

TELEVISION POR CABLE TEPA S.A. DE C.V.

POLITICAS COMERCIALES

DE LA CONTRATACION DEL SERVICIO

PROCEDIMIENTOS PARA HACER UNA CONTRATACION DEL SERVICIO

- 1) Acudir personalmente a nuestras oficinas.
- 2) Para darlo de alta primero se revisa que haya señal habilitada en el domicilio solicitado.
- 3) Se le informa en ese momento de los costos de instalación, renta mensual y condiciones para la contratación.
- 4) El suscriptor deberá cubrir los pagos correspondientes por contratación del servicio mas la renta proporcional de los días que restan del mes. (en el paquete digital se deja depósito y se paga renta mensual por los equipos para poder dar la señal con caja digital).
- 5) Se da de alta en el sistema y se firman los contratos requeridos dependiendo el servicio que contrate.
- 6) Se le instalarán las televisiones que solicite al momento de hacer la contratación previo pago, debe contar con los televisores que contrata para poder hacerle la instalación.
- 7) En caso de tener algún adeudo pendiente tendrá que pagar primero el adeudo para poder hacer la contratación.
- 8) Para los contratos comerciales se tendrán costos adicionales.
- 9) Para el primer televisor, se proporcionarán 75 mts de acometida del poste al domicilio + 25 metros por televisor adicional, si lleva excedente se cobrará un costo por cada metro excedido.

REQUISITOS PARA LA CONTRATACION

- 1) Ser persona mayor de edad y llevar identificación oficial vigente, original y copia.
- 2) Llevar comprobante de domicilio oficial, original y copia actual.
- 3) Para los suscriptores que solicitan factura fiscal, tienen que proporcionar la cédula de identificación fiscal y un correo para enviar el comprobante digital.

LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

- * SUCURSAL PEGUEROS Calle Avila Camacho # 190-C
- * SUCURSAL VALLE DE GUADALUPE Calle Itubide # 25
- * SUCURSAL CAÑADAS DE OBREGON Calle González Gallo # 24-A
- * SUCURSAL CAPILLA DE GUADALUPE Calle Guerrero # 106-A
- * SUCURSAL SAN IGNACIO CERRO GORDO Calle Abasolo # 2-A

- * SUCURSAL ARANDAS Calle Rayón # 343
- * SUCURSAL SAN JOSE DE GRACIA Calle 16 de Septiembre # 53-A
- * SUCURSAL SAN FRANCISCO DE ASIS Calle Andrés Terán # 3
- * SUCURSAL ACATIC Calle General Andrés Figueroa # 99
- * SUCURSAL CAPILLA DE MILPILLAS Calle Degollado # 1
- * SUCURSAL JALOSTOTITLAN Calle Javier Mina # 27
- * SUCURSAL ATOTONILCO Calle Centro Comercial del Valle - Local # 100
- * SUCURSAL SAN MIGUEL EL ALTO Calle J. Trinidad Martínez # 180-E
- * SUCURSAL UNION DE SAN ANTONIO Calle Francisco M. Cabral # 18-A
- * SUCURSAL IXTLAHUACAN DEL RIO Calle González Gallo # 280
- * SUCURSAL CUQUIO Calle Alvaro Obregón # 673-A

HORARIOS DE ATENCION DE LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 1:45 PM Y DE 4:00 PM A 7:00 PM, SABADOS DE 9:00 AM A 2:00 PM

* SUCURSAL TEPATITLAN CENTRO Calle Pedro Medina # 77-c. HORARIO DE ATENCION DE LUNES A VIERNES DE 10:00 AM A 2:30 PM Y DE 4:00 PM A 7:30 PM Y SABADOS DE 9:30 AM A 2:30 PM.

* SUCURSAL TEPATITLAN AV. JALISCO Calle Av. Jalisco # 1270 HORARIO DE ATENCION DE LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 7:00 PM

DE LA CANCELACION DE LOS SERVICIOS

REQUISITOS PARA REALIZAR CUALQUIER TIPO DE CANCELACION

- 1) Para hacer la cancelación de algún servicio contratado deberá acudir personalmente el suscriptor con una identificación vigente.
- 2) Para cancela el servicio de internet deberá llevar el o los equipos que se le dejaron al momento de instalar el servicio en buen estado.
- 3) Para cancelar el servicio de caja digital deberá llevar el o los equipos que se le dejaron al momento de instalar el servicio incluyendo control remoto y cable HDMI en buen estado.
- 4) Si tuviera algún adeudo pendiente se deberá cubrir antes de realizar la cancelación de cualquier servicio.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA CANCELACIÓN

- 1) El personal de atención a clientes procederá a realizar la cancelación en el sistema una vez cubierto el adeudo si tuviera alguno y entregado el o los equipos que se

- pusieron al momento de instalarlo (Se revisarán los equipos que estén en buen estado).
- 2) Si alguno de los equipos no funcionan o están en mal estado se revisará con el encargado de informática o el Ing. Técnico dependiendo del equipo para ver si lleva algún costo por el desperfecto.
 - 3) Se imprime la orden de cancelación y se firma de aceptado por el suscriptor.

DURACION DEL PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN

- 1) El tiempo para realizar la orden de cancelación en el domicilio del suscriptor es de 5 a 10 días dependiendo la carga de trabajo.

PERSONA FACULTADA PARA REALIZAR LAS CANCELACION

- 1) Para realizar una cancelación del servicio deberá acudir personalmente el suscriptor, si por alguna razón no puede acudir deberá llenar un formato de cancelación por escrito y se deberá firmar por el suscriptor, la persona autorizada deberá llevar el formato a las oficinas adjunto copia de la identificación del suscriptor.

DE LA INSTALACIÓN

- 1) Los horarios para hacer la instalaciones del servicio serán de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 2:00 PM y de 4:00 PM a 7:00 PM, Sábados de 9:00 AM a 2:00 PM

TRAMITES Y PAGOS

Formas de pago.

- 1) Pago en efectivo en cajas o sucursales.
- 2) Pago con tarjeta de crédito o débito en cajas o en sucursales
- 3) Transferencia
- 4) Cheque
- 5) Transferencia electrónica referenciada.

Requisitos para cualquier trámite

Para cualquier trámite del servicio deberá ser solicitado en las oficinas o sucursales y la persona que debe de ir es el suscriptor, previa identificación.

Formalidades de los trámites

Para cualquier cambio de paquete deberá realizarse antes de fin de mes, una vez generada la renta del mes tendrá que pagar el paquete con el que cuenta y hacer el cambio para su siguiente mensualidad.

Para cambios de domicilio o instalación de paquetes nuevos se pueden realizar en cualquier día del mes previo pago del costo de la instalación y si genera una renta adicional la diferencia de los días que restan del mes.

QUEJAS

- Para el procedimiento de quejas el suscriptor deberá llamar al teléfono indicado en la página, también directamente en las oficinas o sucursales o por medio de nuestro servicio de whatsapp al teléfono indicado en la página.
- Al suscriptor se le proporciona un folio de falla para cualquier aclaración referente a su reporte.
- Dependiendo la falla el tiempo promedio de respuesta es de 24 a 72 horas después de registrada la falla y de acuerdo a la carga de trabajo.
- El suscriptor firma de conformidad el reporte de falla una vez realizada la misma.

CALIDAD (tener publicado nuestros parámetros de calidad con los que ofrecemos el servicio)

POLITICA DE USO Señalara las condiciones de uso del servicio

- El servicio se instalará en el domicilio proporcionado por el suscriptor y cualquier cambio de domicilio deberá hacerlo en las oficinas o sucursales mínimo con 5 días de anticipación.
- El suscriptor no podrá mover, modificar o alterar el equipo que se le entrega al momento de hacer la instalación. Para hacer cualquier cambio debe solicitarlo en las oficinas o sucursales.
- Uso justo 600 MB.
- El suscriptor no podrá reevender el servicio sin consentimiento expreso de Televisión por Cable Tega S.A. de C. V.

BONIFICACIONES

- 1) Las bonificaciones por interrupción del servicio se aplicarán si el periodo de interrupción del servicio excede las 24 horas, se revisará que tipo de falla es y si aplica bonificación dependiendo la causa de la falla.
- 2) Los medios para solicitar la bonificación son en las oficinas o en las sucursales en el momento de hacer el pago de la mensualidad.
- 3) La bonificación se realizará por la cajera previa autorización de un supervisor.
- 4) Las bonificaciones se aplicarán en el siguiente pago y se verán reflejadas en el ticket de pago.

EQUIPOS TERMINALES.

Modelos de equipos terminales.

- Cable modem Alámbrico.

El cablemódem (cable-módem o cable módem) es un tipo especial de módem diseñado para modular y demodular la señal de datos sobre una infraestructura de televisión por cable (CATV).

En telecomunicaciones, Internet por cable es un tipo de acceso de banda ancha a Internet. Este término Internet por cable se refiere a la distribución del servicio de conectividad a Internet sobre la infraestructura de telecomunicaciones.

Los cablemódems se utilizan principalmente para distribuir el acceso a Internet de banda ancha, aprovechando el ancho de banda que no se utiliza en la red de televisión por cable. Los abonados de un mismo vecindario comparten el ancho de banda proporcionado por una única línea de cable coaxial. Por lo tanto, la velocidad de conexión puede variar dependiendo de cuántos equipos están utilizando el servicio al mismo tiempo.

Los cablemódems alámbricos tienen conmutación Fast Ethernet. Proporcionan a los usuarios acceso por medio de la conexión de un cable de red (RJ45).

- Cable modem Inalámbrico.

El cablemódem (cable-módem o cable módem) es un tipo especial de módem diseñado para modular y demodular la señal de datos sobre una infraestructura de televisión por cable (CATV).

En telecomunicaciones, Internet por cable es un tipo de acceso de banda ancha a Internet. Este término Internet por cable se refiere a la distribución del servicio de conectividad a Internet sobre la infraestructura de telecomunicaciones.

Los cablemódems se utilizan principalmente para distribuir el acceso a Internet de banda ancha, aprovechando el ancho de banda que no se utiliza en la red de televisión por cable. Los abonados de un mismo vecindario comparten el ancho de banda proporcionado por una única línea de cable coaxial. Por lo tanto, la velocidad de conexión puede variar dependiendo de cuántos equipos están utilizando el servicio al mismo tiempo.

Tienen conmutación Gigabit Ethernet tecnología WDM Y HFC CAT GPON WIFI ONU. Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen antenas omnidireccionales incorporan Banda 2.4 GHz, 11 canales. Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP.

- Router wifi

Un **router inalámbrico** es un dispositivo que realiza las funciones de un enrutador, pero también incluye las funciones de un punto de acceso inalámbrico. Se utiliza normalmente para proporcionar acceso a Internet o en una red informática. No se requiere un enlace por cable, puesto que la conexión se realiza de manera inalámbrica, a través de ondas. Puede

funcionar con LAN cableada (local area network), con una LAN inalámbrica (WLAN), o con una red mixta cableada/inalámbrica, dependiendo del fabricante y el modelo.

Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen antenas omnidireccionales incorporan Banda 2.4 GHz, 11 canales. Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP.

- CAJA DIGITAL (STB).

Un STB principalmente se encarga de recibir una señal digital, en alguno de los estándares (DVB-C, DVB-S, DVB-T, IPTV), y de comprobar que se tenga permiso para ver esta señal. Posteriormente, lo demodula y lo envía al televisor. También permite disfrutar de todo el conjunto de ventajas que ofrece la televisión digital, como pueden ser: acceso condicional, televisión interactiva (MHP) o la televisión de alta definición.

Un STB puede ofrecer muchos servicios, desde utilizarlo como grabador (DVR) en los STB que incorporen disco duro.

Dicho equipo cuenta con salidas de video en HDMI y RCA.

- CATV GPON WIFI ONT.

Un ONT (terminal de red óptica) se utiliza para terminar la línea de fibra óptica, proporcionar corriente a los teléfonos del cliente y demultiplexar la señal en sus componentes:

- Televisión por IP
- Conexión a Internet (con WIFI opcional)

Tienen conmutación Gigabit Ethernet tecnología WDM Y HFC CAT GPON WIFI ONU. Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen antenas omnidireccionales incorporan Banda 2.4 GHz, 11 canales. Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP.

- CATV GPON WIFI TEL ONU.

Un ONT (terminal de red óptica) se utiliza para terminar la línea de fibra óptica, proporcionar corriente a los teléfonos del cliente y demultiplexar la señal en sus componentes:

- Teléfono sobre IP (con simulación de la línea clásica sobre par de cobre - POTS)
- Televisión por IP
- Conexión a Internet (con WIFI opcional)

Tienen conmutación Gigabit Ethernet tecnología WDM Y HFC CAT GPON WIFI ONU. Integran la función inalámbrica que cumple con los estándares técnicos 802.11 n/b/g, tienen antenas omnidireccionales incorporan Banda 2.4 GHz, 11 canales. Proporcionan a los usuarios una seguridad de transmisión de datos eficiente, con posibilidad de encriptación WPA, WPA2 y WEP.

Servicio de comercialización de telefonía.

El servicio es prestado por Atomic Data S.A.

El servicio de telefonía solo se podrá contratar mediante el paquete TRIPLE PLAY T.V. + INTERNET + TELEFONÍA.

La telefonía funciona por medio de un equipo onu.

PROCEDIMIENTOS PARA HACER UNA CONTRATACION DEL SERVICIO

- 10) Acudir personalmente a nuestras oficinas.
- 11) Para darlo de alta primero se revisa que haya señal habilitada en el domicilio solicitado.
- 12) Se le informa en ese momento de los costos de instalación, renta mensual y condiciones para la contratación.
- 13) El suscriptor deberá cubrir los pagos correspondientes por contratación del servicio más la renta proporcional de los días que restan del mes.
- 14) Se da de alta en el sistema y se firman los contratos requeridos en el cual para telefonía es un contrato independiente.
- 15) Se le instalarán las televisiones que solicite al momento de hacer la contratación previo pago, debe contar con los televisores que contrata para poder hacerle la instalación.
- 16) En caso de tener algún adeudo pendiente tendrá que pagar primero el adeudo para poder hacer la contratación.
- 17) Para los contratos comerciales se tendrán costos adicionales.
- 18) Para el primer televisor, se proporcionarán 75 mts de acometida del poste al domicilio + 25 metros por televisor adicional, si lleva excedente se cobrará un costo por cada metro excedido.

REQUISITOS PARA LA CONTRATACION

- 4) Ser persona mayor de edad y llevar identificación oficial vigente, original y copia.
- 5) Llevar comprobante de domicilio oficial, original y copia actual.
- 6) Para los suscriptores que solicitan factura fiscal, tienen que proporcionar la cédula de identificación fiscal y un correo para enviar el comprobante digital.
- 7) Se le asignara un nuevo número telefónico para su línea.
En el caso en donde quiera continuar con su mismo número telefónico, deberá realizar la portabilidad que es trasladar el número de teléfono de su compañía a otra. el número de la compañía no debe ser cancelado antes de realizar el cambio ya que si solicita la cancelación le retiran el número y no se puede realizar el cambio a la compañía deseada. El tramite de la línea tiene una duración de 5 días hábiles.

Documentación para la telefonía es la siguiente

- NIP. Es un código de 4 dígitos el cual se obtiene a través de una llamada al 051. el formato debe ser llenado con tinta azul y correctamente no debe tener tachaduras y tampoco debe ser fotografiado, una vez terminado debe ser

- escaneado y enviado por correo electrónico (atnclientes@tvctepa.com).
- copia de INE
 - Ultimo comprobante del actual proveedor de compañía telefónica
 - Formato de portabilidad que se proporciona al momento de la contratación.

Características De Telefonía

- Identificador De Llamada
- Buzón De Voz (Con solicitud previa)
- Llamada En Espera (Con solicitud previa)
- Sígueme

***Para la atención de este servicio desde fallas, cobro, facturación, cancelación, etc., aplican los mismos procesos e información que para cualquier otro servicio ofrecido por Televisión por cable Tega.**