprobante oficial de domicilio fiscal (luz, agua, predial)
- Original y copia de su cédula fiscal (RFC)
- Original y copia de su identificación oficial (INE, pasaporte, licencia de conducir)
- Dirección de correo electrónico

Ya que los precios y tarifas se encuentran expresados y registrados ante el IFT en moneda nacional, sin excepción alguna no se emitirán facturas en dólares americanos o cualquier otra moneda extranjera.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

E. Formas de Pago

Los pagos del Estado de Cuenta deben realizarse en moneda nacional, mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

Pago en efectivo o en cheque a nombre del titular de la Concesión (Sociedad con la que el Suscriptor celebró el contrato de prestación de servicios correspondiente) en cualquiera de las instituciones bancarias indicadas en el Estado de Cuenta.

Pago en efectivo en cualquiera de las tiendas de conveniencia que se ubiquen en su localidad, con las que VELAZQUEZ JUAREZ haya celebrado un acuerdo. Estas serán indicadas en el Estado de Cuenta.

- Pago en efectivo o con tarjeta de crédito, o en cheque, a nombre del titular de la Concesión (Sociedad con la que el Suscriptor celebró el Contrato de Prestación de Servicios correspondiente), en cualquier oficina de VELAZQUEZ JUAREZ.
- Algún otro medio que eventualmente VELAZQUEZ JUAREZ determine para este fin, mismo que deberá hacer del conocimiento de sus Suscriptores de manera oportuna.

El Suscriptor será responsable del pago de todos los cargos aplicados por VELAZQUEZ JUAREZ. Esta responsabilidad no cambia por efecto de cualquier uso indebido o abuso del Servicio del Suscriptor, de los sistemas proporcionados por el Suscriptor, o del equipo, instalaciones o Servicios interconectados con el Servicio del Suscriptor, ni libera de la obligación de pago al Suscriptor, antes bien obliga a este a cubrir las cantidades adeudadas por los Servicios, además de las rentas mensuales y los demás consumos que procedan hasta la cancelación del contrato. De la misma manera, esta responsabilidad no cambia por el hecho de no recibir el Estado de Cuenta, siendo responsabilidad del Suscriptor el comunicarse con VELAZQUEZ JUAREZ para la reposición del Estado de Cuenta, cuando menos cinco días antes de su fecha límite de pago.

En caso de que el pago del Estado de Cuenta se realice con un cheque y este sea devuelto, el Suscriptor deberá cubrir a VELAZQUEZ JUAREZ, además del importe de los cargos por pagar a VELAZQUEZ JUAREZ, una pena convencional del 20% sobre el monto del cheque más todos los gastos bancarios que resulten, así como el Impuesto al Valor Agregado (IVA). De igual forma, para cualquier pago devuelto distinto a

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

un cheque, VELAZQUEZ JUAREZ cobrará al Suscriptor todas las comisiones y cargos en los que hubiera incurrido a causa de dicha transacción.

Los Estados de Cuenta serán pagaderos en su totalidad a más tardar en la fecha de su vencimiento, a menos que VELAZQUEZ JUAREZ indique lo contrario en el Estado de Cuenta. Si el Estado de Cuenta no se paga a más tardar en la fecha de vencimiento, este se considerará vencido, por lo que VELAZQUEZ JUAREZ podrá realizar un cargo por pago extemporáneo que debidamente haya registrado ante el IFT.

F. Inconformidades con el Estado de Cuenta

En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo con la cantidad señalada en el Estado de Cuenta, deberá dirigir su inconformidad por escrito a VELAZQUEZ JUAREZ dentro de un período de diez (10) días posteriores a la fecha en que reciba el Estado de Cuenta o a más tardar diez (10) días posteriores a la fecha de su vencimiento. El Suscriptor deberá pagar la cantidad que sí reconoce como adeudo en su fecha límite de pago, debiendo pagar la cantidad en controversia una vez que VELAZQUEZ JUAREZ haya determinado que dichos cargos son aplicables a este, en cuyo caso se considerará que el monto está vencido en su totalidad.

En caso de que VELAZQUEZ JUAREZ determine que la inconformidad es procedente, VELAZQUEZ JUAREZ realizará un ajuste por el monto de la inconformidad al Estado de Cuenta del Suscriptor. Esta cantidad le será descontada de su saldo y no será considerada como monto vencido.

Sección 3

A. Políticas Técnicas

El Servicio se ofrece sujeto a la disponibilidad, capacidad y cobertura de la infraestructura de VELAZQUEZ JUAREZ.

VELAZQUEZ JUAREZ podrá inspeccionar el inmueble del Suscriptor antes de realizar la instalación del Servicio.

Antes de darse por entregado el Servicio, se requerirá que este sea aprobado y aceptado tanto por VELAZQUEZ JUAREZ como por el Suscriptor. Sin perjuicio de lo anterior, se considerará entregado el Servicio a satisfacción del Suscriptor, si este no presenta inconformidad

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

alguna a VELAZQUEZ JUAREZ durante los siguientes cinco días naturales a su instalación, derivada de alguna falla en el Servicio.

- Mantenimiento

El Equipo de Acceso es propiedad de VELAZQUEZ JUAREZ o el tercero con el que esta tenga acuerdo, y es el equipo que interactúa para brindarle los Servicios al Suscriptor, a través de la red de telecomunicaciones de VELAZQUEZ JUAREZ. El Suscriptor será responsable de tomar todas las medidas que sean necesarias para obtener los sistemas de seguridad que protejan el equipo terminal.

Habiendo dado aviso al Suscriptor con razonable antelación, VELAZQUEZ JUAREZ podrá realizar pruebas en los circuitos cuando lo estime necesario para mantenerlos en condiciones satisfactorias. VELAZQUEZ JUAREZ, conjuntamente con el Suscriptor, intentará programar las pruebas fuera de las horas de más flujo de llamadas en el entendido de que si se tuvieran que hacer las pruebas durante las horas de más flujo de llamadas, no será aplicable bonificación por interrupción alguna por el tiempo que duren tales pruebas y ajustes.

El Suscriptor deberá permitir el acceso a su domicilio y/o instalaciones, conforme al presente Código, las veces que sea necesario, al personal de VELAZQUEZ JUAREZ o a cualquier persona debidamente identificada y autorizada por VELAZQUEZ JUAREZ, con el principal objeto de cumplir con los Servicios proporcionados de conformidad con el presente Código. Dicho personal cumplirá satisfactoriamente con los estándares mínimos de seguridad e higiene para tales efectos.

C. Bonificaciones

En caso de fallas técnicas en la red de VELAZQUEZ JUAREZ, se realizarán Bonificaciones de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión de VELAZQUEZ JUAREZ.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

Sección 4

A. Centro de Servicio a Suscriptores

El Centro de Servicio a Suscriptores (Call Center o Centro de Atención Telefónica) permite a los Suscriptores realizar cualquier trámite relacionado con su cuenta. Atiende y resuelve las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- Dudas y preguntas sobre Servicios VELAZQUEZ JUAREZ
- Preguntas frecuentes de la operación y cargos de los Servicios VELAZQUEZ JUAREZ
- Preguntas sobre planes, tarifas y promociones de los Servicios VELAZQUEZ JUAREZ
- Aclaración de facturación, rentas mensuales, consumos y todo lo relacionado con cargos a la factura del Suscriptor
- Atención y Soporte de fallas y problemas de operatividad de nuestros Servicios

Los números del Centro de Servicio a Suscriptores se publicarán en las oficinas de atención a clientes de VELAZQUEZ JUAREZ, en su página Web, así como en el Estado de Cuenta y a través de cualquier otro medio que VELAZQUEZ JUAREZ estime adecuado.

B. Atención de Fallas

VELAZQUEZ JUAREZ cuenta con un correo electrónico de soporte técnico y es el siguiente, soporte_tecnico_tvnet@yahoo.com.mx, el número telefónico 7681051233 en que es atendido en un horario de 8:00 horas a las 17:00 horas, de igual manera pueden usar Messenger de Facebook y en Whatsapp el número telefónico 7681051233 los cuales se atienden las 24 horas los 7 días de la semana.

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

VELAZQUEZ JUAREZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

C. Política de Ajustes

La política establecida para poder realizar ajustes, descuentos y/o bonificaciones del Servicio telefónico es la siguiente:

- Descuentos Solo se aplicarán los descuentos en los productos y Servicios indicados, ya sea a través del paquete, plan comercial, promoción u oferta establecida con anterioridad, contratada por el Suscriptor y registrada ante las autoridades correspondientes. Solo aplica para Suscriptores que se encuentren al corriente de sus pagos y no presenten adeudo.

- Ajustes

Son aquellas solicitudes presentadas ante VELAZQUEZ JUAREZ con el fin de descontar del importe a pagar del Suscriptor el monto por concepto de los Servicios o llamadas que el Suscriptor no reconozca y/o del cual no haya recibido el Servicio contratado. Los ajustes solo podrán ser autorizados por el supervisor del área de BackOffice y registrados en el historial del Suscriptor.

Como política, se podrá realizar un ajuste cuando:

- Existiera una interrupción del Servicio.
- Llamadas locales, larga distancia y/o celulares que no hayan sido originados por el número del Suscriptor.
- Incorrecta aplicación de un descuento por volumen o por promoción del Servicio.
- Descuentos extraordinarios o especiales autorizados por la dirección comercial.
- Servicios de Pago por Evento, en su caso, que no hayan sido contratados por el Suscriptor.