



**CÓDIGO DE
PRÁCTICAS
COMERCIALES**

AIRE CABLE S.A. DE C.V.

INDICE DE CONTENIDO

ACERCA DE AIRE CABLE S.A. DE C.V.	3
OBJETIVO DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES	4
SERVICIOS AL PÚBLICO	5
PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	5
DERECHOS DE EL SUScriptor	6
APLICACIÓN DE TARIFAS	8
REGLAS DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	8
METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN	8
EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO	10
CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL	11
REUBICACIÓN DEL EQUIPO	12
REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.....	12
SEGURO PARA EL CLIENTE CONTRA ROBO DEL EQUIPO	12
DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO	13
SUSPENSIÓN DE SERVICIOS	14
REACTIVACIÓN DE SERVICIOS	14
CANCELACIÓN DEL SERVICIO	15
CESIÓN DE DERECHOS	15
ATENCIÓN A CLIENTES.....	17
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES.....	17
UBICACIÓN Y HORARIOS DE LAS OFICINAS CORPORATIVAS	17
BONIFICACIÓN POR INTERRUPTIÓN DE SERVICIO	18
DESCUENTOS Y PROMOCIONES.....	18
COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO	18

ACERCA DE AIRE CABLE S.A. DE C.V.

Desde 1998 Aire Cable S.A. de C.V., ha sido una empresa pionera en ofrecer servicios de televisión por medio del Servicio de Distribución Multipunto por Microondas o MMDS (del inglés *Microwave Multipoint Distribution Service*), en el Noreste de la República Mexicana.

Actualmente, cuenta con una red de comunicaciones, ofreciendo canales de video y servicio de música digital. Tiene cobertura en 2 ciudades del país: Nuevo Laredo, Tamaulipas y Cd. Acuña en el estado de Coahuila; en las cuales ha establecido el compromiso de acercar la tecnología a sus clientes, a través de una innovación constante en su oferta de productos y servicios para el segmento residencial, pequeña y mediana empresa.

Para dicho fin la empresa Aire Cable S.A de C.V. es titular de la concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones con la cual presta el servicio de televisión y audio restringido, otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el 6 de septiembre de 2013; así como de la concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el 6 de septiembre de 2013. Con cobertura autorizada en las localidades de Anáhuac, Lampazos de Naranjo, Vallecillo, Nuevo Laredo, Mier y Guerrero, Nuevo León y Tamaulipas; incluyendo también las ciudades de Piedras Negras, Acuña, Allende, Nava, Zaragoza, Morelos, Jiménez, Villa Unión, Guerrero e Hidalgo en el estado de Coahuila.



MISIÓN

Aire Cable S.A. de C.V., tiene como propósito ofrecer productos y servicios de calidad mundial, brindado a sus usuarios las mejores tecnologías existentes en el mercado.

VISIÓN

Comprometernos a sumar todos nuestros esfuerzos para lograr mantenernos como una empresa líder en el ramo de las telecomunicaciones, con el fin de satisfacer la demanda y las necesidades de los habitantes de Nuevo Laredo, Tamp y Cd. Acuña Coahuila.



OBJETIVO DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo representar de manera clara y concisa:

1. Los servicios que proporciona Aire Cable S.A de C.V.
2. Metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes, facturación y cobranza.
3. Servir de guía a nuestros Suscriptores sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios.
4. Dar a conocer los procedimientos para la atención a nuestros Suscriptores y/o Clientes.
5. En relación a los términos para la interrupción y reanudación de servicios.

SERVICIOS AL PÚBLICO

Los servicios autorizados que comercializa Aire Cable S.A de C.V. a través de su Concesión, son los siguientes:

1) Televisión por cable y audio restringidos (Video).

Se basa en una transmisión de audio y video por cable, donde el cliente recibe la señal en su televisor las 24 horas y los 7 días de la semana, con programación nacional e internacional en vivo, pudiendo hacer uso del servicio para su entretenimiento, mediante el pago por adelantado de las cuotas de contratación y renta mensual vigente, debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

2) Transmisión bidireccional de datos (Internet).

Es el servicio de acceso a Internet a través de la infraestructura de Aire Cable S.A de C.V. , que ofrece velocidades de navegación de 2, 4, 5, 6 y 8 Mbps.

PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

I. Contratación del Servicio para los Clientes Residenciales

Papelería necesaria:

- Copia de una identificación Oficial (que incluya fotografía y firma) del dueño de la Línea, entre los que se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio, entre los que se encuentran: Recibo de Electricidad, Gas, Agua y Drenaje.

II. Contratación de Servicio para Negocios

Papelería necesaria por tipo de Cliente:

(a) Personas Físicas con actividad empresarial:

- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de una identificación Oficial (que incluya fotografía y firma) del dueño de la línea, entre las cuales se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio Actual, entre los que se encuentran; Recibo de Electricidad, Agua y Drenaje, Gas.

(b) Personas Morales:

- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de la efectiva y validada "Acta Constitutiva" y "Poder Legal para Actos de Administración" del Representante Legal de la persona moral.
- Copia de una identificación Oficial del Representante legal quien es el que firmará el contrato, entre las que se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio Actual, entre los que se encuentran; Recibo de Electricidad, Agua y Drenaje, Gas.

DERECHOS DE EL SUSCRIPTOR

El Suscriptor gozará de todos y cada uno de los derechos previstos en su beneficio en el Artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; entre los cuales se citan, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

1. a la protección de sus datos personales en términos de las leyes aplicables;
2. a elegir libremente al proveedor de los servicios;
3. a contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en el Contrato de prestación de servicios a través de medios electrónicos, incluyendo el sitio web de Aire Cable S.A de C.V.: www.airecable.com, sin perjuicio de recibirlas por otros medios;
4. a que se le provean los servicios conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones;
5. a ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;
6. a exigir el cumplimiento forzoso del Contrato cuando Aire Cable S.A de C.V. modifique las condiciones originalmente contratadas, y en caso que no las cumpla a rescindir el mismo, sin responsabilidad y sin penalidad alguna;
7. a rescindir los servicios o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada;
8. a la bonificación o descuento por fallas en los servicios o por cargos indebidos, imputables a Aire Cable S.A de C.V., conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios o cuando así lo determine la autoridad competente;
9. a que en la prestación de los servicios no se le discrimine por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;

-
-
-
10. a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes aplicables;
 11. a que sólo se pueda cambiar el Contrato de Prestación de Servicios a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos;
 12. a cancelar el Contrato sin necesidad de recabar la autorización de Aire Cable S.A de C.V., y sin penalización alguna, cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato por continuar usando y pagando los servicios contratados originalmente; y
 13. a no recibir llamadas de Aire Cable S.A de C.V. sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

APLICACIÓN DE TARIFAS

- Tarifa del Servicio. Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en un equipo de Televisión (Principal). Si El suscriptor y/o Cliente requiere de equipos adicionales, deberá pagar una tarifa adicional al Servicio por concepto de renta mensual de equipo adicional.
- Tarifa de paquetes adicionales (Complementos o Módulos tales como canales premium, canales de adultos, entre otros). Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio.

REGLAS DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Aire Cable S.A de C.V. le dará a conocer a El suscriptor la información respecto de todos y cada uno de los paquetes aplicables a los servicios , con antelación a la firma del Contrato.


El suscriptor se obliga a pagar mensualmente, en la modalidad pactada y en su totalidad, las Contraprestaciones que se establecerán en el estado de cuenta y/o factura que Aire Cable S.A de C.V. le proporcionará, dentro de los primeros 15 días de cada mes.

Aire Cable S.A de C.V. le dará a conocer a El suscriptor, a través del estado de cuenta y/o factura, los lugares y domicilios donde éste podrá realizar el pago de los servicios contratados.

METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN

Aire Cable S.A de C.V. cobrará los servicios bajo un esquema de renta mensual fija, la cual se especifica en el contrato de prestación de servicios. El suscriptor entiende y acepta que los servicios se proporcionarán de acuerdo con los precios, promociones y tarifas, todos ellos vigentes e inscritos en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones más los impuestos que pudieran corresponderle de conformidad con las leyes fiscales vigentes.

Aire Cable S.A de C.V. entregará en el domicilio de El suscriptor , por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios contratados, donde constarán los datos específicos de los servicios prestados, la descripción de la Contraprestación, cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados; por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios contratados.



En caso que El suscriptor acepte, Aire Cable S.A de C.V., en sustitución de la entrega de la factura y/o estado de cuenta en su domicilio, éstos serán enviados a la cuenta de correo electrónico señalado por El suscriptor; documentos que además estarán disponibles para El suscriptor en las oficinas de Atención al Cliente de Aire Cable S.A de C.V.; sin perjuicio que, Aire Cable S.A de C.V. y El suscriptor, con posterioridad, puedan acordar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura, lo cual deberá quedar asentado en algún documento.

EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Aire Cable S.A de C.V. proporcionará a El suscriptor en el domicilio señalado, el equipo necesario para la prestación de los servicios. El equipo consta:

Para el servicio de Televisión restringida:

Un mástil, antena, cable coaxial, un decodificador, tarjeta(s) y control(es) remoto(s).

Para el servicio de Acceso a Internet:

Un mástil, antena con insertor de poder, cable coaxial y cable módem con fuente de poder.

El suscriptor en este acto recibe formal y materialmente el Equipo en comodato a título gratuito; por ello, se compromete a la guarda, custodia y conservación del mismo durante todo el tiempo en que éste se encuentre en su poder y hasta el momento en que éste sea recibido a la entera satisfacción de Aire Cable S.A de C.V.

El suscriptor tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado; asimismo, El Suscriptor no podrá ceder a terceras personas, ya sea de manera total o parcial, los derechos de uso o posesión que se deriven de la guarda y custodia del Equipo.

El Suscriptor se obliga a dar aviso inmediato a Aire Cable S.A de C.V., en caso que el Equipo presente fallas o no funcione debidamente, a efecto de que Aire Cable S.A de C.V. adopte, en su caso, las medidas pertinentes.

La instalación y mantenimiento del Equipo correrá a cargo de El Suscriptor, por lo que, El Suscriptor deberá dar autorización al personal de Aire Cable S.A de C.V., en la fecha y hora que Aire Cable S.A de C.V. le avise, para que lleve a cabo tales labores, así como cuando se requiera la reparación del Equipo.

PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

Aire Cable S.A de C.V. establecerá el sitio físico de instalación de los servicios, el cual será determinado por EL SUSCRIPTOR en el momento de firma del contrato de prestación de servicios.

Aire Cable S.A de C.V. iniciará la prestación de los servicios en un plazo máximo de 10 días naturales, contado a partir de la fecha de firma del Contrato, siempre y cuando El Suscriptor permita la instalación del Equipo en el domicilio precisado, y siempre que no existan causas de fuerza mayor que impidan el cumplimiento de esta obligación.

En caso que Aire Cable S.A de C.V. no pueda iniciar la prestación de los servicios dentro del plazo máximo antes referido, por cualquier causa imputable a El Suscriptor; entre éstas, que El Suscriptor no permita la instalación del Equipo o no ponga a disposición de Aire Cable S.A de C.V. un sitio físico donde éste pueda instalarse, Aire Cable S.A de C.V. podrá dar por rescindido el Contrato, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial.

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los mismos, aún y cuando El Suscriptor no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos.

CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL

El equipo se entrega a el suscriptor sin ningún tipo de garantía; por lo cual, si El Suscriptor no entrega a Aire Cable S.A de C.V. el Equipo o no puede resarcirlo, ya sea por destrucción, pérdida o inutilización parcial o total del mismo, y/o no puede devolverlo a Aire Cable S.A de C.V. en las mismas condiciones en que le fue entregado, salvo por el desgaste que por su uso normal éste sufra; importando no sólo el funcionamiento del mismo, sino las condiciones físicas en que éste se encuentre; deberá pagar a Aire Cable S.A de C.V. el valor del Equipo de acuerdo con las condiciones comerciales que imperen en el mercado al momento de la reposición.

El personal técnico de Aire Cable S.A de C.V., en el momento en que sea devuelto el Equipo por parte de El Suscriptor, hará una revisión minuciosa del Equipo, a fin de determinar si éste está dañado o inutilizado, total o parcialmente; el resultado de dicha revisión será informado en ese mismo acto a El Suscriptor para que, de ser el caso, haga el pago del valor del Equipo conforme a lo previsto.

Las partes establecen como lugar para la entrega y/o instalación del Equipo el domicilio señalado, en la fecha y horario convenido por las partes. Aire Cable S.A de C.V. podrá solicitar a El Suscriptor que la entrega del Equipo, se realice en las

oficinas de Atención al Cliente de Aire Cable S.A de C.V. o en cualquier otro lugar que solicite e informe previamente Aire Cable S.A de C.V. a El Suscriptor.

En caso que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, Aire Cable S.A de C.V. suspenderá el cobro de los servicios contratados por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo; salvo que, al momento de hacer efectiva la garantía, Aire Cable S.A de C.V. le proporcione a El Suscriptor un equipo terminal sustituto. La referida suspensión en el cobro de los servicios no procederá cuando Aire Cable S.A de C.V. acredite que El Suscriptor está haciendo uso de los servicios

REUBICACIÓN DEL EQUIPO

Cuidando la seguridad de El Suscriptor y la integridad del equipo y servicio de Aire Cable S.A de C.V., El Suscriptor no deberá revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el equipo o parte del mismo. El personal de Aire Cable S.A de C.V. está debidamente capacitado para atenderlo en cuanto a mantenimiento, reparación, cambios que desee, retiro, etc. del equipo.

En caso que El Suscriptor requiera la reubicación del Equipo deberá solicitarlo a Aire Cable S.A de C.V., pero dicha reubicación generará un costo para El Suscriptor, de acuerdo con las tarifas vigentes y registradas por Aire Cable S.A de C.V. en el Registro Público de Concesiones del IFT.

REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES

En todo caso, el mantenimiento, reparaciones o modificaciones en el Equipo se realizarán única y exclusivamente por el personal autorizado de Aire Cable S.A de C.V. o por los contratistas que Aire Cable S.A de C.V. señale; para lo cual, El Suscriptor deberá dar acceso a dichas personas, en la fecha y hora que AIRE CABLE S.A DE C.V. le avise, por cualquiera de los medios autorizados, para efecto de llevar a cabo el mantenimiento, reparaciones o modificaciones en el Equipo. EL SUSCRIPTOR permitirá el acceso al personal de Aire Cable S.A de C.V. debidamente identificado para que realicen las labores de mantenimiento, reparación o modificación del Equipo.

SEGURO PARA EL CLIENTE CONTRA ROBO DEL EQUIPO

En caso de robo o extravío del Equipo, El Suscriptor deberá notificarle a Aire Cable S.A de C.V. inmediatamente y por escrito ese hecho, acompañando copia de la denuncia presentada ante la autoridad competente. En caso que Aire Cable S.A de C.V. no reciba la solicitud de suspensión de los servicios por robo o extravío del Equipo, El Suscriptor seguirá siendo responsable del uso que se haga respecto de los servicios.



DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO

El Suscriptor se obliga a devolverle a el Equipo, sin que medie declaración judicial o administrativa, dentro de los 5 días naturales siguientes a que se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

- (a) terminación del Contrato;
- (b) rescisión del Contrato; o
- (c) a solicitud de Aire Cable S.A de C.V. en cualquier momento por razones técnicas y/o administrativas.

SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Aire Cable S.A de C.V. notificará con al menos 24 horas de anticipación a El Suscriptor sobre las posibles interrupciones de los servicios, salvo que éstas sean resultado de:

- 1) falta de pago de los servicios. En caso de incumplimiento de El Suscriptor a su obligación de pago, Aire Cable S.A de C.V. suspenderá inmediatamente la prestación de los servicios, sin responsabilidad alguna a su cargo.
- 2) por mandato o disposición de las autoridades competentes y/o por resolución judicial
- 3) actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, robo o destrucción del Equipo, entre otros; y
- 4) cualquier otra causa no imputable a Aire Cable S.A de C.V.

Del mismo modo, Aire Cable S.A de C.V. podrá suspender los servicios contratados por El Suscriptor, de manera inmediata, sin necesidad de previo aviso y sin responsabilidad alguna, en los siguientes supuestos:

- 1) si El Suscriptor instala equipos o accesorios que no estén debidamente homologados por el IFT y/o que no cumplan con las especificaciones técnicas que Aire Cable S.A de C.V. establezca. En este caso, El Suscriptor será responsable de los daños y perjuicios que se le ocasionen a Aire Cable S.A de C.V. y por las fallas en los servicios;
- 2) si las Contraprestaciones establecidas en la factura y/o estado de cuenta correspondiente no son pagadas íntegramente por El Suscriptor a más tardar en la fecha límite de pago;
- 3) si así lo ordena el IFT o cualquier otra autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa; y
- 4) si El Suscriptor incumple con cualquiera de las obligaciones de hacer o no hacer a su cargo previstas en el Contrato.

Si Aire Cable S.A de C.V. dejare de cobrar, en su momento, las Contraprestaciones a que tuviere derecho conforme al Contrato, no por ello éstas se entenderán condonadas, ya que Aire Cable S.A de C.V. podrá realizar el cobro de los servicios prestados con una posterioridad máxima de 6 meses

REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si los servicios son suspendidos por Aire Cable S.A de C.V. éstos serán reactivados de manera inmediata, una vez que ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1) el pago íntegro de las Contraprestaciones adeudadas por El Suscriptor;

- 2) el retiro por parte de El Suscriptor de los equipos o accesorios no aprobados, sustituyéndolos por otros que sí estén homologados y aprobados por Aire Cable S.A de C.V. y/o el IFT;
- 3) el vencimiento del término fijado en una resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada, o cuando así lo disponga el Instituto Federal de Telecomunicaciones o alguna autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa; y
- 4) el cumplimiento de las obligaciones de hacer o no hacer a cargo de El Suscriptor, siempre y cuando Aire Cable S.A de C.V. no haya rescindido el Contrato. El Suscriptor estará obligado a pagarle a Aire Cable S.A de C.V. los cargos que correspondan por la reactivación de los servicios, conforme a las tarifas registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Suscriptor tendrá en derecho de cancelar el o los servicios contratados, en cualquier momento, lo cual podrá realizarse a través de los medios convenidos por las partes o por el mismo medio en que El Suscriptor contrató éstos. La cancelación del Contrato no eximirá a El Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas a Aire Cable S.A de C.V. por la prestación de los servicios y, en su caso, del pago de la pena convencional que resulte aplicable.

Aire Cable S.A de C.V. podrá rescindir el Contrato de Prestación de Servicios, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, sólo notificando por escrito dicho hecho a El Suscriptor en el domicilio señalado, especificando la causal por la cual se da la rescisión, entre las cuales se encuentran, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes supuestos:

- 1) independientemente del derecho de suspensión previsto en el Contrato, Aire Cable S.A de C.V. podrá optar por rescindir el Contrato en forma inmediata en caso que El Suscriptor deje de cubrir la Contraprestación mensual.
- 2) si El Suscriptor instala extensiones de los servicios en un domicilio distinto al que está especificado.
- 3) Si El Suscriptor cede los derechos del Contrato sin la autorización expresa y por escrito de Aire Cable S.A de C.V.
- 4) si El Suscriptor proporciona información falsa en la documentación presentada a Aire Cable S.A de C.V. para la contratación de los servicios;
- 5) por resolución emitida por una autoridad competente, administrativa o judicial; declarando nulo, inexistente, rescindido o terminado el Contrato de Prestación de Servicios;
- 6) por muerte de El Suscriptor;
- 7) por disolución o liquidación de El Suscriptor o de Aire Cable S.A de C.V.; o

- 8) si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores de El Suscriptor o Aire Cable S.A de C.V., o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos, o si El Suscriptor o Aire Cable S.A de C.V. son declarados en quiebra.

CESIÓN DE DERECHOS

El Suscriptor no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato bajo ninguna circunstancia, salvo por autorización expresa y por escrito de Aire Cable S.A de C.V., y siempre y cuando no existan obligaciones pendientes de cumplir, incluyendo entre otras, el pago de las contraprestaciones que se generen por los servicios.

Para efectos de que Aire Cable S.A de C.V. autorice la cesión de derechos del Contrato, El Suscriptor deberá presentar su petición por escrito, indicando los datos de identificación de la persona física o moral a quien pretenda cederle los derechos del Contrato, así como cualquier otra información que, en su caso, le solicite Aire Cable S.A de C.V. para conocer la identidad de dicho tercero.

Aire Cable S.A de C.V. contará con un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud de cesión de derechos para pronunciarse al respecto.

La falta de respuesta por parte de Aire Cable S.A de C.V. dentro del plazo de 30 días hábiles antes referido, en ningún caso, podrá interpretarse en el sentido que la cesión de los derechos del Contrato fue acordada en sentido favorable, pues, en todo caso, la petición deberá considerarse como resuelta en sentido negativo.

ATENCIÓN A CLIENTES

Aire Cable S.A de C.V. atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente El Suscriptor, de conformidad con su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES

Para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas relacionadas con los servicios, El Suscriptor deberá comunicarse al número telefónico (867) 890 72 00 y con el correo electrónico resportesnuevolaredo@airecable.com, en la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas y (877) 772-44-33 y con el correo electrónico resportesciudadacuna@airecable.com en la ciudad de Acuña, Coahuila.

Dicho servicio será gratuito para El Suscriptor y estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

UBICACIÓN Y HORARIOS DE LAS OFICINAS CORPORATIVAS

Nuevo Laredo, Tamaulipas:

Av. Santos Degollado #909
Col. Centro
C.P. 88000

Horario de:

Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs
Sábado de 9:00 a 14:00 hrs

Cd. Acuña, Coahuila:

Libramiento Emilio Mendoza Cisneros esquina con Calle 15
Plaza Landus locales 9 y 10.
C.P. 26283

Horario de:

Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs
Sábado de 9:00 a 14:00 hrs

BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DE SERVICIO

Si por causas imputables directamente a Aire Cable S.A de C.V., los servicios no se prestan o proporcionan, o no se prestan en la forma y términos convenidos, Aire Cable S.A de C.V. le compensará a El Suscriptor la parte proporcional de la Contraprestación aplicable a los servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos, el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación de los servicios contratados por El Suscriptor.

Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de El Suscriptor si la interrupción de los servicios excede de 24 horas consecutivas, contadas a partir del momento en que El Suscriptor levante el reporte respectivo.

A fin de tener derecho a la bonificación, El Suscriptor deberá reportar o avisar a Aire Cable S.A de C.V. sobre las fallas o interrupciones en los servicios dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra la falla o interrupción, y permitirle a Aire Cable S.A de C.V. efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación que sean necesarios, de conformidad con lo establecido y encontrarse al corriente en su obligación de pago de las Contraprestaciones.

En todo caso, la responsabilidad de Aire Cable S.A de C.V. se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.


DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Eventualmente Aire Cable S.A de C.V. podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a El Suscriptor. Las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a El Suscriptor que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice Aire Cable S.A de C.V.

COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para la contratación de los Servicios que ofrece Aire Cable S.A de C.V., el Suscriptor podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- a. Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de Aire Cable S.A de C.V.,
- b. A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes.
- c. Mediante la visita a las páginas web en airecable.com a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.

- 
- d. Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de Aire Cable S.A de C.V.