CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



ÍNDICE

I. OBJETIVO 2
II. DEFINICIONES 2
III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 3
IV. CONTRATACIÓN 4
IV.I. FORMAS DE CONTRATACIÓN 4
IV.II. CONTRATO 4
IV.III. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN 4
V. PAQUETE 5
VI. CONDICIONES DEL SERVICIO 5
VI.I. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET 5
VI.II. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA 6
VII. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS 7
VII.I. REEMBOLSO 7
VIII. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES 7
IX. PROMOCIONES Y DESCUENTOS 8
X. CALIDAD E INFORMACIÓN 8
XI. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN 9
XII. SERVICIOS ADICIONALES 9
XIII. CAMBIO O CANCELACIÓN DE PAQUETE 9
XIV. FALLA O INTERRUPCIÓN 9
XIV.I. BONIFICACIÓN 10
XIV.II. REEMPLAZO DE EQUIPO 10
XV. ATENCIÓN AL USUARIO POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS 10
XV.I. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS 11
XV.II. RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA 12
XV.III. CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO 12
XV.IV. PROCEDIMIENTO PARA ASESORIA TÉCNICA 13
XVI. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN 13
XVI.I. TERMINACIÓN ANTICIPADA 13
XVII.CONFIDENCIALIDAD 14

I. OBJETIVO

El presente es un documento que tiene por objeto describir los procedimientos de atención a clientes aplicables sobre los servicios de telecomunicaciones que son proveídos por ***ITV PLAY S.A. DE C.V.*** **(en adelante *ITV PLAY*)** a sus Usuarios de conformidad con lo establecido en el Título de concesión única para uso comercial emitido por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, además de exponer los derechos y obligaciones que tienen los Usuarios.

II. DEFINICIONES

Para efectos de este Código se entenderá por:

I. *Autoridad:* Organismo público, federal, estatal o municipal, ante el cual se hace la presentación y cumplimiento de obligaciones legales establecidas en los ordenamientos jurídicos en la materia, siendo necesaria la aprobación y autorización correspondiente en ejercicio de las facultades que concierne al órgano público en apego a la legislación aplicable.

II. *CAT: CAT:* Centro de Atención Telefónica de ***ITV PLAY*** a través de los números telefónicos 9991550435 disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana;

III. *Código:* Código de Prácticas Comerciales.

IV. *Concesión:* Título de concesión única para uso comercial a favor de ***ITV PLAY***;

V. *Concesionario:* ***ITV PLAY*** persona moral concesionaria de servicios de telecomunicaciones;

VI. *Contrato de adhesión*: Contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones que el Usuario celebra con ***ITV PLAY***;

VII. *Correo electrónico de atención a clientes*: Itvplay.mx@gmail.com;

VIII. *Correo electrónico de facturación:* facturasitvplay@gmail.com;

IX. *CRT:* Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

X. *Imposibilidad técnica*: Cuando la provisión del Servicio no se puede realizar por razones técnicas o de cobertura.

XI. *Página web*: http://itvplay.mx/;

XII. *Partes*: De manera conjunta el Usuario y ***ITV PLAY***;

XIII. *PROFECO:* Procuraduría Federal del Consumidor

XIV. *Servicio:* Cualquier servicio de telecomunicaciones y radiodifusión que sea provisto ***ITV PLAY***.

XV. *Servicio de acceso a internet:* Servicio de telecomunicaciones consistente en otorgar al Usuario, por medio de una red de telecomunicaciones, el enlace para conectarse a la red mundial de telecomunicaciones conocida como Internet, lo que le permite visualizar páginas web, enviar y recibir información de otros usuarios conectados en internet, acceder a servicios electrónicos como correo, mensajería instantánea, contenido audiovisual, entre otros beneficios más; lo anterior mediante un contrato y un pago periódico establecido.

XVI. *Servicio de televisión restringida:* Servicio de telecomunicaciones de audio y video asociados que se presta a suscriptores por medio de una red de telecomunicaciones, existiendo un contrato así del pago periódico de una cantidad preestablecida;

XVII. *Tarifa:* Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante la CRT, que el Usuario deberá pagar a ***ITV PLAY*** bajo alguna de las formas de pago establecidas por el concesionario. El importe incluye los servicios ofrecidos, los impuestos aplicables y costos de instalación.

XVIII. *Usuario:* Persona moral o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el Servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al aceptar los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión; según las opciones elegidas mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en la CRT.

XIX. *Velocidad (de la Banda ancha):* Las velocidades de acceso a internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).

XX. *WiFi:* Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles o fijos del Usuario pueden conectarse a internet.

III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ITV PLAY es una concesionaria/o para proveer servicios de telecomunicaciones y radiodifusión dentro de la cobertura inscrita en el Registro Público de Concesiones de la CRT así de los servicios que previamente hayan sido autorizados por la autoridad.

Los servicios de telecomunicaciones que se encuentran dentro de las ofertas comerciales de ***ITV PLAY*** son los siguientes:

- Servicio de acceso a internet;
- Servicio de televisión restringida.

En cuanto a la cobertura, ***ITV PLAY*** prestará el Servicio en las localidades, municipios y estados donde tenga infraestructura y autorización para proveerlos. La prestación del Servicio deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y requeridos por la CRT así del clausulado del Contrato de adhesión que corresponda al Servicio. Los Usuarios, así como el público en general, podrán acceder a la Página web para visualizar los lugares de cobertura donde se ofrece el Servicio.

IV. CONTRATACIÓN

ITV PLAY prestará el Servicio al Usuario según el paquete, oferta o modalidad que haya pedido, apegado a los términos y condiciones pactados en el Contrato de adhesión, el cual deberá estar debidamente inscrito ante PROFECO y la CRT, así de las especificaciones señaladas en la tarifa registrada.

IV.I. FORMAS DE CONTRATACIÓN

Las formas de contratación del Servicio se pueden realizar en los siguientes medios:

- Llamada telefónica al CAT de ***ITV PLAY***;
- Al Correo electrónico de atención a clientes;
- Dentro de las oficinas centrales de ***ITV PLAY***

Los paquetes del Servicio que ofrece ***ITV PLAY*** podrán ser consultados por el Usuario en la Página web, así como en el buscador de tarifas de la CRT (https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

IV.II. CONTRATO

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de adhesión, sus anexos y demás legislación aplicable. En cada contrato se especificará el paquete contratado, el inicio de la vigencia, modalidad y forma de pago, la contraprestación por el paquete y demás elementos necesarios para el otorgamiento efectivo del Servicio.

Las gestiones inherentes al Contrato de adhesión podrán ser realizadas a nombre propio o a través de un tercero que sea representante del Usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente de manera específica. Si se trata de una persona moral, quien contrate el Servicio deberá acreditar la persona ser representante o apoderado mediante copia de los estatutos sociales o acta de asamblea donde se indique expresamente el otorgamiento del poder para actos de administración previamente protocolizado ante fedatario público, además de presentar identificación oficial del representante o apoderado legal.

La contratación se realizará presencialmente o por medio electrónicos. El Usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del Contrato de adhesión para que sea remitido por medio de correo electrónico, previamente remitiendo los documentos que se requieren para la contratación.

IV.III. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar o iniciar el Servicio ***ITV PLAY*** solicitará del Usuario los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

a. Credencial de elector o pasaporte vigente;

b. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses;
c. En caso de pago domiciliado, clave interbancaria de la cuenta de depósito.

Para personas morales:

a. Acta constitutiva de la empresa;
b. Identificación oficial del representante o apoderado legal
c. Documento protocolizado ante Notario Público donde señale expresamente las facultades para actos de administración además para pleitos y cobranzas;
d. Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de tres meses;
e. Cédula o constancia de situación fiscal de la empresa;
f. En caso de pago domiciliado, clave interbancaria de la cuenta de depósito.

El Usuario podrá hacer llegar estos datos a ***ITV PLAY*** por medio de correo electrónico y en formato PDF.

V. PAQUETE

Los paquetes serán publicados en la Página web así dentro de las oficinas de ***ITV PLAY***. Además, las tarifas relativas a los paquetes ofertados en cualquier medio del Concesionario se encontrarán inscritos dentro del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT.

VI. CONDICIONES DEL SERVICIO

VI.I. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Internet es la red de redes, por consiguiente, las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. Por lo anterior, ***ITV PLAY*** se encuentra facultado en aplicar protocolos técnicos enfocados en la gestión de tráfico y administración de la red cuya finalidad principal será evitar el congestionamiento de datos en la red del proveedor y dar una efectiva continuidad al servicio. La aplicación de los referidos protocolos, por ningún motivo, bloquearán o restringirán el acceso a internet de manera parcial o total a los Usuarios, excepto en aquellos casos en que sea justificada la restricción de manera temporal sin que se atente al derecho de neutralidad de la red establecido en el artículo 145 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

En cuanto a la conexión, los equipos podrán enlazarse a través del equipo WiFi (router) el cual permitirá que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del router, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros.

En cuanto a la información que circula a través de Internet, esta puede estar regulada y protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del servicio; esto

debido a que ***ITV PLAY*** no puede ni tiene el control sobre la navegación y contenido que decida consumir el Usuario sobre la red. ***ITV PLAY*** no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del servicio, por lo que el manejo de la información y del servicio es responsabilidad del Usuario.

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que ***ITV PLAY*** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que le dé al servicio.

ITV PLAY 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.

ITV PLAY no se hará responsable de:

a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a internet;
b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet;
c. Las interrupciones de acceso al servicio, fallas de los dispositivos, en el software del Usuario o en el módem, imputables al Usuario;
d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario;
e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre ***ITV PLAY*** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

VI.II. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

El servicio de televisión restringida de ***ITV PLAY*** se encuentra administrada, específicamente la transmisión del contenido de la programación, por el Concesionario el cual se compromete a proporcionar una alta calidad de imagen y sonido para el disfrute de los canales ofrecidos en el paquete contratado por el Usuario. En contraste, el contenido transmitido en el servicio no es propiedad ni es producto de ***ITV PLAY***, por lo tanto, no es responsable de la crítica, opinión u objetivo que se persiga o difunda en el programa o evento, excepto en aquellos casos en que el concesionario decida difundir contenido o publicidad de su total autoría.

ITV PLAY no se encontrará obligado ni garantizará por ningún motivo la veracidad o fidelidad del contenido de los programas de los cuales transmita, encontrándose obligado el productor o el creador del contenido en dar contestación en el supuesto de que alguna persona considere que se vulneraron sus derechos.

Por otra parte, y en atención a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, ***ITV PLAY*** ofrecerá la programación radiodifundida sin costo alguno al Usuario y no podrá condicionar la retransmisión de dicha programación por algún motivo que no sea previsto dentro del Contrato de adhesión correspondiente. La programación de los paquetes ofrecidos podrá ser visualizado dentro de la Página web.

En caso de que el Usuario desee el bloqueo de canales y programas, podrá contactarse al Correo electrónico de atención a clientes o llamada telefónica al CAT del Concesionario para que este último pueda explicarle las medidas pertinentes que se realizarán para el correcto bloqueo de contenido y, de ser necesario, agendar una visita con un técnico autorizado para su realización.

VII. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Usuario con base en los medios que le dé a conocer ***ITV PLAY*** en el Contrato de adhesión o, en su caso, en la Página web. ***ITV PLAY*** facturará sus Servicios, por lo cual el Usuario deberá enviar sus datos fiscales actuales al Correo electrónico de facturación previo a la primera facturación que se realice entorno al Servicio proveído por el Concesionario.

El Usuario pagará la contraprestación fijada en la tarifa que corresponda, la cual incluirá:

I. El costo del paquete relativo al Servicio proporcionado;
II. Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
III. En su caso, los siguientes supuestos:
    a. Costos de instalación, reubicación y visitas técnicas por conductas imputables al Usuario;
    b. Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al Usuario que sea propiedad de ***ITV PLAY***; y
    c. Penalidades e intereses por morosidad de pago.

VII.I. REEMBOLSO

Si el Usuario estima que existen discrepancias o errores de las cantidades y conceptos indicados en la factura, deberá informarlo a ***ITV PLAY*** por medio del CAT o enviando la aclaración al Correo electrónico de facturación para la debida adecuación de los montos objeto de discrepancia y, de ser procedente, el reembolso de las cantidades sobrantes que haya efectuado el Usuario. Podrán convenir el Concesionario y el Usuario que el reembolso se vea reflejado en la siguiente factura, efectuándose la compensación en el pago correspondiente.

VIII. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del Servicio siempre se hará de manera completa, no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio e iniciará desde el día de la instalación. Si después del corte de facturación el Usuario no ha realizado el pago, se suspenderá dentro de los plazos

establecidos dentro del Contrato de adhesión y el Servicio se reactivará hasta que se registre el pago de lo adeudado así de la reactivación correspondiente.

ITV PLAY podrá modificar las condiciones de cada tarifa, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante la Autoridad competente y notificando al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de adhesión. El Usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

IX. PROMOCIONES Y DESCUENTOS

ITV PLAY solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante la CRT y que se darán a conocer a través de la Página web, por correo electrónico, publicidad impresa o a través de cualquier medio. La características y detalles de la promoción y/o descuento se encontrará registrada ante la CRT.

X. CALIDAD E INFORMACIÓN

ITV PLAY atenderá toda solicitud de contratación dentro de la cobertura garantizada. Tanto vía telefónica a través del CAT como en la Página web se podrán consultar:

a. Las condiciones del Servicio;
b. Mapas de cobertura;
c. Información de tarifas y facturación;
d. Contrato de adhesión;
e. Carta de derechos mínimos de los usuarios;
f. Aviso de Privacidad;
g. Otra información sobre el Servicio que por disposición legal sea necesario su publicación dentro de la Página web.

ITV PLAY se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad e información previstos tanto en el título de Concesión Única así de las disposiciones administrativas expedidas por la CRT o cualquier otra Autoridad que sea competente en la materia. Dichos parámetros mínimos de calidad y de información los puede encontrar el Usuario en las siguientes ligas que se muestran a continuación:

- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020

- Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020

XI. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la Imposibilidad técnica, el Contrato de adhesión quedará cancelado y ***ITV PLAY*** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa Imposibilidad técnica en la orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación. Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de Imposibilidad técnica de instalación, el Usuario deberá acreditar el pago realizado a ***ITV PLAY*** presentado copia simple del comprobante de pago o documento que acredite su realización. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

XII. SERVICIOS ADICIONALES

ITV PLAY podrá prestar otros servicios de telecomunicaciones previo aviso al CRT, según sea el caso. ***ITV PLAY*** dará a conocer, en su establecimiento, los servicios que preste, el área de cobertura, el Contrato de adhesión, las características mínimas de los equipos terminales del Usuario y demás información que considere oportuno para el conocimiento del público.

XIII. CAMBIO O CANCELACIÓN DE PAQUETE

El Usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de conformidad a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión.

XIV. FALLA O INTERRUPCIÓN

El Usuario deberá avisar a ***ITV PLAY*** sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT, pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Usuario se presumirá que no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de ***ITV PLAY***:

a) Daño en el equipo del Usuario o por cualquier otra falla atribuible a este.
b) Por falta de pago.
c) Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito o fuerza mayor como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del Usuario, entre otras causas análogas.
d) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento en la infraestructura de la red.
e) Por modificaciones necesarias en las instalaciones por orden de la CRT o cualquier otra Autoridad.

f) Por modificaciones a las condiciones del título de concesión de ***ITV PLAY***.

XIV.I. BONIFICACIÓN

Si por causas directamente imputables a ***ITV PLAY*** el Servicio no se presta o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, el Usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por Usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del Usuario si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

XIV.II. REEMPLAZO DE EQUIPO

Por otra parte, en cuanto al equipo terminal proporcionado al Usuario para el disfrute de su servicio, si fue objeto de falla o daño no imputable al Usuario, el Concesionario examinará si se encuentra dentro del plazo de garantía para que se aplique la reparación y mantenimiento necesarios para su efectiva operación. Si es dentro del plazo de garantía el Concesionario proporcionará al Usuario un equipo sustituto por el tiempo en que se encuentre en reparación el equipo propietario.

En caso de que las causas que dañaron al equipo fueron directamente realizadas por el Usuario o no se encuentra dentro del plazo de garantía, no podrá realizarse el mantenimiento o reparación a menos que el Usuario efectúe el pago correspondiente por dicho concepto.

XV. ATENCIÓN AL USUARIO POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El Usuario deberá comunicar a ***ITV PLAY*** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, ***ITV PLAY*** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando al CAT.

Las quejas o reportes de fallas telefónicas deberán serán respondidas inmediatamente por ***ITV PLAY*** y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá excederá del plazo de veinticuatro horas siguientes al en que el Usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento, que servirá de referencia tanto para el Usuario como al Concesionario. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta ***ITV PLAY*** deberá enviar un aviso al Usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

A partir de que ***ITV PLAY*** reciba la llamada respecto a las fallas o interrupciones en el Servicio, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las veinticuatro horas siguientes al reporte recibido.

XV.I. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

Cuando el Usuario detecte algún problema con el Servicio, debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando su correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado e infraestructura instalada en su hoja o domicilio, el cual no debe encontrarse cortado o en mal estado;
- Exista una correcta conexión del equipo terminal además de que se encuentre en buen estado o no presente algún desperfecto que requiera reemplazo;
- Que el Usuario no presente adeudos o se encuentre en algún supuesto de suspensión previsto en el Contrato de adhesión.

Si el Usuario continúa con problemas en el Servicio deberá reportar la falla siguiendo los pasos siguientes:

1. Comunique el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en el Contrato de adhesión;
2. Para proporcionar la atención adecuada, el asesor telefónico de ***ITV PLAY*** solicitará al Usuario los siguientes datos:
    a. Número de contrato;
    b. Nombre del Usuario y/o del titular del Servicio;
    c. Servicio contratado;
    d. Número de teléfono o correo electrónico donde se le pueda contactar, en caso de que sea distinto al establecido en el Contrato de adhesión.
3. ***ITV PLAY*** tomará un registro personalizado de la problemática individualizando al Usuario, dándole un número de reporte y procederá al análisis del problema en concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo;
4. ***ITV PLAY*** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el Usuario y le informará en el momento si la falla es atribuible a ***ITV PLAY***, por lo cual le informará al Usuario la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el Servicio, en los términos y condiciones que indica este Código y su respectivo Contrato de adhesión;
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a ***ITV PLAY***, ésta comunicará al Usuario en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el Servicio;
6. El Usuario con su número de reporte podrá llamar dentro de las veinticuatro horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición. En caso de que se haya resuelto, ***ITV PLAY*** podrá notificarlo de manera electrónica por medio de correo electrónico o vía llamada telefónica.

XV.II. RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Cuando el Usuario solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca del equipo terminal debido a que los técnicos de ***ITV PLAY*** le harán una serie de preguntas que ayudarán a identificar la falla de manera concreta;
2. Tratará de definir claramente su consulta para una mejor asistencia y auxilio técnico;
3. En el caso de que el Usuario desee la asistencia de un técnico en su domicilio, este deberá solicitarlo por medio del CAT para agendar la fecha y hora de la asistencia domiciliaria además de indicar las especificaciones de la falla para que el técnico puede presentarse con las herramientas adecuadas de solución como se indica en el apartado siguiente de este Código.
   El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al Usuario, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo lo realizará si el Usuario acepta la compra, firma el diagnóstico de revisión y realice el pago en caso de aplicar. Así mismo, se establece que cualquier trabajo efectuado tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma del documento de aceptación.

XV.III. CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO

Cuando el problema o falla subsista después de doce horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a ***ITV PLAY***, el Usuario podrá solicitar que se agende una asistencia técnica a domicilio. Para la solicitud de la visita, el Usuario deberá atender lo siguiente:

1. El servicio se solicitará llamando al CAT de ***ITV PLAY*** tomando en consideración la cobertura disponible señalado en la Página web;
2. El horario de ejecución de visitas será de *LUNES A DOMINGO DE 08:00 AM A 09:00 PM*, pudiendo modificarse en cualquier momento el referido horario. Se atenderá la solicitud del Usuario en la fecha y horario que requiera siempre y cuando esté dentro del horario de ejecución de visitas, sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así de la distancia a recorrer para llegar a la ubicación del domicilio. El servicio se deberá de realizar en un máximo de cuarenta y ocho horas naturales a partir de la solicitud salvo que el Usuario lo solicite en otra fecha y hora;
3. Podrá solicitarse más de una asistencia técnica por visita, teniendo un costo extra dependiendo de la naturaleza de la situación;
4. El material tendrá un costo extra, el cual será de conformidad con la tarifa aplicable. El técnico podrá cotizar en el domicilio el material adicional que se requiera y podrá informarlo al Usuario.

XV.IV. PROCEDIMIENTO PARA ASESORÍA TÉCNICA

El técnico de ***ITV PLAY***, a través de una llamada telefónica, deberá confirmar los datos del titular del Servicio además de solicitar información de la persona que estará presente en la asistencia técnica a domicilio. El procedimiento de la asistencia es el siguiente:

1. Para que la asistencia se realice con éxito, el técnico y el Usuario deben ubicarse en el domicilio dentro de la hora y fecha programada. Si el Usuario no se encuentra en el lugar acordado dentro de los tiempos establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y confirmará con ***ITV PLAY*** su asistencia con una foto digital del lugar, la cual se archivará en el reporte correspondiente;
   Toda visita en la que no se haya podido realizar la asistencia por causas imputables al Usuario, independientemente del motivo, tendrá un costo para él mismo y se deberá cargar a su recibo.
2. Para el día programado de la asistencia, se deberá observar a continuación las reglas que se enlistan:
   a. El Usuario o la persona que se haya señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio;
   b. El Usuario debe de considerar que la asistencia podrá tener una duración máxima de 120 minutos. Si el Usuario interrumpe o no brinda las facilidades necesarias para que se realice totalmente la asistencia dentro del tiempo citado, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el Usuario lo solicite y pague la asistencia que corresponda;
   c. El Usuario, al término de la asistencia, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término del trabajo y la satisfacción del mismo.

XVI. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

ITV PLAY tendrá el derecho para suspender al Usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico, en caso de que éste incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de adhesión o supuestos previstos en la normatividad aplicable.

La suspensión del Servicio no significa la terminación del Contrato de adhesión, por lo que el Usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones contractuales hasta la terminación del referido contrato.

XVI.I. TERMINACIÓN ANTICIPADA

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de adhesión en cualquier momento siempre y cuando el Usuario presente la solicitud de terminación por escrito en el domicilio señalado en el Contrato de adhesión, mediante el Correo electrónico de atención a clientes o lo haga verbalmente a través del CAT además de encontrarse al corriente con los pagos del Servicio. La cancelación del Servicio no exime al Usuario del

pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo así de las penalidades que sean aplicables.

XVII. CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del Usuario, ***ITV PLAY*** acepta y reconoce expresamente que los datos personales de este serán protegidos y tratados de conformidad con el Aviso de Privacidad de ***ITV PLAY***. Así, toda la información y datos personales que ***ITV PLAY*** recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados o transferidos de conformidad a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.