

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

POLITICAS COMERCIALES PARA CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN DEL SERVICIO E INSTALACIÓN.

### 1.- 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

## 2.- 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.
- 4)

#### 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.

#### 3,- 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