

Políticas de Comercialización

SOBRE LOS SUSCRIPTORES Y EL CONTRATO DEL SERVICIO

- Se considerará como **Suscriptor Activo** a todos los clientes que paguen la renta mensual del servicio antes del día 15 de cada mes. Posterior a ese día y antes de que termine el mes, si el cliente no ha pagado la renta mensual se considerará como **Suscriptor Vencido** y tendrá la obligación de pagar la renta mensual antes de que finalice este periodo.
- Si el Suscriptor Vencido no pagó la renta mensual antes de finalizar el mes en curso, se procederá al corte del servicio en el mes siguiente. Una vez efectuado el corte del servicio se le considerará como **Suscriptor Cortado**, el cual deberá pagar la tarifa por Reconexión del Servicio (además de cualquier adeudo que tenga pendiente por liquidar) si desea que éste se le reestablezca.
- El Suscriptor podrá instalar hasta 3 televisiones adicionales además del televisor principal bajo un mismo contrato, las cuales tendrán un costo a parte por instalación y una renta mensual que se incorporará al pago de la mensualidad.
- Todos los suscriptores recibirán hasta 50 metros de cable RG6, por contrato, al momento de instalar el servicio en su domicilio. Cualquier metraje que exceda de esa cantidad se cobrará de acuerdo a la tarifa de Cable Excedente.
- Todos los suscriptores que paguen su renta mensual dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes, tendrán un descuento de \$20.00 pesos sobre la tarifa de renta mensual. A partir del día 11, se cobrará la tarifa de renta mensual sin descuento.
- Si un suscriptor requiere la baja del servicio, no habrá penalización alguna. Sin embargo, es obligación del suscriptor cubrir todos los adeudos que tenga a la fecha.
- Serán causas de terminación anticipada del Servicio, las siguientes:
 - En cualquier momento, por voluntad de EL SUSCRIPTOR expresada por escrito a TV ÁLAMO con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, manifestando su determinación de dar por terminado el Servicio.
 - Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable a EL SUSCRIPTOR.
 - Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 (treinta) días naturales, según lo previsto en la cláusula décima séptima del Contrato.
 - Si EL SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Servicio, sin la autorización previa y por escrito de TV ÁLAMO.
 - Si TV ÁLAMO no presta el Servicio en la forma y términos contratados, así como en contravención a los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables. En este supuesto, EL SUSCRIPTOR podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, sin responsabilidad alguna para éste.
 - Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
 - La terminación del Servicio no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las Contraprestaciones adeudadas por la prestación de los Servicio utilizados.
- Serán causas de rescisión del Servicio, las siguientes:
 - Por término de la vigencia del Título de Concesión.
 - La imposibilidad técnica para realizar la instalación del Servicio en el domicilio de EL SUSCRIPTOR.
 - Si EL SUSCRIPTOR mueve o cambia unilateralmente de su domicilio el Equipo para la prestación del Servicio, independientemente de la responsabilidad por los daños y perjuicios que se le causen a TV ÁLAMO.
 - El uso ilegal del Servicio.

- Independientemente del derecho de suspensión previsto en el Contrato, TV ÁLAMO podrá optar por rescindir el Servicio en forma inmediata en caso que EL SUSCRIPTOR deje de cubrir la Contraprestación mensual, de conformidad con lo establecido en la cláusula cuarta del Contrato.
- Por incumplimiento de EL SUSCRIPTOR a cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud del Contrato o por ley.
- La rescisión del Servicio no exime a ninguna de las partes respecto de las obligaciones contraídas al momento de la rescisión o del cumplimiento de aquellas que conforme al Servicio deban subsistir a la terminación de éste, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o causados, y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.
- El Servicio no transfiere a EL SUSCRIPTOR ningún derecho o título sobre las marcas o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de TV ÁLAMO; en virtud de lo anterior, EL SUSCRIPTOR se obliga a no llevar a cabo directa ni indirectamente, acto alguno que pueda afectar o perjudicar tales derechos.

SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL

- Un contrato ampara el servicio únicamente dentro de un mismo domicilio.
- El servicio de instalación en el domicilio del suscriptor se realizará dentro de los 5 días hábiles posteriores a la contratación de este.
- Las facturas solicitadas por los suscriptores se entregarán únicamente con fecha del mes y año en el que se efectúa el pago.
- El suscriptor entiende y acepta que una vez realizado el pago por concepto de reconexión del servicio, habrá un tiempo de espera de hasta tres días hábiles.

SOBRE FALLAS EN EL SERVICIO

- Dado que, NAUCABLE no es titular de las señales que transmite y, por lo tanto, carece de control alguno sobre el contenido de la programación, EL SUSCRIPTOR reconoce que, podrán ocurrir cambios en ésta, sin responsabilidad alguna para TV ÁLAMO.
- En caso que por causas ajenas a TV ÁLAMO se suspenda la transmisión de algún canal de televisión incluido en el paquete contratado por EL SUSCRIPTOR, éste deberá ser sustituido a la brevedad posible por otro canal de televisión.
- Queda estrictamente prohibido el uso indebido o manipulación de la instalación para proporcionar el servicio dentro del domicilio a terceros sin contrato formal con la empresa.
- Queda estrictamente prohibida la manipulación de la instalación sin notificación a la empresa. Si el suscriptor requiere hacer un cambio deberá solicitarlo acudiendo o llamando al Centro de Atención a Clientes.
- TV ÁLAMO se reserva el derecho de promover la acción judicial o extrajudicial correspondiente, de naturaleza civil, mercantil o penal, contra cualquier tipo de actos u omisiones de EL SUSCRIPTOR y/o de sus dependientes económicos, que llegaren a dañar el Equipo y/o las instalaciones de TV ÁLAMO, menoscabar la calidad del Servicio, comercializar el Servicio o sus accesorios, practicar la piratería, obstaculizar las maniobras de trabajo para la conexión de nuevos usuarios, entre otros.
- Del mismo modo, TV ÁLAMO se reserva el derecho de cortar físicamente el cable respectivo y de retirar las conexiones y el Equipo a EL SUSCRIPTOR por falta de pago de la Contraprestación o cuando se presuma la ejecución de cualquiera de los supuestos antes mencionados.
- Para la atención de reclamaciones, consultas, quejas y fallas en el Servicio, TV ÁLAMO contará con el número telefónico 01 (765) 844.9064 y con el correo electrónico tvalamo@outlook.com, en los cuales EL SUSCRIPTOR deberá levantar el reporte

respectivo y, de ser el caso, confirmar que dará acceso al personal técnico de que se trate al sitio en el que se encuentre instalado el Equipo.

- EL SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata a TV ÁLAMO las fallas o interrupciones del Servicio, para que éste instrumente los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del Servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, fracción III del Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. El plazo antes referido, empezará a computarse a partir de la fecha en que EL SUSCRIPTOR reporte por primera vez la interrupción o falla del Servicio.
- Si por causas imputables directamente a TV ÁLAMO, el Servicio no se llegare a prestar en la forma y términos convenidos, TV ÁLAMO deberá compensar a EL SUSCRIPTOR la parte proporcional de la Contraprestación del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) de la Contraprestación del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

SOBRE LA COBERTURA GEOGRÁFICA DEL SERVICIO.

- TV ÁLAMO no tendrá ninguna responsabilidad respecto del cumplimiento del Contrato, si el domicilio de EL SUSCRIPTOR se encuentra fuera del área de cobertura autorizada a TV ÁLAMO por la SCT en el Título de Concesión y en las autorizaciones de ampliación de cobertura correspondientes.
- El área de cobertura autorizada a TV ÁLAMO por la SCT podrá ser consultada por EL SUSCRIPTOR en el sitio web de TV ÁLAMO, <http://www.tvalamo.com.mx>, y en las oficinas comerciales de TV ÁLAMO.

SOBRE SERVICIOS ADICIONALES.

- En caso que, TV ÁLAMO cuente con autorización de la SCT para prestar servicios adicionales al Servicio contratado, EL SUSCRIPTOR podrá, si así lo desea, solicitarlos o autorizarlos por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado con TV ÁLAMO, en el entendido que serán objeto de un anexo adicional al Contrato. En ningún caso, TV ÁLAMO podrá obligar a EL SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales al originalmente contratado, ni condicionar la prestación del Servicio a la adquisición de algún bien o producto. Del mismo modo, TV ÁLAMO no podrá obligar a EL SUSCRIPTOR a contratar los servicios adicionales que, en su caso, le autorice la SCT como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.
- TV ÁLAMO podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan el Servicio y/o productos que considere convenientes. De ser el caso, TV ÁLAMO contará con la opción de ofrecerle a EL SUSCRIPTOR cada servicio adicional al Servicio por separado, si EL SUSCRIPTOR se lo solicita.

SOBRE EL PAGO DEL SERVICIO.

- El pago por la prestación del Servicio (en adelante, la “Contraprestación”) se deberá realizar dentro de los primeros 10 (diez) días naturales de cada mes en las Oficinas de Atención al Cliente de TV ÁLAMO. La forma de pago de la Contraprestación será en efectivo, o cuando así lo autorice TV ÁLAMO mediante depósito en la cuenta bancaria que para esos efectos se designe y se informe oportunamente y por escrito a EL

SUSCRIPTOR, o a través de cargo automático a la tarjeta de crédito y/o débito de EL SUSCRIPTOR, así como por cualquier otro medio que, con posterioridad, acuerden las partes.

- La Contraprestación se establecerá y pagará en moneda nacional. A excepción del Impuesto sobre la Renta a cargo de TV ÁLAMO, será a cargo y de responsabilidad exclusiva de EL SUSCRIPTOR el pago de todo impuesto, tasa, carga, contribución, derecho y/o cualquiera otra cantidad que por otro motivo deba cubrirse de forma adicional a TV ÁLAMO, incluyendo las que en el futuro se puedan imponer a EL SUSCRIPTOR por la prestación del Servicio conforme a la legislación aplicable y vigente. Dichos conceptos serán adicionales a los montos tarifarios registrados debidamente por TV ÁLAMO ante la COFETEL y, en su caso, se desglosarán en la factura correspondiente.
- En caso de que por cualquier causa TV ÁLAMO llegare a incrementar las tarifas aplicables a EL SUSCRIPTOR por la prestación del Servicio, TV ÁLAMO notificará a EL SUSCRIPTOR con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, el nuevo monto tarifario aplicable. En caso que EL SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con dicho incremento tarifario y así se lo haga saber a TV ÁLAMO por escrito, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de notificación de las nuevas tarifas, podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna y sin pena, aún y cuando EL SUSCRIPTOR se encuentre dentro del plazo forzoso del Contrato.
- TV ÁLAMO suspenderá el Servicio sin incurrir en ninguna responsabilidad cuando EL SUSCRIPTOR omita realizar el pago íntegro mensual anticipado del monto tarifario registrado por TV ÁLAMO ante la COFETEL por la prestación del Servicio en la fecha en que debiera hacerlo, conforme a lo estipulado en esta cláusula cuarta del Contrato. En caso que EL SUSCRIPTOR lo solicite y TV ÁLAMO acepte, TV ÁLAMO restablecerá el Servicio dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha en que EL SUSCRIPTOR liquide los adeudos e intereses moratorios existentes, así como los costos de reconexión del Servicio.
- Si EL SUSCRIPTOR no efectúa el pago de la Contraprestación establecida en la factura respectiva o lo hace de manera parcial, contraviniendo por ello lo previsto en la cláusula cuarta del Contrato, se le aplicarán intereses moratorios sobre saldos insolutos a partir del día siguiente al de la fecha de vencimiento del pago de la Contraprestación, por cada día de retraso y hasta que ésta sea recibida íntegramente por TV ÁLAMO.
- Los intereses moratorios serán calculados sobre saldos insolutos aplicando la TIIE (Tasa Interbancaria de Equilibrio) a 28 (veintiocho) días más 5 (cinco) puntos porcentuales, publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, y a falta de ésta última, la tasa CETES a 28 (veintiocho) días más 5 (cinco) puntos porcentuales, publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.
- Las penas señaladas en esta cláusula del Contrato se estipulan por el simple retraso de EL SUSCRIPTOR en el cumplimiento a su obligación de pago de la Contraprestación o porque ésta no se liquide de la manera convenida, según lo dispuesto en la cláusula cuarta del Contrato.

SOBRE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

- La fecha de inicio de cobro de la Contraprestación será la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio, aún y cuando EL SUSCRIPTOR no utilice el Servicio o no estuviera en posibilidad de utilizarlo. En caso que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario, se facturará parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que le preceda.
- TV ÁLAMO entregará a EL SUSCRIPTOR de manera gratuita, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura que contendrá los datos específicos del Servicio, así como la descripción de la tarifa aplicable al Servicio, los costos y demás conceptos

aplicables, misma que estará a disposición de EL SUSCRIPTOR en las Oficinas de Atención al Cliente de TV ÁLAMO y/o se le hará llegar a EL SUSCRIPTOR vía electrónica a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos éste señale, por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de la Contraprestación.

- EL SUSCRIPTOR acepta y reconoce que el hecho de que no reciba el estado de cuenta y/o la factura mensual por la prestación del Servicio, así como la imposibilidad para realizar el cargo de la Contraprestación a su tarjeta de crédito, por cualquier causa, no lo exime de la obligación de pagar la Contraprestación aplicable al Servicio, así como los intereses moratorios que se llegaren a generar.

SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

- La vigencia del Contrato iniciará a partir de la fecha de su firma y concluirá en la fecha que EL SUSCRIPTOR decida dar de baja el servicio, previa notificación al centro de atención de TV ÁLAMO.
- En cualquier momento, por voluntad de EL SUSCRIPTOR expresada por escrito a TV ÁLAMO con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, este puede solicitar la baja de El Servicio, sin embargo esta petición no exime a EL SUSCRIPTOR de cubrir los adeudos que existieran hasta el momento.

SOBRE EL EQUIPO Y MATERIAL DE ACOMETIDA

- Las líneas de cable para acometida, divisores de video, conectores, grapas, y cualquier otro equipo instalado por TV ÁLAMO (en adelante, el "Equipo") en el domicilio de EL SUSCRIPTOR son propiedad exclusiva de TV ÁLAMO.
- EL SUSCRIPTOR se compromete 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 TV ÁLAMO llegare a sufrir por la infracción a lo aquí dispuesto.
- TV ÁLAMO entregará el Equipo a EL SUSCRIPTOR en comodato, constituyéndose EL SUSCRIPTOR por esa razón en depositario del mismo. El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará a EL SUSCRIPTOR a partir de la fecha en que el Equipo ingrese dentro del domicilio señalado por EL SUSCRIPTOR para su instalación.
- TV ÁLAMO hará constar la fecha y la hora respectiva en la Orden de Servicio del Contrato que para tal efecto se emita, a partir de cuyo momento EL SUSCRIPTOR se constituirá como depositario del Equipo, quedando a su cargo la custodia del mismo, y asumirá las obligaciones que le correspondan en su carácter de depositario, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito ni pago alguno bajo cualquier concepto o cualquier tipo de indemnización en virtud del mismo.
- A la terminación del Contrato, EL SUSCRIPTOR permitirá a TV ÁLAMO la desconexión, retiro y recuperación del Equipo, en la fecha y horario que ésta determine, otorgándole todas las facilidades y accesos necesarios para tal efecto. EL SUSCRIPTOR deberá devolver el Equipo a TV ÁLAMO en las mismas condiciones en que lo reciba, exceptuando el deterioro por el uso habitual del mismo y por el transcurso del tiempo.
- Nada de lo aquí previsto debe interpretarse como el otorgamiento de derechos a EL SUSCRIPTOR sobre el Equipo, mismo que se instala por TV ÁLAMO con el único fin de que EL SUSCRIPTOR reciba el Servicio. Por lo anterior, EL SUSCRIPTOR conviene expresamente utilizar y servirse del Equipo de conformidad con su propia naturaleza y destino, y exclusivamente para recibir el Servicio de TV ÁLAMO.
- TV ÁLAMO no será responsable del funcionamiento del receptor o receptores propiedad de EL SUSCRIPTOR, ni de las interrupciones del Servicio debidas a reparaciones normales,

trabajos de mantenimiento, modificaciones necesarias en las instalaciones, así como del uso inadecuado por parte de EL SUSCRIPTOR respecto del Equipo y demás accesorios proporcionados por TV ÁLAMO con motivo de la celebración del Contrato.

- En ningún caso, EL SUSCRIPTOR podrá modificar, cortar, desconectar y/o en cualquier forma alterar el Equipo, ni las conexiones e instalaciones del Servicio. Si EL SUSCRIPTOR llegare a realizar alguna de las acciones antes mencionadas, con independencia de las infracciones en que éste incurra, TV ÁLAMO no será responsable de: (i) la calidad en la recepción del Servicio ni de (ii) la suspensión parcial o total del Servicio, en el entendido-que, ante tales supuestos, EL SUSCRIPTOR estará obligado al pago de la Contraprestación.
- En caso que un técnico de TV ÁLAMO deba acudir al domicilio de EL SUSCRIPTOR, a solicitud de éste, con el objeto de verificar el estado del Equipo y/o de las instalaciones, y sean detectadas alteraciones en el Equipo y/o en la instalación original, EL SUSCRIPTOR deberá pagar a TV ÁLAMO los gastos generados por la visita del técnico, además del material utilizado para regularizar el Equipo y la instalación respectiva.