

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

## 1. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo describir los servicios que ofrece **AIRE CABLE, S.A. DE C.V.** –en lo subsecuente, “**AIRE CABLE**”– a sus usuarios finales bajo las marcas comerciales **AIRE CABLE** y **AIRENET**, así como las características de los mismos.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer más a detalle los derechos y obligaciones que conlleva la contratación de los servicios que ofrece **AIRE CABLE**.

## 2. SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN

**AIRE CABLE** comercializa los servicios de televisión de paga e internet fijo en casa –en lo sucesivo, de manera conjunta o separada, se les denominará el “**Servicio**”– al amparo del Título de Concesión Única de fecha 7 de septiembre de 2017, otorgado a su favor por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo subsecuente, el “**IFT**”–, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones de ese Instituto bajo el Folio Electrónico No. **FET096169CO-100492**.

La prestación del Servicio por parte de **AIRE CABLE** está sujeto a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones; Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Título de Concesión Única, el/los modelos(s) de contrato de

adhesión de prestación del Servicio y su carátula aprobado(s) por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsiguiente, la “Profeco”– e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT –en adelante, el “Contrato de Servicios”–, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

El Contrato de Servicios tiene una vigencia forzosa de 24 meses. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **AIRE CABLE** inicie la prestación del mismo.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial familiar, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio señalado en la carátula de dicho contrato.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente a las sucursales u oficinas de **AIRE CABLE**.
- Mediante el portal de internet de **AIRE CABLE**, en el cual será canalizado con un asesor de ventas.
- Llamando a los números telefónicos de **AIRE CABLE**: 867 890 7200, 877 772 9001, y de **AIRENET**: 477 717 4700 y 477 717 4027, en los cuales serán atendido por un asesor.
- A través de un tercero que represente al Usuario, siempre y cuando se presente una carta poder original suscrita por él en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición a la carta poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del Usuario –titular–.

- El Usuario deberá firmar con **AIRE CABLE** el Contrato de Servicios, para lo cual deberá proporcionar la información requerida en la carátula de dicho contrato, entre ésta, nombre o razón social, RFC, número telefónico, correo electrónico, identificación oficial, domicilio donde se instalará el Servicio, método de pago, etcétera.

Para que el Usuario pueda disfrutar del Servicio deberá firmar con **AIRE CABLE** el Contrato de Servicios y proporcionar la información requerida en la carátula de dicho contrato, entre ésta, nombre o razón social, RFC, número telefónico, correo electrónico, identificación oficial, domicilio donde se instalará el Servicio, método de pago, etcétera.

Con la firma del Contrato de Servicios, el Usuario acepta que personal técnico de **AIRE CABLE** acceda al sitio de instalación en la y hora que acuerden las partes a fin de que el Usuario pueda recibir el Servicio.

Una vez concluido el plazo forzoso, el Usuario puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de **AIRE CABLE**, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no haya sido pagado previo a la cancelación del Contrato de Servicios.

No obstante lo anterior, el Usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

De la misma manera, en el supuesto que **AIRE CABLE** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios por causas que le sean directamente imputables a él, estará obligado a cubrir al Usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

La contratación y cancelación del Servicio, y la elección y/o modificación del Paquete se realizarán en cualquier momento por parte del Usuario, de forma expresa, ya por escrito o por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

#### **4. INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

**AIRE CABLE** realizará la entrega e instalación del Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de **AIRE CABLE** a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar comunicándose a las oficinas centrales de **AIRE CABLE** en ese momento.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, éste no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del Contrato de Servicios; en caso contrario, **AIRE CABLE** no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por personal autorizado de **AIRE CABLE** en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en la recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

En caso de que **AIRE CABLE** no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **AIRE CABLE** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo por su incumplimiento.

Si **AIRE CABLE** no requiere anticipo, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

El Usuario podrá solicitar a **AIRE CABLE**, a través de su establecimiento, cuyo domicilio podrá consultarse en la carátula del Contrato de Servicios, el cambio de ubicación del equipo dentro del mismo domicilio de instalación, para lo cual deberá realizar el pago correspondiente a fin de que el personal de **AIRE CABLE** realice las acciones pertinentes para el cambio; el monto correspondiente al cambio de ubicación del equipo podrá ser consultado en los portales de internet: <https://airecable.com/> y/o <https://www.airenet.mx/> –en lo sucesivo, los “**Portales de Internet**”–, según corresponda, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) –en adelante, el “**Buscador de Tarifas**”–.

El Usuario podrá contratar el Servicio de forma empaquetada o desagregada, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el Contrato de Servicios y con base en las tarifas vigentes y registradas en el IFT, las cuales podrán consultarse en los Portales de Internet y en el Buscador de Tarifas.

## **5. CALIDAD DEL SERVICIO**

**AIRE CABLE** prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no podrán ser menores a los que establezca el IFT.

**AIRE CABLE** es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

## 6. EQUIPOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**AIRE CABLE** será responsable de instalar en el domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios, los aparatos que permiten disfrutar del Servicio –en adelante, el “**Equipo**”– conforme a lo siguiente:

- Para el servicio de televisión de paga, un decodificador.
- Para el servicio de internet fijo en casa, un equipo ONT –Unidad Óptica de Red–.
- Para los servicios de televisión restringida y acceso a internet, un equipo ONT y un decodificador.

Los Equipos son propiedad de **AIRE CABLE** y se entregan al Usuario en **comodato** –préstamo–, salvo que el Usuario solicite el Servicio en dispositivos adicionales a los que originalmente incluye el paquete tarifario señalado en la carátula del Contrato de Servicios, en cuyo caso esos equipos adicionales se conceden en **arrendamiento**.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s) durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberán ser devueltos a **AIRE CABLE** presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, **AIRE CABLE** se obliga a dar mantenimiento al/los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Servicios se encuentre vigente.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso que el Usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a **AIRE CABLE** no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, **AIRE CABLE** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente. **AIRE CABLE** y el Usuario deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por **AIRE CABLE** se debe identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por éste.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente de **AIRE CABLE** se encuentre sujeto a garantía, se suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando **AIRE CABLE** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **AIRE CABLE**, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, para la reposición del éste y para suspender el cobro del Servicio hasta el momento en que el Usuario tenga otro Equipo para pueda recibirlo.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo a **AIRE CABLE** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato de Servicios.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución a **AIRE CABLE** del Equipo que le fue entregado en comodato y/o arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, **AIRE CABLE** tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato de Servicios y proporcionarle una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Servicios, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que, ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato y/o arrendamiento.

La prestación del Servicio no incluye el suministro de dispositivos o equipos terminales, tales como computadoras, celulares, tabletas, televisores o cualquier otro diverso al proporcionado por **AIRE CABLE**, por lo que no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del Usuario, ni del uso inadecuado que éste último les dé. Por lo anterior, la instalación, funcionamiento y configuración del equipo personal propiedad del Usuario correrá por su cuenta, de modo que **AIRE CABLE** no será responsable de los daños, la configuración y/o el soporte de dicho equipo personal.

El Usuario se obliga a utilizar únicamente equipos terminales homologados o aprobados por el IFT con el objeto de evitar daños a la red de **AIRE CABLE**, así como a tomar las medidas necesarias para la conservación y buen funcionamiento del Equipo y, en su caso, a responder por los daños y/o perjuicios que **AIRE CABLE** llegare a sufrir por la infracción a lo aquí señalado.

## **7. SERVICIOS ADICIONALES**

**AIRE CABLE** puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado – por ejemplo Televisión de Paga, en caso de que se contrate Internet Fijo, o viceversa–, siempre y cuando sea acordado entre **AIRE CABLE** y el Usuario, y si así lo solicita y autoriza este último a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**AIRE CABLE** cuenta con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, y dará a conocer el precio previamente a su contratación.

**AIRE CABLE** puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato de Servicios para tales efectos, para lo cual **AIRE CABLE** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

## **8. COBERTURA**

El área de cobertura en la que **AIRE CABLE** prestará el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en los Portales de Internet y en las sucursales. El domicilio de las sucursales podrá ser consultado por cualquiera de los medios de contacto que se indican en la carátula del Contrato de Servicios.

## **9. PAGO DEL SERVICIO**

**AIRE CABLE** cobrará el Servicio bajo un esquema de mensualidades fijas por adelantado, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. El pago por la prestación del Servicio –en adelante, la “**Contraprestación**”– se deberá realizar en la fecha señalada en la carátula del Contrato de Servicios y en los estados de cuenta que se entreguen al Usuario mensualmente.

La forma de pago de la Contraprestación se hará en efectivo, por cargo automático a la tarjeta de crédito/débito previa autorización del Usuario, por transferencia electrónica, mediante depósito a

la cuenta bancaria que para esos efectos se designe y se informe oportunamente por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita a el Usuario, o por cualquier otro medio que, con posterioridad se acuerde y notifique al Usuario. La Contraprestación se establecerá y pagará en moneda nacional.

#### **10. PAQUETES Y TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS.**

**AIRE CABLE** dará a conocer al Usuario toda la información sobre los paquetes, servicios, tarifas, requisitos y demás información relevante, previo a la contratación del Servicio, misma que podrá ser consultada, en todo momento, en los Portales de Internet.

Las tarifas del Servicio se encontrarán debidamente inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

#### **11. FACTURACIÓN**

**AIRE CABLE** debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, **AIRE CABLE** transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

El Usuario puede pactar con **AIRE CABLE** que, en sustitución de la obligación referida en el párrafo anterior, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier

medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que se acuerden por ambos.

El Usuario se obliga a notificar a **AIRE CABLE**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

En caso que el Usuario no notifique a **AIRE CABLE** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de **AIRE CABLE**, y se tendrá por recibida por el Usuario.

Tratándose de cargos indebidos, **AIRE CABLE** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

11

La fecha de inicio de cobro de la Contraprestación será la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio. En caso que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario se facturará parcialmente el primer mes. En caso que el último mes de prestación del Servicio resulte parcial, se facturará únicamente la Contraprestación correspondiente a los días en que el usuario haya contado con el Servicio.

## **12. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

- El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y señalado en la carátula de dicho contrato.

- Una concentración inusual de usuarios –por ejemplo, debido a eventos sociales, políticos o culturales, entre otros– puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del servicio de acceso a internet.
- Si el servicio de acceso a internet no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.
- Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del servicio de acceso a internet.
- La utilización del servicio de acceso a internet puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.
- La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Usuario es el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.
- Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del servicio de acceso a internet es responsabilidad exclusiva de éste, por lo que él libera expresamente a **AIRE CABLE** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

- Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **AIRE CABLE** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

**AIRE CABLE** no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, imputables al Usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del servicio de acceso a internet.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio de acceso a internet, en caso que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre **AIRE CABLE** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

El servicio de acceso a internet está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que **AIRE CABLE** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

**AIRE CABLE** cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

### **13. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

El Usuario acepta que utilizará el servicio de televisión de paga como **usuario final** y sin fines de lucro, por lo que, salvo autorización expresa de **AIRE CABLE**, no podrá comercializar las señales al público en general o transmitir las señales en áreas abiertas al público. Además, de ninguna manera podrá editar, vender, ceder y/o distribuir alguna de las señales o contenido de la programación contratada a ningún tercero.

### **14. CONTROL PARENTAL**

**AIRE CABLE** deberá tener disponible para el Usuario que lo solicite, de manera gratuita, el servicio de control parental, que es un servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos.

**AIRE CABLE** señalará de manera clara las características operativas de ese servicio y las instrucciones para que el Usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento, al momento de la contratación del servicio de televisión de paga y en el portal de internet: <https://airecable.com/>.

### **15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ORIGINALMENTE CONTRATADOS**

**AIRE CABLE** dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de

Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del Contrato de Servicios sin penalidad alguna para el Usuario.

**AIRE CABLE** debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Durante el plazo forzoso del Contrato de Servicios, **AIRE CABLE** no puede modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el Usuario, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de Servicios sin variación del precio del mismo.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

## **16. ATENCIÓN DE FALLAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS RESPECTO DEL SERVICIO**

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, sugerencias y reclamaciones, a los números telefónicos de **AIRE CABLE: 867 890 7200 y 877 772 9001** y de **AIRENET: 477 717 4700 y 477 717 4027**, y/o en los correos electrónicos **contacto@airecable.com** y **contacto@airenet.mx**, según corresponda; y, de ser el caso, deberá confirmar que dará acceso al personal técnico al sitio en el que se encuentre instalado el Equipo. Dicho servicio se prestará de forma gratuita al Usuario y estará disponible las veinticuatro 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Una vez levantado el reporte respectivo, **AIRE CABLE** generará un número de reclamo para darle seguimiento al mismo dentro de la siguiente hora de recibido el reporte. En ningún caso, **AIRE CABLE** será responsable de atender problemas que no estén relacionados directamente con el Servicio y/o con el Equipo instalado por éste.

A partir de que **AIRE CABLE** reciba la llamada o el correo electrónico por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

### **17. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**AIRE CABLE** podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **AIRE CABLE** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **AIRE CABLE** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

**AIRE CABLE** dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **AIRE CABLE** avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario señalado, **AIRE CABLE** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.

17

## **18. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES**

**AIRE CABLE** deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando por causas imputables a **AIRE CABLE** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de éste, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT; **AIRE CABLE** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

**2.** Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **AIRE CABLE** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

**3.** Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **AIRE CABLE** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

**4.** Cuando **AIRE CABLE** realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

18

En los supuestos previstos en los numerales 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **AIRE CABLE** deberá bonificar al Suscriptor el 20% del monto del periodo de afectación.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **AIRE CABLE** se obliga a:

**1.** Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en los numerales 1 a 4 anteriores.

**2.** Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

**3.** Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **AIRE CABLE** y el Usuario.

## **19. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS**

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar en los siguientes casos:

- En cualquier momento, ya sea por **AIRE CABLE** o por el Usuario. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula segunda del Contrato de Servicios.
- Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestarlo.
- Por la imposibilidad permanente de **AIRE CABLE** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **AIRE CABLE**.
- Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **AIRE CABLE** o del IFT.
- Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **AIRE CABLE** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- Si **AIRE CABLE** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

- Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **AIRE CABLE**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a **AIRE CABLE** comercializar el Servicio con el Usuario.
- Si el Usuario proporciona información falsa a **AIRE CABLE** para la contratación del Servicio.
- En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **AIRE CABLE**.
- Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
- Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de **AIRE CABLE**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o **AIRE CABLE** son declarados en quiebra.
- Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, o de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **AIRE CABLE** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte

aplicable en caso que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al Usuario.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**AIRE CABLE** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **AIRE CABLE**.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **AIRE CABLE** debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de éste último, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

## **20. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

21

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **AIRE CABLE** pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrece.

## **21. NO DISCRIMINACIÓN**

**AIRE CABLE** debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que **AIRE CABLE** ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

## **22. DATOS PERSONALES**

**AIRE CABLE** está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que sean proporcionados por el Suscriptor.

**AIRE CABLE** debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **AIRE CABLE** debe obtener el consentimiento expreso de este último en la carátula del Contrato de Servicios.