CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

***Procedimiento para que el cliente adquiera el equipo necesario para la prestación del servicio.**

El cliente se presenta en las oficinas corporativas, ubicadas en AV. 20 DE NOVIEMBRE 318ª, zona centro, y se dirige al modulo de contratos, donde se le explican las condiciones del contrato, si acepta suscribirse, se le solicitan su credencial de elector y un comprobante de domicilio, el cliente lee el contrato y firma de aceptación del mismo.

***Especificar las condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización.**

Estas se especifican en el contrato en las cláusulas 8ª y 11ª. Las cuales dicen:

OCTAVA.- Las líneas, aparatos y todos los accesorios que componen el equipo de conexión para la prestación de este servicio, son propiedad exclusiva de "EL CONCESIONARIO" por lo que "EL SUSCRIPTOR" los recibe una vez instalados en su domicilio, en calidad de resguardo y se constituye en depositario de los mismos, comprometiéndose a:

- a) No intervenir en sus partes internas, ni permitir que personas no autorizadas por "EL CONCESIONARIO" lo hagan.
- b) Utilizarlos exclusivamente para el servicio objeto de este contrato, no conectándolo a otro televisor o extensión adicional bajo pena de rescisión de contrato.
- c) Cubrir el costo de los aparatos y accesorios en caso de daño o pérdida total o parcial o por negligencia, mal uso, descuido o cualquier otra causa que le sea imputable.
- d) El incumplimiento por parte del "EL SUSCRIPTOR" de cualquiera de estos compromisos, puede castigarse conforme lo dispuesto en el artículo 533 de la Reforma de la Ley de Vías Generales de Comunicación.
- e) Cubrir el costo de materiales, cuando la instalación tenga más de 50 mts. entre el poste y el primer receptor de televisión.

DECIMA PRIMERA.- "EL SUSCRIPTOR" no podrá traspasar o ceder ni parcial ni totalmente los derechos derivados de este contrato, a no ser que para ello cuente con el consentimiento dado por escrito por parte de "EL CONCESIONARIO", en cuyo caso, se documentará el nuevo contrato a nombre y domicilio del nuevo suscriptor del servicio, lo cual procederá siempre y cuando no exista la imposibilidad física o técnica para ello. Pero en ningún caso, "EL SUSCRIPTOR" podrá arrendar o ceder el servicio que presta "EL CONCESIONARIO".

***El proceso de instalación y activación del equipo.**

A partir de la firma del contrato, este se dirige al modulo de instalación, y se gira la orden de instalación, esto se especifica en el contrato en la cláusula 5ª.

QUINTA.- "EL CONCESIONARIO" deberá efectuar las instalaciones y dar servicio objeto del presente contrato en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la firma del presente contrato. En caso de existir imposibilidad física o técnica para instalar el servicio, "EL CONCESIONARIO" devolverá a "EL SUSCRIPTOR" los pagos que haya efectuado con motivo de la contratación de dicho servicio.

***Especificar la forma y los tiempos en los que el cliente tiene que realizar los pagos, así como los diferentes criterios que se aplican para el corte y la reanudación del servicio.**

Estos se especifican en el contrato en las cláusulas 4ª, 6ª y 7ª. Así como en el registro de tarifas vigentes presentadas a la COFETEL.

CUARTA.- "EL CONCESIONARIO" deberá efectuar las instalaciones y dar servicio objeto del presente contrato en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la firma del presente contrato. En caso de existir imposibilidad física o técnica para instalar el servicio, "EL CONCESIONARIO" devolverá a "EL SUSCRIPTOR" los pagos que haya efectuado con motivo de la contratación de dicho servicio.

SEXTA.- "EL CONCESIONARIO" está obligado a tener en sus oficinas a disposición del público usuario, ejemplares impresos de las tarifas vigentes y sus reglas de aplicación, registradas en la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

SEPTIMA.- En caso de que "EL SUSCRIPTOR" no cubra su renta mensual, los saldos insolutos causarán intereses moratorios igual al índice nacional de precios al consumidor mensual, o el índice que lo sustituya, que señale el BANCO DE MEXICO. "EL CONCESIONARIO" notificará al "EL SUSCRIPTOR" el retraso del pago de servicios, fijándole un plazo para el pago del mismo de 10 días naturales, contando a partir de la fecha de vencimiento de la primera renta mensual, de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta del presente contrato. Una vez transcurrido este plazo sin que "EL SUSCRIPTOR" liquide su adeudo "EL CONCESIONARIO" desconectará el servicio a "EL SUSCRIPTOR", comiendo por cuenta de éste el cargo por reconexión vigente. "EL CONCESIONARIO" deberá reconectar el servicio dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se hubiere liquidado el adeudo pendiente y el cargo de reconexión respectivo. Para el caso de que "EL SUSCRIPTOR" no liquide su adeudo dentro de los 15 días hábiles siguientes al plazo de desconexión se dará por terminado el presente contrato sin responsabilidad para "EL CONCESIONARIO", mediante simple notificación por escrito a "EL SUSCRIPTOR".

***Servicios administrativos: información sobre trámites de cambio de domicilio, cambio de modalidad de servicio, cancelación del servicio.**

El cliente se presenta en nuestras oficinas y nos expone su situación:

Para el cambio de domicilio, nos presenta un comprobante del nuevo domicilio, se le cobra lo indicado en las tarifas vigentes, y la orden se dirige al modulo de instalación, donde se gira la orden de cambio de instalación respectiva.

El cambio de modalidad de servicio, no aplica, solo contamos con servicio básico.

Para la cancelación de servicio, solamente es necesario que el cliente se presente en nuestras oficinas y nos indique el deseo de cancelar el servicio y se girará la orden respectiva de cancelación. En el caso que sea por falta de pago se aplicará la cláusula 7ª del contrato.

***Reparación al equipo e instalaciones.**

Esto se especifica en el contrato en las cláusulas 9ª y 10ª. Además se envía periódicamente (cada 6 meses aprox.) a una cuadrilla de instaladores a revisar las instalaciones de la ciudad.

NOVENA.- "EL CONCESIONARIO" no será responsable del funcionamiento del receptor o receptores de televisión propiedad de "EL SUSCRIPTOR", que sean conectados al servicio, ni de las interrupciones en el servicio proveniente de caso fortuito o de fuerza mayor o por un hecho de la naturaleza o del hombre no imputable al concesionario, por interrupciones debidas a reparaciones normales o a las modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones.

DECIMA.- "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el libre acceso para realizar las instalaciones del servicio, modificaciones, reparaciones e inspección a los técnicos de "EL CONCESIONARIO" así como a los Inspectores de Vías Generales de Comunicación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y o de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación.

TV CABLE DE CUERAMARO

20 DE NOVIEMBRE 318-A

C.P. 36960

CUERAMARO, GTO.

R.F.C. VAIF-681014-J53

TEL Y FAX 469-40286

***Política de confidencialidad.**

La política de la empresa es que ninguno de los empleados tiene permitido dar información de cualquier cliente a ninguna persona, solamente el cliente puede pedir información de su contrato, su cuenta, su deuda, etc., con nosotros.

***Ubicación y horario de las oficinas corporativas:**

Av. 20 de Noviembre 318ª

Zona centro

Tel 69-40286

Cuerámara, Gto.

Lunes a Viernes: 10:00 a 15:00 y de 16:30 a 19:00

Sábado: 10:00 a 15:00

***Procedimiento para atención a clientes**

Este procedimiento se explica en todos los puntos anteriores que se han citado.

ESTRATEGIA TARIFARIA

La tarifa a cobrar a los abonados del sistema se basa en la cantidad de canales que se tienen en el sistema básico. Para la instalación se consideran 50 mts de cable coaxial RG-6 dentro del contrato, desde el poste con Tap más cercano al domicilio hasta la televisión del cliente. Si se necesita una mayor cantidad de metros de cable se les cobra el cable extra.

VIGENCIA

La suscripción al servicio amparado por el contrato respectivo será por tiempo indefinido y entrará en vigor a la fecha de su celebración.

BONIFICACION POR INTERRUPCION DEL SERVICIO

Cuando la interrupción del servicio exceda las 12 horas consecutivas, el sistema se obliga a bonificar al suscriptor la parte proporcional que corresponda respecto de la tarifa vigente registrada ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

POLITICAS DE COMERCIALIZACION

Actividades de penetración en el mercado y Publicidad

En determinadas ocasiones se pintan bardas ubicadas estratégicamente en las zonas de apertura de línea, en estas zonas se visita casa por casa, donde se les da a conocer las ventajas y facilidades del sistema y se les invita a suscribirse al sistema.

CONTROL DE INGRESOS Y SUSCRIPTORES

Sistema de pagos

Al firmar el contrato, el suscriptor se obliga a pagar en las oficinas de Tv Cable la renta del mes en curso dentro de los primeros diez días naturales del mismo.

Si el suscriptor paga seis meses por adelantado se le hace un descuento del 5%.

Si el suscriptor paga doce meses por adelantado se le hace un descuento del 10%.

Registro de Suscriptores

Este se lleva a cabo de tres formas, la primera es por el archivo de los contratos y las ordenes de instalación. La segunda es en el programa de cómputo utilizado para la facturación de las rentas mensuales. La tercera es una lista escrita en la que se anotan todos los trabajos que se hacen a los clientes.