

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALIZA

AIRE CABLE, S.A. DE C.V. –en lo sucesivo, “**AIRE CABLE**”– comercializa los servicios de televisión restringida y acceso a internet –en adelante, de manera conjunta o por 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**.

AIRE CABLE proporciona el Servicio para uso privado, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad establecidas por el IFT y conforme a los parámetros de calidad contratados, ofrecidos, publicitados o establecidos por esa misma autoridad.

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, Ley de Vías Generales de Comunicación, Código de Comercio, Reglamento de Telecomunicaciones, Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos 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 aprobado(s) por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsiguiente, la “**Profeco**”– y el IFT –en

adelante, el “Contrato de Servicios”, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

2. CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO

El usuario deberá firmar con **AIRE CABLE** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra debidamente registrado ante la Profeco y el IFT; deberá proporcionar su información personal: nombre o razón social, correo electrónico, RFC e identificación oficial, entre otros datos que se indiquen en la carátula del Contrato de Servicios; indicar el domicilio donde se realizará la instalación del Servicio con lo cual acepta que personal técnico de **AIRE CABLE** acceda al sitio señalado; la fecha y hora en la que se llevará a cabo la instalación del Servicio; y, si acepta el cargo automático a su tarjeta de crédito/débito.

AIRE CABLE atenderá toda solicitud del Servicio en un tiempo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de firma del Contrato de Servicios, por lo cual, dentro de dicho plazo realizará la instalación del Servicio, en la fecha y hora que acuerde con el usuario, siempre y cuando el domicilio de éste último se encuentre dentro del área de cobertura en la que **AIRE CABLE** presta el Servicio.

Durante la visita que el personal técnico de **AIRE CABLE** realice en el domicilio señalado por el usuario, se compromete a instalar el equipo que es imprescindible para la prestación del Servicio; sin embargo, si **AIRE CABLE** acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del equipo por parte del usuario, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo de éste.

El usuario podrá solicitar a **AIRE CABLE**, a través de su establecimiento, cuyo domicilio podrá consultarse en la caratula 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 el portal de internet: <https://airecable.com/>, y/o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

En caso de que el usuario pierda, extravíe o dañe el equipo instalado, deberá solicitar a **AIRE CABLE** la sustitución del mismo. En este supuesto, el usuario deberá pagar el valor del equipo que se indica en la caratula del Contrato de Servicios, excepto en el caso de robo lo cual deberá acreditar mediante acta levantada ante el Ministerio Público competente.

AIRE CABLE no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que le impida prestar los Servicios a el usuario, por lo que, en este supuesto, **AIRE CABLE** sólo quedaría obligada a realizar el reembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por el usuario por adelantado a más tardar dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas, en días hábiles.

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 podrá consultar en el portal de internet: <https://airecable.com/>, y/o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/. Dicha contratación deberá ser previa y por escrito a través de los medios que habilite **AIRE CABLE** para esos efectos y no estará condicionada a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

La contratación y cancelación del Servicio y la elección y/o modificación del Paquete se realizará en cualquier momento por el usuario, de forma expresa, por escrito o por cualquier medio con el que cuente **AIRE CABLE**.

3. EQUIPOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

AIRE CABLE será responsable de instalar en el domicilio señalado en la carátula del Contrato de Servicios, los aparatos que permitan disfrutar del Servicio –en adelante el *Equipo*– conforme a lo siguiente: (i) para el servicio de televisión restringida, un equipo ONT –terminal de red óptica– y un decodificador; (ii) para el servicio de acceso a internet, un equipo ONT; y, (iii) para los servicios de televisión restringida y acceso a internet, un equipo ONT y un decodificador.

El Equipo se entregará en comodato, en perfecto estado y funcionando normalmente, y se otorgará por el tiempo en que se encuentre vigente la prestación del Servicio. En caso que el usuario solicite el Servicio en dispositivos adicionales a los que originalmente incluye el Paquete, los equipos adicionales se otorgarán en arrendamiento.

Las partes reconocen que el Equipo es propiedad de **AIRE CABLE** y harán constar la fecha, lugar y hora de instalación en la carátula del Contrato de Servicios.

La prestación del Servicio no incluye el suministro de dispositivos o equipos terminales –computadoras, celulares, tabletas, televisores o cualquier otro diverso al proporcionado por **AIRE CABLE**–, por lo que este no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del usuario, ni del uso inadecuado de los mismos por parte de éste último. 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.

Las partes aceptan que sólo se podrá recibir el Servicio mediante el Equipo que proporcionará **AIRE CABLE**.

El Equipo cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del Contrato de Servicios, misma que se hará efectiva por **AIRE CABLE** en caso de ser necesario. **AIRE CABLE** se obliga a

contar con las refacciones y/o con los equipos necesarios para realizar cualquier reparación y/o sustitución del Equipo durante la vigencia del Contrato de Servicios.

AIRE CABLE podrá instalar temporalmente un Equipo sustituto con las mismas características al previamente instalado mientras se realiza la reparación correspondiente y deberá suspender el cobro del Servicio por el periodo que duren las reparaciones, salvo si otorga un equipo terminal sustituto con las mismas características, o bien, si el usuario sigue haciendo uso del Servicio mediante un equipo propio.

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 dispuesto. Asimismo acepta que, independientemente de que se dé por terminado, cancelado o rescindido el Contrato de Servicios, estará obligado a devolver el Equipo en buenas condiciones de funcionamiento y con el deterioro propio del uso normal al personal de **AIRE CABLE** en un plazo máximo de diez (10) días naturales posteriores al aviso de terminación, cancelación o rescisión del Contrato de Servicios, para efectos de lo cual bastará con desconectarlo y entregarlo en el Establecimiento. En caso que **AIRE CABLE** no reciba el Equipo dentro del plazo antes convenido, el usuario autoriza al personal acreditado a retirar el Equipo de su domicilio.

El usuario acepta que, si no devuelve a **AIRE CABLE** el Equipo dado en comodato y/o arrendamiento en buenas condiciones de funcionamiento y con el deterioro por condiciones de uso normal, o si no permite la recolección del mismo, deberá cubrir el costo del Equipo indicado en el Contrato de Servicios, mismo que se establece con base en el Servicio y Paquete contratado. En caso que usuario no lo haga, **AIRE CABLE** podrá ejecutar el o los pagarés que resulten aplicables en razón del Servicio y Paquete contratado, los cuales garantizarán la devolución del Equipo –en lo subsecuente, el “Pagaré”–.

AIRE CABLE se obliga a devolver inmediatamente el Pagaré al usuario una vez que concluya la relación contractual, siempre y cuando el Equipo dado en comodato y/o arrendamiento haya sido devuelto en buenas condiciones de funcionamiento y con el deterioro por condiciones de uso normal.

El usuario se obliga a poner todo cuidado en la conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones propias del depositario, hasta que sea devuelto a **AIRE CABLE**. Por lo anterior, será responsable del deterioro que sufra el Equipo por su culpa o negligencia, excepto tratándose del deterioro normal por su uso cotidiano. Asimismo, se obliga a no intervenir las partes internas del Equipo, ni a permitir que personas no autorizadas lo hagan; no podrá venderlo, sub-arrendarlo, gravarlo o disponer de éste de ninguna forma, ni podrá usarlo en domicilio distinto al señalado en la carátula del Contrato de Servicios.

El mantenimiento del Equipo será sin cargo para el usuario; sin embargo, si **AIRE CABLE** acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del Equipo por parte su parte, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo de éste.

En caso de descompostura o fallas del Equipo, el usuario deberá levantar el reporte respectivo, siguiendo el procedimiento detallado en el numeral doce del presente documento.

El usuario acepta que se constituirá como depositario del Equipo, aún y cuando dejare de pagar por la prestación del Servicio y/o se dé la terminación, cancelación o rescisión del Contrato de Servicios hasta que el mismo sea devuelto o recolectado por el personal de **AIRE CABLE**. La falta de devolución del Equipo no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni lo exime de guardarlo y conservarlo en buen estado.

En caso que decida contratar nuevamente el Servicio antes que el Equipo sea devuelto a **AIRE CABLE**, no se cobrarán gastos de instalación y/o activación, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones.

4. SERVICIOS ADICIONALES

El usuario podrá, si así lo desea, solicitar a **AIRE CABLE** servicios adicionales al Servicio contratado, o autorizarlos por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado con **AIRE CABLE**.

AIRE CABLE no podrá obligar al usuario a adquirir bienes, servicios o valores como condición para proporcionarle el Servicio, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles. Del mismo modo, **AIRE CABLE** no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

AIRE CABLE podrá ofrecer Paquetes que incluyan el Servicio y/o los productos que considere convenientes. De ser el caso, **AIRE CABLE** contará con la opción de ofrecerle al usuario cada servicio adicional al Servicio por separado.

EL usuario, podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al Servicio, para lo cual **AIRE CABLE** tendrá un plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la manifestación por escrito del usuario para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado.

Tratándose de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas, **AIRE CABLE** notificará al usuario cualquier modificación a las condiciones originalmente contratadas con quince (15) días naturales de anticipación por algún medio previamente autorizado, incluido el electrónico.

5. COBERTURA

El área de cobertura en la que **AIRE CABLE** prestará el Servicio podrá ser consultada por el usuario en el portal de Internet: <https://airecable.com/> y/o en sus establecimientos. Los domicilios de estos establecimientos se encontrarán indicados en la caratula del Contrato de Servicios.

6. PAGO DEL SERVICIO

AIRE CABLE cobrará el Servicio bajo un esquema de **RENTA MENSUAL FIJA**, la cual se especifica en la carátula del Contrato de Servicios. El pago por la prestación del Servicio – en adelante, la “**Contraprestación**” – se deberá realizar dentro de los primeros quince (15) días naturales de cada mes. **AIRE CABLE** le dará a conocer al usuario a través del estado de cuenta, recibo y/o factura, los lugares y domicilios donde podrá realizar el pago del Servicio contratado. En caso de incumplimiento por parte del usuario a su obligación de pago, **AIRE CABLE** suspenderá inmediatamente la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna a su cargo.

La forma de pago de la Contraprestación se hará en efectivo, mediante depósito, en la cuenta bancaria que para esos efectos se designe y se informe oportunamente por escrito a el usuario, o a través de cargo automático a la tarjeta de crédito y/o débito previa autorización de este último, así como por cualquier otro medio que, con posterioridad se acuerde y notifique. La Contraprestación se establecerá y pagará en moneda nacional.

AIRE CABLE notificará al usuario por cualquier medio, incluido el electrónico, los incrementos en las tarifas aplicables y/o las modificaciones al Paquete contratado por éste, incluyendo el aumento en la renta de los televisores adicionales al Paquete contratado, con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la fecha en que se lleve a cabo dicho cambio. En caso que dicha modificación implique un aumento en la Contraprestación y/o una disminución en los servicios originalmente contratados, el

usuario deberá autorizar de forma expresa ese cambio por cualquier medio establecido en la legislación aplicable o, en su caso, podrá solicitar la cancelación del Contrato de Servicios dentro de los quince (15) días naturales siguientes a que entren en vigor dichos cambios, sin penalidad alguna.

La Contraprestación, costos, fechas, forma y lugar de pago señalados en la carátula del Contrato de Servicios podrán ser consultados por el usuario en el portal de internet: <https://airecable.com/>.

7. 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 de los Servicios, misma que podrá ser consultada, en todo momento, en el Portal de Internet: <http://airecable.com/>.

8. FACTURACIÓN

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. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. 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. **AIRE CABLE** facturará al usuario el importe correspondiente al consumo del Servicio contratado, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios utilizados.

AIRE CABLE enviará al domicilio del usuario, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta, recibo y/o factura, según corresponda, que contendrá el desglose de los costos del Servicio que se proporcione por lo menos con diez (10) días naturales de anticipación a

la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio. Se requerirá de la autorización expresa del usuario para sustituir la entrega de la factura, recibo y/o estado de cuenta por la opción de ser consultados por otro medio.

9. RESPONSABILIDAD DEL USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

El usuario acepta que utilizará el servicio de acceso a internet para uso privado, que conoce el funcionamiento básico de internet y sus capacidades, sus características técnicas y los tiempos de consulta de datos e información, así como su transferencia.

La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por las leyes en materia de derechos de autor, por lo que el usuario es el responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

AIRE CABLE no es ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional. Del mismo modo **AIRE CABLE** no se hará responsable por el daño o perjuicio que sufra el usuario por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas o descargas de software de internet en los dispositivos propiedad de este.

Una concentración inusual de usuarios 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 lentitud del servicio, en el entendido que si el servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio de acceso a internet.

AIRE CABLE no será responsable de la calidad de la información o los datos que el usuario obtenga a través del servicio de acceso a internet, por lo que el uso de la información obtenida por medio de dicho servicio es bajo la estricta responsabilidad de este.

Cualquier aplicación, producto, servicio y/o información que se encuentre en internet y que sean distintos a los explícitamente incluidos en el servicio de acceso a internet, son suministrados por terceros, por lo que es responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su aplicación, producto, servicio y/o información.

La navegación a la que se somete el usuario por medio 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 mencionado.

Es responsabilidad del usuario aplicar 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.

La información que fluye en internet no tiene protección y está expuesta a que se pueda desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el usuario emita o reciba a través del servicio de acceso a internet será bajo su responsabilidad.

Es responsabilidad del usuario el uso que haga del servicio de acceso a internet, por lo tanto **AIRE CABLE** queda exenta de cualquier responsabilidad por la funcionalidad y seguridad de los datos enviados y recibidos por el usuario por medio de dicho servicio.

AIRE CABLE no se hará responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo que permita el acceso a internet; (ii) la confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor

específico a través de internet; (iii) las interrupciones de acceso al servicio de acceso a internet, fallas de los dispositivos o software del usuario, fallas en el módem imputables a este último, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario por medio del servicio de acceso a internet; y, (iv) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio de acceso a internet, en caso que el usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre **AIRE CABLE** como complementos que podrán incrementar o perfeccionar las funcionalidades de dicho servicio.

10. RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

El usuario acepta que utilizará el servicio de televisión restringida 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.

AIRE CABLE tendrá disponible el servicio de control parental para el usuario que así lo solicite; asimismo, publicará de manera clara las características operativas de ese servicio y las instrucciones para que pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de dicho servicio, en el portal de internet: <https://airecable.com/>.

11. CONTINUIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

AIRE CABLE prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad que, en su caso, emita el IFT de manera continua y uniforme, por lo que no le son imputables los siguientes supuestos:

1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del o los equipos instalados por parte del usuario o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

2. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del equipo por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.
3. La desconfiguración de cualquier componente del equipo afecto al Servicio por falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break/UPS ferromagnético–.
4. La introducción de objetos o derrame de líquido en el equipo.
5. La negligencia en el cuidado del equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos y otras análogas.
6. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del equipo.
7. La disponibilidad no considera las interrupciones por las fallas en el equipo ni su tiempo de solución. **AIRE CABLE** se compromete a reparar las fallas y el equipo en términos del Contrato de Servicios y, de ser el caso, compensará al usuario por el tiempo en que no reciba los Servicios.

13

Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.
2. Siniestros como robos, explosiones, o actos de rebelión.

Las interrupciones del Servicio imputables a **AIRE CABLE** son las siguientes:

1. Fallas en la instalación del Servicio.
2. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a **AIRE CABLE**.

12. ATENCIÓN DE FALLAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS RESPECTO DEL SERVICIO

Para la atención de las fallas en el Servicio y recepción de quejas relacionadas con éste, **AIRE CABLE** contará con los números telefónicos 867 890 7200 en Nuevo Laredo y 877 772 9001 en Ciudad Acuña, así como con el correo electrónico: resportesnuevolaredo@airecable.com, a través de los cuales el usuario 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. Dicho servicio se prestará de forma gratuita al usuario y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Las reparaciones en las fallas del Servicio se llevarán a cabo dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, contadas a partir de la recepción del reporte respectivo. El usuario podrá consultar en el portal de Internet: <http://airecable.com/>, los números telefónicos y correos electrónicos para la recepción de quejas y fallas en los Servicios.

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 los Servicios y/o con el Equipo instalado por éste.

En caso de quejas, reclamaciones, sugerencias o comentarios, el usuario deberá dirigirse al Establecimiento, cuyo domicilio encontrará en la caratula del Contrato de Servicios, al

número telefónico señalado para tal efecto o al correo electrónico: contacto@airecable.com.

13. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

AIRE CABLE suspenderá el Servicio, sin incurrir en responsabilidad alguna, cuando el usuario omita realizar el pago de la Contraprestación correspondiente a un (1) mes del Servicio o lo hiciere de manera parcial. **AIRE CABLE** restablecerá el Servicio de forma inmediata una vez que el usuario liquide los adeudos que correspondan, así como los costos de reconexión conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

AIRE CABLE dará aviso al usuario por cualquier medio, y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debido a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones, **AIRE CABLE** avisará al usuario las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos treinta y seis (36) horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectados el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado; en caso contrario, **AIRE CABLE** deberá compensar al usuario por el tiempo adicional que dure la suspensión y bonificar al menos el veinte por ciento (20%) del período de afectación.

En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a **AIRE CABLE**, aun tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, o si se apliquen cargos indebidos, **AIRE CABLE** compensará al usuario con la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y como bonificación el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios o cuando así lo determine la autoridad

competente. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura; además, **AIRE CABLE** deberá bonificar por lo menos el veinte por ciento (20%) del monto del periodo de afectación si la interrupción excede de (veinticuatro) 24 horas hábiles en el caso del servicio de televisión restringida, y si sobrepasa de setenta y dos (72) horas hábiles en caso del servicio de acceso a internet; en ambos el plazo se contará a partir de la recepción del reporte respectivo.

Las partes acuerdan que no se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio o indisponibilidad del mismo, si dichas circunstancias obedecen a tareas de mantenimiento previamente notificadas por **AIRE CABLE** al usuario, y siempre que éstas no excedan del tiempo establecido para las reparaciones y mantenimientos; cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del usuario en permitir a **AIRE CABLE** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios y de la omisión del usuario en notificar a **AIRE CABLE** las fallas en el Servicio, salvo que se trate de una falla generalizada –que afecte a más de uno de los clientes de **AIRE CABLE**–.

14. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

Serán causas de terminación del Contrato de Servicios, las siguientes:

- Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- 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 treinta (30) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.

- Si la suspensión del Servicio, como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, dura más de treinta (30) días naturales.
- 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 **AIRE CABLE** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En ese supuesto, el usuario tendrá el derecho de dar por terminado el contrato de servicios, sin responsabilidad alguna para éste.
- Si el usuario proporciona información falsa a **AIRE CABLE** para la contratación del Servicio.
- Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La terminación del Contrato de Servicios no exime a ninguna de las partes de las obligaciones contraídas al momento de la terminación o del cumplimiento de aquéllas, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o causados y la devolución del Equipo.

15. RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios se podrá rescindir, sin necesidad de declaración judicial, de conformidad con lo siguiente:

a) El Contrato de servicios podrá rescindirse por **AIRE CABLE**, en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna, en los siguientes casos:

- Por utilizar el equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable.
- Si el usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por su venta o reventa a cualquier tercero, sin la debida autorización de **AIRE CABLE** y/o del IFT.
- Si mediante la utilización del Servicio, el usuario presta o comercializa servicios de telecomunicaciones sin contar con autorización para hacerlo o en violación a disposiciones administrativas aplicables.
- Si el usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **AIRE CABLE**.
- Si el usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a **AIRE CABLE** dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

b) El Contrato de Servicios podrá rescindirse sin responsabilidad para el usuario en los siguientes casos:

- Si **AIRE CABLE** hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el usuario para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.

- Si **AIRE CABLE** incumple de manera grave y reiterada el Contrato de Servicios.
- Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión Única a otro proveedor, sólo en caso que el usuario no lo autorice.

La rescisión del Contrato de Servicios no exime a ninguna de las partes de las obligaciones contraídas al momento de la rescisión o del cumplimiento de aquéllas, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o causados y la devolución del Equipo.

