



GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON EL CONTRATO DE ADHESIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Contratación, instalación y atención al público

¡Visítanos en nuestra oficina ubicada en una conveniente localización! Estamos en:

Av. Revolución Sur #66-A, Col. Centro, Zitácuaro, Michoacán

Asegúrate de traer los siguientes documentos cuando nos visites:

Tu identificación oficial (INE o Licencia de conducir) para verificar tu identidad.

Un comprobante de domicilio, como un recibo de teléfono o de luz, para confirmar tu dirección.

El importe necesario para la contratación y la primera mensualidad.

Recuerda que nos basamos en la dirección para el proceso de contratación, no en el nombre del contratante. No olvides traer los originales de los documentos mencionados, así como una copia de cada uno.

Es importante destacar que, para contratar nuestro servicio digital, el titular debe ser propietario del domicilio donde se instalará el equipo.

Es fundamental que tu casa tenga un número oficial visible en la fachada o puerta antes de la instalación. Si no lo tiene, por favor, asegúrate de colocarlo antes de visitarnos para evitar retrasos en el proceso de contratación.

****Consulta nuestra cobertura en el apartado correspondiente de listado de colonias en nuestra página web.**



**** Consulta nuestros modelos de contrato de adhesión, así como los oficios de autorización emitidos por PROFECO, en nuestro sitio web “tv-k.com.mx”**

Los equipos terminales que se entregan, van conectados a nuestra red. Por lo tanto, al ser entregados en arrendamiento, deberán ser cuidados y, en su caso devueltos en las mejores condiciones posibles, si se llega a cancelar el servicio por la voluntad de cualquiera de las partes, ya sea TV-K, o bien, el Usuario final.

Formas de Pago

Ofrecemos varias opciones para facilitar el pago de tus servicios:

- Pago en efectivo en nuestra sucursal.
- Pago con tarjeta de débito o crédito.
- Transferencia bancaria directa.

Atención a clientes, dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones

El cumplimiento a lo dispuesto por la NOM-184-SCFI-2018, se informa que los días y horas de atención al público en general respecto de las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones, son todos los días del año, las 24 horas del día.

"Nuestro equipo de atención al cliente está disponible las 24 horas del día. Estamos aquí para ayudarte en cualquier momento."

Atención a clientes

El número telefónico gratuito y dirección de correo electrónico de atención a clientes, son los siguientes:



Teléfono: 715 153 90 78

Email: atencion-clientes@tv-k.com.mx

Email Alternativo: tvk_zitacuaro@hotmail.com

Procedimiento para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones

1.- La dirección de atención y seguimiento al cliente de esta empresa, es la responsable de atender las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones.

2.- Las vías mediante las cuales la empresa recibirá las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones del cliente, serán:

- A través de llamada telefónica en el número publicado para atención a clientes.
- Mediante el correo electrónico de atención a clientes indicado.
- De manera personal, en el domicilio de la empresa donde se encuentra la dirección de atención y seguimiento al cliente.

3.- En la atención a cualquier duda, aclaración, quejas, sugerencias y/o reclamación, nuestro personal llenará el siguiente formulario, que nos permitirá darle el seguimiento adecuado al asunto:

Las personas atendidas tienen el derecho a reservarse la información que consideren, los datos obtenidos serán protegidos en apego a la legislación vigente en la materia.



4.- La empresa a través de la dirección correspondiente, deberá resolver la duda, aclaración, queja, sugerencia y/o reclamación, según sea el caso, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, a través de los medios que se encuentran disponibles para la atención de estas, todo lo anterior quedará registrado para el debido seguimiento de cada asunto.

Otros gastos relacionados con la prestación del servicio

De forma adicional a lo antes señalado, cualquier otro gasto relacionado con la prestación del servicio, a continuación se enlista:

- Cuota de instalación: \$170.00
- Cambio de ubicación (dentro de nuestra área de cobertura): \$80.00
- Cuota de reconexión: \$80.00
- Cableado por metro coaxial: \$15.00
- Cableado por metro de fibra óptica: \$25.00

*Nuestros precios ya incluyen impuestos.

Compensaciones y/o bonificaciones:

Cuando por causas atribuibles a TV-K, no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, se tiene que compensar al suscriptor, por la parte proporcional que se dejó de prestar el servicio y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario final, TV-K hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además TV-K deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.



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 24 horas consecutivas; TV-K dejará de cobrar al Usuario final la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

Cuando TV-K realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que TV-K reciba la llamada por parte del Usuario final para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, el TV-K 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 siguientes a la recepción del reporte.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, Tv-K se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en los párrafos anteriores.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

Intereses

No se generan intereses por el incumplimiento en el pago, únicamente procede la terminación del contrato y en caso de no devolver el equipo terminal, en caso que se haya acordado el arrendamiento, se sujetará al procedimiento de cobranza judicial correspondiente.

Asimismo, en caso de que se desee volver a contar con el servicio, se tendrá que hacer pago de las mensualidades que se hayan dejado de pagar, sujeto al posible cobro por demora en el pago, así como un cargo por \$80.00 por concepto de reconexión.

Cancelación de los servicios.



No se generan cargos adicionales por cancelación del servicio. Puedes cancelar el servicio cuando quieras, teniendo que realizar el pago, en dado caso de que tu cuenta muestre adeudos por falta de pago y/o cualquier otro concepto de servicio que se hubiere generado previamente.

Puede cancelar el Usuario final en cualquier momento, sin responsabilidad alguna, si TV-K se encuentra imposibilitado de forma permanente para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, o bien, si se modifican de forma unilateral los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato, si no estuviera de acuerdo el Usuario final con las nuevas condiciones de contratación.

Se puede cancelar el servicio, sin responsabilidad para TV-K, en los casos siguientes:

- Si el Usuario final conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de TV-K.
- Si se proporciona información falsa a la empresa, para contratar el servicio.
- Si se da un uso distinto al previamente determinado a los servicios, o bien, se considere que se emplean para cometer un ilícito o se cause un perjuicio directamente a nuestra infraestructura y/o instalaciones.

Penalidades

Por la falta de pago oportuno, se hará acreedor a la tarifa de reconexión por el costo de \$80.00, en cualquiera de nuestros paquetes.

Toda vez que no contamos con contratos con plazo forzoso, solamente resultan aplicables las penalidades por falta de pago, o bien, por dañar de forma desproporcionada al simple desgaste de los equipos que se entreguen al Usuario final para recibir los servicios de televisión restringida y/o de internet fijo y que éste último no restituya en una calidad equivalente a como se le hayan entregado, se generará un



cobro del 20% respecto de las mensualidades faltantes que se encuentren adeudadas, o bien, de la última que se haya generado.

Garantía contractual

No estás obligado a contratar una garantía para recibir el servicio. Sin embargo, en caso de falta de pago, que se dañen los equipos entregados en comodato de forma inusual, o bien, que se le den un uso distinto al previamente pactado, se procederá a la suspensión y posible cancelación del servicio, sin perjuicio de que el Usuario final deba pagar los adeudos correspondientes, así como los daños causados a la infraestructura de TV-K.