



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRIPLE PLAY

MEGA CABLE, S.A DE C.V.
TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V
SERVICIO Y EQUIPO EN TELEFONÍA, INTERNET Y TV, S.A. DE C.V
MYC RED, S.A. DE C.V

Índice

<u>1.</u>	<u>Objetivo</u>	3
<u>2.</u>	<u>Misión</u>	3
<u>3.</u>	<u>Visión</u>	3
<u>4.</u>	<u>Definiciones</u>	3
<u>5.</u>	<u>Servicios que ofrece Mega®</u>	4
	<u>5.1 Servicio de Televisión (TV)</u>	4
	<u>5.1.1 Modalidades de Servicios de TV</u>	5
	<u>5.1.2 Servicios Premier</u>	6
	<u>5.1.3 APPS de streaming</u>	7
	<u>5.1.4 Procedimiento para la adquisición del equipo necesario para Televisión</u>	8
	<u>5.2 Servicio de Acceso a Internet</u>	8
	<u>5.3 Servicio de Telefonía Fija</u>	9
<u>6.</u>	<u>Calidad de los Servicios</u>	9
<u>7.</u>	<u>Contratación</u>	9
	<u>7.1 Esquemas de Contratación</u>	9
	<u>7.2 Políticas de Contratación de Servicios</u>	9
	<u>7.2.1 Contratación de Servicios</u>	9
	<u>7.2.2 Medios de Contratación</u>	10
	<u>7.2.3 Proceso de Contratación</u>	10
<u>8.</u>	<u>Cambios de Paquete o Servicio</u>	11
<u>9.</u>	<u>Atención a Clientes y público en general</u>	12
<u>10.</u>	<u>Quejas</u>	13
<u>11.</u>	<u>Procedimiento de Instalación de Servicios</u>	13
<u>12.</u>	<u>Equipos necesarios para la prestación del Servicio</u>	14
<u>13.</u>	<u>Medios de Pago</u>	14
<u>14.</u>	<u>Tiempos de pago y criterios aplicados para el corte y reanudación del Servicio</u>	14
<u>15.</u>	<u>Estado de cuenta y recibo de pago</u>	14
<u>16.</u>	<u>Facturación</u>	15
<u>17.</u>	<u>Cancelación de Servicios</u>	15
	<u>17.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	15
	<u>17.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	15
	<u>Para cancelar alguno de los Servicios contratados, el titular deberá llamar al Call Center de Mega® (33 9690 0000) marcando opción 2 o 3: y atender los siguientes puntos:</u>	15
<u>18.</u>	<u>Compensaciones y bonificaciones</u>	16
	<u>18.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	16
	<u>18.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	16
<u>19.</u>	<u>Otros procesos relacionados con la prestación del Servicio</u>	17
	<u>19.1 Robo de equipo y/o objeto de algún siniestro en Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	17
	<u>Si al Cliente le robaron su equipo o fue de objeto de algún siniestro deberá:</u>	17
	<u>19.2 Robo de equipo y/o objeto de algún siniestro en Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	17
<u>20.</u>	<u>Cambio de domicilio</u>	18
	<u>20.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	18
	<u>20.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)</u>	18

1. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales (el Código) tiene la finalidad de poner al alcance del Cliente la información comercial de los servicios de Televisión Restringida o por Cable (TV), Servicio de Acceso a Internet y Telefonía Fija (en lo sucesivo “el Servicio o los Servicios”) que oferta MEGA CABLE S.A DE C.V., TELEFONIA POR CABLE, S.A. DE C.V., SERVICIO Y EQUIPO EN TELEFONÍA, INTERNET Y TV, S.A. DE C.V. y MYC RED, S.A. DE C.V., (en lo sucesivo Mega®), así como la descripción de los Servicios, forma y tiempos de mediación, tasación, facturación y procedimientos de pago de los Servicios; niveles y compromisos de calidad de los Servicios, los datos de contacto, teléfonos, correos y ubicación de Centros de Atención a Clientes; así como procedimientos y plazos máximos de aclaraciones, quejas, atención de fallas Cambios de Paquete o Servicio, políticas de cancelación de los Servicios, entre otros. El Código concentra la información de las prácticas comerciales de los Servicios de Telecomunicaciones Fijas que sigue Mega®.

2. Misión

Proporcionar Servicios de entretenimiento, telecomunicaciones y soluciones tecnológicas, empresariales y residenciales que excedan las expectativas del Cliente.

3. Visión

Ser la mejor compañía de telecomunicaciones del país.

4. Definiciones

- **Cambaceo:** Canal de venta puerta a puerta.
- **CIS:** Centro Integral de Servicios, cuya ubicación puede ser consultada en <https://www.megacable.com.mx/centros-de-atencion?section=ayuda-cis>.
- **Cliente Actual:** Persona física o moral que cuenta con el Servicio de conectividad y/o entretenimiento en estado activo o cortado en su domicilio.
- **Cliente Nuevo:** Persona física o moral que actualmente no tiene el Servicio de Mega® en su casa o negocio.
- **Cliente:** Persona física o moral que tiene contratado un Servicio con Mega®.
- **Cobertura:** Ubicación o zona con disponibilidad de nuestra red para entrega de Servicios de conectividad y entretenimiento.
- **Comodato:** Préstamo de equipos para que el Cliente use de ellos mientras cuente con el Servicio de conectividad y/o entretenimiento de Mega® contratados en su domicilio, transcurrido el cual deberá devolver.
- **Consumos variables:** Aquellos consumos que no están incluidos en la renta principal como Netflix, Amazon, Disney+, Star+, Combo+, HBO Max, Fox Sports Premium y/o Wifi Pro, entre otros.
- **Equipos:** Dispositivo mediante el cual se proporcionan los Servicios de TV e Internet.
- **Folio de Venta:** Es el contrato de prestación de Servicios de Telecomunicaciones que se encuentra debidamente autorizado por PROFECO.
- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Megacable APP:** Aplicación para la atención e información a Clientes de Mega®, descargable para dispositivos móviles.
- **Página Web:** Conjunto de información que se encuentra en determinada dirección: <https://mega.mx>.
- **PROFECO:** Procuraduría Federal de Consumidor.

- **Punto de Venta:** Establecimiento donde se comercializan los Servicios de Mega®.
- **Servicio estándar:** Servicio de TV digital en calidad SD (definición estándar)
- **Servicios en Línea:** Sitio en donde el Cliente a través de un usuario y contraseña puede realizar consultas y contrataciones de Servicios.
- **STB:** Convertidor que se le entrega a todo Cliente para poder brindarle los Servicios de video que contrata en Mega®.
- **Sucursal:** Población o localidad en la cual se comercializan los Servicios de conectividad y entretenimiento de Mega®.
- **TV (Televisión):** Servicio que permite entregar señales de programación al Cliente a través de diferentes redes.
- **Xview:** Es un Servicio que convierte la guía de programación convencional a una programación interactiva. Con este Servicio, el Cliente podrá pausar, reiniciar, grabar o regresar hasta 48 horas los canales en vivo, marcados como “Interactive”. El Cliente requiere tener cualquier Servicio de TV contratado (Conecta o Básico) para poder contratar este Servicio y está sujeto a disponibilidad en la sucursal. Xview también le brinda al Cliente la posibilidad de ver un catálogo de series y películas dentro de la sección de VOD que se encuentra en Xview incluido en el Servicio. Al tener Xview, el Cliente podrá ver la guía de programación en sus dispositivos móviles, descargando la aplicación de Xview Móvil. El paquete de Xview Conecta ofrece sólo un dispositivo y el paquete Xview Básico ofrece la posibilidad de conectar dos dispositivos para verlos simultáneamente.

5. Servicios que ofrece Mega®

Mega® es una de las concesionarias más grandes de México en el sector de las telecomunicaciones y vanguardista en la prestación de Servicios de entretenimiento y telecomunicaciones, tanto para usuarios en domicilios particulares, como para empresas del sector público y privado, que pone a disposición los siguientes Servicios:

- Televisión restringida
- Acceso a Internet
- Telefonía Fija.

5.1 Servicio de Televisión (TV)

El Servicio de Televisión consta de oferta de canales que van desde los 50 hasta 135 canales de video, la alineación depende de cada localidad y está sujeta a cambios por cumplimiento de disposiciones legales. El Servicio se otorga a través de un decodificador digital (en plazas digitales) o bien, directamente a la Televisión del Cliente (en plazas análogas).

El Servicio incluye una Televisión principal, con opción de contratar, con un costo adicional, el Servicio para otros Televisores. El decodificador se entrega al Cliente en calidad de comodato, junto con un control remoto. El Cliente puede adquirir controles remotos adicionales con opción a compra en cualquiera de nuestros CIS.

El Servicio de Televisión ofrece a los Clientes una guía de programación en la cual se podrá consultar la variedad de canales.

5.1.1 Modalidades de Servicios de TV

- **Análogo:** Servicio que se ofrece a través de coaxial, sin necesidad de que el Cliente requiera de un equipo decodificador, la señal que recibe el usuario es lineal y con calidad SD. La modalidad dependerá de la sucursal en la que se encuentre el Cliente.

- **Digital:** Servicio que requiere que el Cliente tenga un decodificador digital (suministrado por Mega®) y cuya señal es lineal, de calidad SD o HD según el paquete contratado por el Cliente.
- **Digital con Xview:** Servicio que requiere que el Cliente tenga un decodificador digital con capacidad de interactividad, (suministrado por Mega®), el Cliente recibe señales en calidad SD y HD y tiene acceso, según su tipo de suscripción, a contenidos de VOD, grabación, poder regresar, reiniciar y pausar la programación de una gama de canales, llamados canales Interactivos. La disponibilidad de ésta modalidad, se encuentra sujeta de acuerdo a la localidad.
- **Digital con Xview+:** Servicio que requiere que el Cliente tenga un decodificador digital OTT o híbrido, con capacidad de interactividad, (suministrado por Mega®), la señal es lineal, en calidad HD y 4K, el Cliente tiene acceso, según su tipo de suscripción, a contenidos de VOD, grabación, poder regresar, reiniciar y pausar la programación de una gama de canales, llamados canales Interactivos. El STB le permite al Cliente acceder a diferentes aplicaciones de streaming pre-descargadas y podrá descargar algunas otras adicionales. La disponibilidad de ésta modalidad, se encuentra sujeta de acuerdo a la localidad.

Así mismo el Cliente puede acceder a diferentes paquetes de Televisión, que a continuación se describen y que pueden ser consultados en <https://www.megacable.com.mx/>:

Tabla No.1

Servicio Conecta	Es el paquete inicial de programación por cable, cuenta con más 50 canales en la guía (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada localidad).
Servicio Básico	Es el paquete que cuenta con 80 canales en la guía (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada localidad). Es el Servicio estándar.
Servicio Básico Plus	Es el paquete que cuenta con el mayor número de canales de Televisión por Cable, cuenta con 120 canales en la guía (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada localidad).
SERVICIOS ADICIONALES DE TELEVISIÓN	
Servicio de Xview	Xview es un Servicio que ofrece una interfaz moderna e interactiva, requiere un STB Avanzado, con el cual se ofrece una guía interactiva. Con este Servicio, el Cliente podrá pausar, reiniciar, grabar o regresar hasta 48 horas los canales en vivo, marcados como “ <i>Interactive</i> ”. El Cliente requiere tener cualquier Servicio de Televisión contratado y está sujeto a disponibilidad en la sucursal. Xview también le brinda al Cliente la posibilidad de ver un catálogo de series y películas dentro de la sección de Video en Demanda (VOD) que se encuentra en Xview y está incluido en el Servicio. Pat Además, al tener la suscripción a Xview, el Cliente podrá obtener las funciones anteriormente mencionadas en sus dispositivos móviles, descargando la aplicación de Xview Móvil y haciendo <i>login</i> con sus datos de Servicios en Línea.
Servicio de Xview+	Servicio de Xview+ es un Servicio que ofrece una interfaz basada en Android TV y requiere un decodificador específico con el cual el Cliente podrá utilizar su Televisión convencional similar a si tuviera una Smart TV; podrá pausar, reiniciar, grabar o regresar hasta 48 horas los canales en vivo marcados como “ <i>Interactive</i> ”.

	<p>El Cliente requiere tener cualquier Servicio de TV contratado para poder contratar este Servicio y está sujeto a disponibilidad.</p> <p>Además, ofrece la posibilidad de acceder y descargar aplicaciones de <i>streaming</i> en el convertidor, las membresías de estas aplicaciones no están incluidas en la tarifa del Servicio de Xview+.</p> <p>Así mismo cuenta con un motor de búsqueda inteligente y un control remoto de voz que permite gestionar la programación utilizando la voz (este control remoto está disponible a venta para el Cliente).</p> <p>Xview+ también le brinda al Cliente la posibilidad de ver un catálogo de series y películas dentro de la sección de VOD que se encuentra en Xview+ incluido en el Servicio.</p> <p>Al tener Xview+, el Cliente podrá llevar su programación en sus dispositivos móviles, descargando la aplicación de Xview+ Móvil.</p>
Películas en Renta	<p>Tanto en Xview como en Xview+, ofrecen al Cliente la rentar películas con costo adicional. Al contratar el contenido estará disponible por 72 horas, para verlo cuantas veces lo desee. Todos los convertidores de Xview y Xview+ tienen un límite topado de \$500 pesos de crédito mensual para estos eventos. Dichos eventos contratados serán cobrados en el estado de cuenta inmediato a su contratación.</p> <p>Para contratar estos contenidos el Cliente debe ingresar un PIN de compra de seguridad en su convertidor. Dicho PIN puede gestionarlo el Cliente.</p>
HD	<p><i>High Definition</i> (HD) es un formato de calidad de señal, el cual indica que la programación se entrega en Alta Definición.</p> <p>Es necesario que el Cliente cuente con un Televisor que tenga la capacidad de reproducir esta calidad, así como un decodificador que Mega® le proporciona con un paquete que contiene dichos canales.</p>

Nuestros Servicios adicionales se encuentran sujetos a disponibilidad de acuerdo a la localidad.

5.1.2 Servicios Premier

Así mismo Mega® cuenta con un catálogo de Servicios Premier que el Cliente puede contratar con costo adicional a su mensualidad. Se caracterizan por ser programación premier que el Cliente puede ver en su guía de TV, sin cortes comerciales y su contenido es en HD (el Cliente requiere tener un dispositivo móvil o TV que permita reproducir el contenido en HD).

Para poder contratar cualquier producto premier es necesario tener contratado un Servicio base de TV en estado activo y contar con un decodificador digital que Mega® provee para el Servicio, a todos los Clientes en sucursales digitales. Los productos premier que Mega® tiene disponibles actualmente son:

Tabla No.2

HBO Max	Ofrece 8 canales lineales premier en la guía de programación del Cliente, además, incluye el acceso al contenido de la sección de HBO en VOD de Xview y Xview+ (si es que el Cliente tiene contratado Xview y Xview+) e incluye el acceso a la app de HBO Max, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega®. Para conocer los términos y condiciones específicos: https://www.megacable.com.mx/files/HBO_Max.pdf .
Fox Sports Premium	Ofrece 1 canal lineal premier en la guía de programación del Cliente, (si es que cuenta con HD por Mega®). Para conocer los términos y condiciones específicos de Fox Sports Premium con Mega® visita: https://www.megacable.com.mx/files/Fox_Sports_Premium.pdf .
Adult Pack	Ofrece 4 canales lineales premier para adultos en la guía de programación del Cliente, además, incluye el acceso a la página web de HOTGO, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega®. Para conocer los términos y condiciones específicos visita: https://www.megacable.com.mx/files/AdultPack.pdf
MLB Extra Innings	<i>Producto disponible por temporalidad.</i> Ofrece 7 canales lineales premier en la guía de programación del Cliente, además, incluye el acceso a la app de MLB, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega®. Para conocer los términos y condiciones específicos visita: https://www.megacable.com.mx/files/MLB.pdf
Paramount+	Servicio que se incluye, sin costo, en cuanto el Cliente tiene contrato Xiew o Xview+. Ofrece 10 canales lineales premier en la guía de programación del Cliente con los partidos de la Premier League, además, incluye el acceso a la app de Paramount+, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega®. Para conocer los términos y condiciones específicos de Paramount+ con Mega®: https://www.megacable.com.mx/files/Paramount+.pdf

5.1.3 APPS de streaming

Mega® cuenta con un catálogo de aplicaciones de streaming que, cualquier Cliente de Mega®, puede contratar con precio adicional a su mensualidad. Se caracterizan por ser aplicaciones que el Cliente puede descargar y acceder en sus dispositivos móviles, Smart TVs o en el convertidor de Xview+. Ofrecen un Servicio para ver series y películas *on demand*. Las aplicaciones tienen un cargo extra a la mensualidad de los Servicios del Cliente.

Para poder contratar cualquier aplicación de *streaming* es necesario tener un Servicio base de Internet con velocidad mínima de 20 Mb contratado y en estado activo, para poder garantizar la óptima reproducción del contenido. Mega® provee el Servicio a todos los Clientes en sucursales digitales y análogas con Internet disponible comercializable. Todas las aplicaciones de *streaming* requieren un proceso de activación para poder hacer uso del Servicio. Las aplicaciones que Mega® tiene disponibles actualmente son:

Tabla No.3

Netflix	Es una aplicación de streaming que el Cliente puede contratar en Mega®, en la que el Cliente podrá ver series, películas, documentales y más, en sus dispositivos móviles, Smart TVs o Xview+. Para conocer los términos y condiciones específicos de Netflix con Mega® visita: https://www.megacable.com.mx/files/Netflix.pdf
Amazon Prime	Es una membresía que incluye 4 aplicaciones de streaming que el Cliente puede contratar en Mega®. Las aplicaciones que incluyen Amazon Prime son: Amazon

	Compras, Amazon Music, Prime Video y Prime Gaming. Para conocer los términos y condiciones específicos de Amazon Prime con Mega® visita https://www.megacable.com.mx/files/AmazonPrime.pdf
Disney+	Es una aplicación de streaming que el Cliente puede contratar en Mega®, donde el Cliente podrá ver series y películas, en sus dispositivos móviles, Smart TVs o Xview+. Para conocer los términos y condiciones específicos de Disney+ con Mega® visita: https://www.megacable.com.mx/files/Disney+_Star+.pdf
Star+	Es una aplicación de streaming que el Cliente puede contratar en Mega®, donde el Cliente podrá ver series, películas y eventos deportivos exclusivos, en sus dispositivos móviles, Smart TVs o Xview+. Para conocer los términos y condiciones específicos de Star+ con Mega® visita: https://www.megacable.com.mx/files/Disney+_Star+.pdf
Combo+	Es un paquete que ofrece el Servicio de Disney+ y Star+ a un precio especial. Para conocer los términos y condiciones específicos de Star+ con Mega® visita: https://www.megacable.com.mx/files/Disney+_Star+.pdf

5.1.4 Procedimiento para la adquisición del equipo necesario para Televisión

En ciudades donde nuestros Servicios de TV están codificados, el Cliente requerirá un equipo decodificador por cada Televisión en la que solicite nuestros Servicios. Estos equipos le serán instalados al contratar su Servicio mediante la visita de un técnico certificado en su domicilio. En ciudades donde nuestro Servicio de TV no está codificado no es necesario que el Cliente cuente con equipo receptor decodificador.

5.2 Servicio de Acceso a Internet

El Servicio de Acceso a Internet Fijo, consiste en el Servicio que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicaciones de Internet IP, disponible con distintas velocidades y con el que puede conectar todos los dispositivos que tenga en el hogar o en su negocio, sin tener límite de conexiones.

Los paquetes que Mega® actualmente ofrece son:

- Internet Ilimitado 20
- Internet Ilimitado 30
- Internet Ilimitado 50
- Internet Ilimitado 80
- Internet Ilimitado 100
- Internet Ilimitado 130
- Internet Ilimitado 150
- Internet Ilimitado 200
- Internet Ilimitado 250
- Internet Ilimitado 300
- Internet Ilimitado 350
- Internet Ilimitado 500
- Internet Ilimitado 750
- Internet Ilimitado 1000

El Cliente podrá consultar la velocidad de descarga promedio de los paquetes anteriores en la siguiente liga: https://megacable.com.mx/soporte/372_velocidad-de-descarga-promedio

5.3 Servicio de Telefonía Fija

El Servicio de Telefonía fija, permite la realización de comunicaciones bidireccional de voz. El Cliente puede contratar una línea telefónica en su domicilio, o bien, el Cliente que cuente con un negocio, puede contratar hasta cuatro líneas telefónicas, pagando una mensualidad por cada una de ellas y puede llegar a instalar un aparato telefónico por cada línea de teléfono que contrate.

- **Telefonía Fija - Ilimitado plus**

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas, llamadas ilimitadas de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá, así como minutos de celular local, larga distancia, Estados Unidos y Canadá.

6. Calidad de los Servicios

Los niveles de Calidad de los servicios ofrecidos por Mega® alcanza los valores de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los compromisos de Calidad de los Servicios, corresponden con lo estipulado en el contrato de adhesión para cada plan o paquete de Servicios, en el cual se contienen, entre otras, las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, la velocidad del Servicio de Telecomunicaciones a contratar.

7. Contratación

7.1 Esquemas de Contratación

Mega® ofrece dos distintos esquemas de pago por la contratación y utilización de los Servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los Clientes:

- **Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga Servicios de Telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos. No hay plazo forzoso. Servicio sujeto a disponibilidad en la sucursal. Este esquema no permite la contratación de Servicios adicionales.
- **Pospago:** Esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga Servicios de Telecomunicaciones en fecha determinada. Se puede establecer plazos mínimos de permanencia y realizar contratación de Servicios adicionales.

Las tarifas vigentes de los esquemas de pago se encuentran disponibles en los CIS, en la página web de Mega®, y en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

7.2 Políticas de Contratación de Servicios

7.2.1 Contratación de Servicios

Para contratar los Servicios de Mega®, el Cliente debe presentar los siguientes documentos para suscribir el contrato de prestación de servicios:

a) **Persona Física**

- Identificación oficial vigente:

- ✓ INE
- ✓ Cédula Profesional
- ✓ Pasaporte
- ✓ Licencia de Manejo
- Comprobante de domicilio con una antigüedad menor a 3 meses:
 - ✓ Recibo de luz
 - ✓ Recibo de agua

b) **Persona Moral.** Mediante su Representante Legal con facultades suficientes, quien deberá presentar:

- Poder de representación legal (con facultades)
- RFC
- Comprobante de domicilio, con una antigüedad menor a 3 meses:
 - ✓ Recibo de luz
 - ✓ Recibo de agua
- INE del representante legal



7.2.2 Medios de Contratación




- Call Center
- Cambaceo
- CIS
- Página Web
- Puntos de Venta

7.2.3 Proceso de Contratación

Para realizar la contratación, Mega® pone a disposición los siguientes Canales de Atención:

Tabla No.4

Canal de venta	Proceso de contratación	Horario de atención/Ubicaciones
Página Web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente ingresa a: https://www.mega.mx 2. Elige uno de nuestros paquetes. 3. Deja sus datos. 4. Recibe una llamada de nuestro asesor, quien verificara la zona de cobertura del Servicio en el domicilio del Cliente. 	24 horas del día, los 365 días del año.
Cambaceo (Visita de un asesor a domicilio) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesor de ventas acude al domicilio del Cliente. 2. Le da a conocer los requisitos, planes y promociones vigentes. 3. Se verifica la cobertura. 4. El Cliente elige un plan. 5. Muestra su comprobante de domicilio e identificación oficial. 6. Se llena y firma el folio de venta. El Cliente realiza el pago de contratación (según aplique). 7. Recibirá una llamada de asesor telefónico y le agendarán la fecha para que un instalador lo visite. 8. Instalación del paquete que contratado. 	N/A
Centro Integral de Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente acude a nuestra sucursal más cercana. 	

<p>(CIS)</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Un asesor de ventas le recibirá. 3. El asesor verifica la zona de cobertura del Servicio en el domicilio del Cliente. 4. Le dará a conocer planes y promociones vigentes. 5. Elección del plan. 6. El Cliente deberá mostrar comprobante de domicilio e identificación oficial. 7. Se llena y firma el folio de venta. 8. El Cliente realiza el pago de contratación (según aplique). 9. Recibirá una llamada de nuestro asesor telefónico, quien le agendará la fecha para que un instalador le visite. 10. Instalación del paquete que contratado. 	<p>Puedes consultar ubicaciones y horarios en la siguiente horario en la siguiente liga: https://www.megacable.com.mx/pdf/2022_CIS.pdf</p>
<p>Punto de Venta</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente acude al punto de Venta 2. Un asesor de ventas le recibirá. 3. El asesor verificará la zona de cobertura del Servicio en el domicilio. 4. Le dará a conocer planes y promociones vigentes. 5. Elección de un plan. 6. El Cliente deberá mostrar comprobante de domicilio e identificación oficial. 7. Se llena y firma el folio de venta 8. El Cliente realiza el pago de contratación (según aplique). 9. El Cliente recibirá una llamada de asesor telefónico, quien le agendará la fecha para que un instalador le visite. 10. Instalación del paquete que contratado. 	<p>De lunes a jueves de 10:00 a 20:00 horas. y de viernes a domingo de 9:00 a 20:00 horas.</p>
<p>Call Center</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente llama a Call center 33 9690 0000. 2. Un asesor verificará la zona de cobertura del Servicio en el domicilio. 3. Le dará a conocer planes y promociones vigentes. 4. Elección del plan. 5. Se confirma el Servicio contratado mediante llamada telefónica y/o WhatsApp. El Cliente realiza el pago de contratación (según aplique). 6. Se le informará la fecha estimada para que un instalador le visite. 7. Instalación del paquete que contratado. 	<p>24 horas del día, los 365 días del año.</p>

8. Cambios de Paquete o Servicio

Mega® pone a disposición del Cliente, la opción de modificar su paquete, siempre que el contrato no establezca alguna restricción para hacerlo y que su saldo se encuentre al corriente. Deberá solicitarlo antes de su fecha límite de pago. La disponibilidad de paquetes y la modificación de éste podrá realizarse acudiendo a cualquiera de nuestras sucursales o a través de nuestro Call Centre Nacional.

El Cliente puede solicitar Cambio de Paquete o Servicio, el cual quedará aplicado el mismo día que se solicita. El titular deberá presentar su identificación oficial INE, a través de los siguientes canales de atención:

- **Call Centre Nacional:** 33 9690 0000
- **Chat en línea desde la página web de Mega®:**
https://chatmegacable.megacable.com.mx/web_megacable/ayuda_chat.jsp
- **CIS** (Centro integral de servicios)
- **Correo electrónico:** atencionclientes@megacable.com.mx
- **Número de ventas:** 33 9690 1234
- **WhatsApp:** 33 9690 0001

Cuando el Cliente elija realizar el Cambio de Servicio o Paquete vía telefónica, la llamada quedará grabada y nuestro asesor le solicitará al titular su número de identificación oficial INE, para quedar registrado en su contrato original.

En caso de que el Cliente decida acudir al CIS de su preferencia, nuestro asesor le hará entrega del comprobante correspondiente.

Por medios remotos, como son Chat en línea, correo electrónico y WhatsApp, se solicitará al titular que envíe el escaneo de su identificación oficial INE.

9. Atención a Clientes y público en general

Mega® cuenta con los siguientes medios de contacto para atención a Clientes y público en general:

Tabla No.5

Servicios	Descripción	CIS	Call Center	Página Web	Puntos de Venta	Megacable APP
Información General	Consulta de Servicios, paquetes, promociones, cobertura, entre otros.	✓	✓	✓	✓	✗
Contratación de Servicios	Contratación de Servicios ofertados por Mega®.	✓	✓	✓	✓	✓
Pago de Servicios	Recepción de pagos de Servicios contratados.	✓	✓	✓	✓	✓
Contratación de Servicios adicionales	Contratación de Servicios adicionales.	✓	✓	✓	✓	✓
Aumento y disminución de paquetes	Cambio de esquema de Servicio contratado (UP, DW, Cajas adicionales, repetidor)	✓	✓	✗	✓	✓
Cancelación total de los Servicios	Cancelación total del(os) Servicio(s) prestado(s).	✓	✓	✗	✗	✗
Cambios de Paquete o Servicio	Solicitud de Cambios de Paquete o Servicio.	✓	✓	✓	✗	✗
Entrega de Equipos	Se realiza la entrega del(os) equipos al Cliente	✓	✗	✗	✗	✗
Reembolsos y bonificaciones de pagos	Gestión de reembolsos y bonificaciones.	✓	✓	✗	✗	✗
Portabilidad	Solicitud de portar una línea telefónica de otra compañía.	✓	✓	✗	✓	✗
Aclaración de Estado de Cuenta o factura	Aclaración de dudas respecto de cargos no reconocidos, promociones, información de llamadas, entre otras inquietudes que pueda tener el Cliente.	✓	✓	✗	✗	✗
Aclaración, modificación, corrección de datos, etc.	Atención a solicitudes relacionadas a los datos del Cliente.	✓	✓	✗	✗	✗
Solicitud de emisión de factura	Generación de factura.	✓	✓	✗	✗	✓

Cambio de domicilio	Cambio de ubicación del contrato actual o domicilio nuevo a petición del Cliente.					
Recepción de quejas	Se reciben quejas realizadas por el Cliente.					
Programación de visitas técnicas	Programación y/o Reprogramación de visita del personal técnico.					
Domiciliación de Servicios	Solicitud de cargo automático a Tarjeta de Crédito o Débito (alta, baja o cambio de tarjeta para pago de Servicio).					
Consulta de saldos	Saldo, pago no registrado, etc...					
Cambio de titular	Cesión de derechos del contrato de prestación de Servicios.					
Soporte o Configuración de equipos	Soporte o configuración de equipos vía remota.					
Soporte de Servicios	Soporte especializado de configuración de equipos de valor agregado vía remota, como antivirus.					

10. Quejas

Mega® pone a disposición del Cliente diversos canales de comunicación para la atención para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones:

- CIS
- Megacable APP
- Página Web: www.mega.mx
- Teléfono: 33-9690-0000
- Web Chat
- WhatsApp: 33-9690-0001

El Cliente puede elegir libremente entre los canales de comunicaciones para poder presentar quejas, reportar anomalías, formular consultas relacionadas con los servicios o cualquier trámite relacionado con éstos.

El Cliente deberá atender los siguientes pasos:

- El Cliente se pone en contacto por cualquier canal de comunicación.
- Si es posible, se resuelve la incidencia en el momento.
- En caso de no haberse resuelto, se asigna un Agente de Servicio para una atención personalizada.
- Se soluciona la incidencia sin exceder los plazos estipulados en la Ley.
- El Cliente recibe una encuesta de satisfacción.

11. Procedimiento de Instalación de Servicios

Mega® proporciona, a través de su personal técnico y especializado, todos los materiales necesarios para la instalación de los Servicios contratados.

Las visitas para instalación de Servicios podrán realizarse de lunes a sábados en horario de 9:00 a 19:00 horas y los días domingos de 9:00 a 16:00 hrs. Para ello, una vez verificado que no exista imposibilidad técnica para la instalación en el domicilio del Cliente, se da de alta en el sistema de facturación y control, y se torna al área de instalación para que ésta, programe la fecha y hora de instalación del Servicio. Continuando con los siguientes pasos:

- I. El Cliente recibirá una llamada para agendar la fecha de instalación. Misma que no excederá de 10 días hábiles posteriores a su contratación. El Cliente podrá acordar una fecha distinta, fuera de dicho plazo, si así conviene a sus intereses.
- II. En la fecha acordada, se presentará el Técnico Instalador en el domicilio del Cliente, quien deberá ir debidamente identificado y uniformado para realizar la instalación del Servicio y equipos que correspondan.
- III. El técnico informará la ruta del cableado para que el Cliente autorice la instalación y/o indique los cambios deseados.
- IV. El Cliente deberá firmar de conformidad la instalación.
- V. El Cliente podrá o no contestar una breve encuesta.

Los pasos y horarios de instalación pueden ser consultados en la siguiente liga:
<https://www.megacable.com.mx/files/faq/instalacion.pdf>

12. Equipos necesarios para la prestación del Servicio

Para cualquier esquema de pago, los equipos y/o accesorios necesarios para prestar los Servicios contratados, exceptuando el o los equipos terminales, son de propiedad de Mega® y estos se entregan al Cliente en comodato, quién se compromete a la guardia, custodia y conservación de los equipos que se encuentren en su poder durante la vigencia del contrato.

13. Medios de Pago

- **Pago en Línea:** Al registrarse el Cliente en Servicios en línea de la Página Web de Mega® y podrá realizar pagos por Internet de forma rápida, segura y confiable. Si requiere factura podrá solicitarla en nuestra **Megacable APP**: Descarga la App oficial de Mega® en su celular, regístrate y realice su pago.
- **Cargo Automático a tu Tarjeta de Crédito o Débito:** Podrá solicitarse en CIS o llama por teléfono a nuestro Call Center para domiciliar pagos de forma automática y segura.
- **Centros Integrales de Servicios (CIS):** Podrá realizar pagos en cualquier CIS.
- **Centros de Pago:** Podrá realizarse pagos en los más de más de 20,000 centros autorizados, los cuales se pueden consultar en https://www.megacable.com.mx/soporte/26_explicacion-y-formas-de-pago.

14. Tiempos de pago y criterios aplicados para el corte y reanudación del Servicio

El monto a pagar se compone por la mensualidad los Servicios contratados y/o consumos variables. La fecha de pago se establece de conformidad a la fecha de instalación de los Servicios contratados. En caso de no recibir el pago el día 5 posterior a la fecha límite de pago, el Servicio de Internet y TV se suspenderá en su totalidad y el de Telefonía Fija sólo recibirá llamadas, que en su caso se suspenderá a los 10 días posteriores de no recibir el pago. Para reconectar los Servicios contratados, el Cliente deberá pagar el adeudo acumulado a la fecha de pago más un cargo por reconexión que aplique.

15. Estado de cuenta y recibo de pago

Mega® pondrá a disposición de los Clientes de pos pago, en forma física, o formato electrónico, cuando estos así lo acuerden, cuando menos 10 días naturales anteriores a la fecha de vencimiento del plazo de pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, el cual contiene de manera desglosada la descripción de los Servicios de Telecomunicación, los Servicios adicionales, los cargos, costos, conceptos, que correspondan a los Servicios contratados.

En esquema de prepago, Mega® a petición del Cliente emitirá el detalle donde consten los datos específicos de los Servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo la fecha, forma y lugares

de pago. Tratándose de cargos indebidos, Mega® deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

De forma adicional, Mega® pone disposición del Cliente, en la página web, Servicios en línea: plataforma, en la cual el Cliente puede darse de alta para consultar detalles del Servicio contratado, fechas de pago, actualización de datos promociones, formas de pago y estados de cuenta, entre otros.

16. Facturación

Los Cliente que requieran la emisión de factura, podrán solicitarla dentro del plazo establecido en la Ley a través de los canales que Mega® pone a su disposición:

- Call Center
- Centros Integrales de Servicio (CIS)
- Servicios en línea.

Las facturas expedidas por Mega® cubren los requisitos que marca la Ley.

17. Cancelación de Servicios

17.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)

Para cancelar alguno de los Servicios contratados, el titular deberá acudir al CIS de su preferencia y atender lo siguiente:

- I. Presentar identificación oficial. En caso de que el titular, no pueda presentarse a realizar la suspensión, podrá realizarlo un tercero siempre y cuando presente una carta poder simple firmada por el titular y copias de la identificación oficial de ambos.
- II. No tener adeudos, el o los Servicios a suspender deberán estar cubiertos al día.
- III. Entregar todos los equipos provistos (propiedad de Mega®), de acuerdo al Servicio que va a cancelar, incluyendo, en su caso fuentes de poder y control remoto. En caso de que no se entreguen los equipos se realizará el cobro de los mismos.
- IV. El Cliente recibirá el comprobante de suspensión de Servicios y recibo de equipo entregado.
- V. Tiempo de atención es de 1 día hábil para que se refleje en sistema.

Para mayor detalle del procedimiento de cancelación, lo podrás consultar en la siguiente liga: <https://www.megacable.com.mx/files/faq/cancelacion.pdf>

17.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)

Para cancelar alguno de los Servicios contratados, el titular deberá llamar al Call Center de Mega® (33 9690 0000) marcando opción 2 o 3: y atender los siguientes puntos:

- I. Validación de información del Cliente: Se verifican la identidad del titular y los datos del contrato.
- II. No tener adeudos, el o los Servicios a suspender deberán estar cubiertos al día.
- III. Motivo de suspensión: Se pregunta al Cliente los motivos por los que quiere suspender.
- IV. Validación de estatus en contrato: Validación de plazo de permanencia, promociones, cargos pendientes y cargo automático.
- V. No tener adeudos: El o los Servicios a suspender deben estar cubiertos al día.

- VI. Entrega de Equipos: Se levanta una orden de trabajo para que un técnico acuda al domicilio a recoger los equipos, y entrega al Cliente un comprobante de suspensión de Servicios y recibo de equipo recuperado, avala que los equipos fueron entregados.
- VII. El Cliente recibirá un número de folio de suspensión, mismo que podrá utilizar en caso de futuras aclaraciones.
- VIII. Tiempo de atención es de 1 día hábil para que se refleje en sistema.

18. Compensaciones y bonificaciones

18.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)

El Cliente tendrá derecho a compensación o bonificación si presenta alguno de los siguientes inconvenientes:

a) **Interrupción del Servicio** (después de que se reportó la interrupción), ocasionada por:

- Causas atribuibles al operador.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor.
- Alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio.

b) **Cargos indebidos**

Deberá acudir al CIS de su preferencia en dónde:

- I. Se revisará la solicitud y de ser procedente, el Cliente recibirá la compensación y/o bonificación respecto al periodo de afectación del Servicio.
- II. La compensación y/o bonificación se realiza en la siguiente fecha de corte y se reflejara en el siguiente estado de cuenta, factura o recarga de la bonificación y/o compensación realizada.

Al momento de realizar la compensación o bonificación procedente, Mega® informará al Cliente, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Para mayor detalle de compensación y/o bonificaciones, podrá consultar: <https://www.megacable.com.mx/files/faq/compensaciones.pdf>

18.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)

El Cliente deberá llama al Call Center (9690 0000) marcando opción 2, opción 2, para la atención de:

a) **Interrupción del Servicio** (Después de que se reporte la interrupción), ocasionado por:

- I. Causas atribuibles al operador.
- II. Casos fortuitos o de fuerza mayor.
- III. Alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la presentación del Servicio.

b) **Cargos indebidos**

- I. Validación de información del Cliente: Se verifican la identidad del titular y los datos del contrato.
- II. Se revisa la solicitud y de ser procedente, el Cliente recibirá la compensación y/o bonificación respecto al periodo de afectación del Servicio.

- III. La compensación y/o bonificación se realiza la siguiente fecha de corte y se reflejará en el siguiente estado de cuenta, factura, o recarga de la bonificación y/o compensación realizada.

Al momento de realizar la compensación y/o bonificación, Mega® informará al Cliente, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

19. Otros procesos relacionados con la prestación del Servicio

19.1 Robo de equipo y/o objeto de algún siniestro en Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)

Si al Cliente le robaron su equipo o fue de objeto de algún siniestro deberá:

- I. Dar aviso inmediato a Mega®, en un plazo que no exceda de 24 horas posteriores al evento, para la reposición del equipo y suspensión del cobro del Servicio, hasta en tanto cuente con otro equipo para poder recibir el Servicio.
- II. Presentar la denuncia respectiva, ante la autoridad correspondiente.
- III. Acudir al CIS y presentar lo siguiente:
 - Original y copia de la constancia que acredite el objeto del robo o siniestro, levantada ante la autoridad competente.
 - Número de Cliente.
 - Una copia de la identificación oficial del Cliente, o en caso de no ser el titular, copia de la identificación oficial del titular y de quien recibirá el equipo.
 - Un asesor de atención al Cliente revisará la solicitud para reposición del equipo, en caso de no proceder, se aplicará el cargo correspondiente por reposición del equipo. De resultar procedente la solicitud, se realizará la reposición del equipo.

Para mayor detalle sobre los procesos de robo de equipo lo podrás consultar en: https://www.megacable.com.mx/files/faq/otros_gastos.pdf

19.2 Robo de equipo y/o objeto de algún siniestro en Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)

Si al Cliente le robaron su equipo o fue de objeto de algún siniestro deberá de realizar lo siguiente:

- I. Dar aviso inmediato a Mega®, en un plazo que no exceda de 24 horas posteriores al evento, para la reposición del equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que cuente con otro equipo para poder recibir el Servicio.
- II. Presentar la denuncia correspondiente ante la autoridad.
- III. Una vez presentada la denuncia, comunicarse al 3396900000, Opción 4, Opción 3, Opción. 1, el asesor solicitará que envíe la denuncia escaneada vía correo electrónico a atencionclientes@megacable.com.mx, agregando el número de Cliente, así como su identificación oficial INE escaneada por ambos lados.
- IV. Un asesor de atención al Cliente revisará la solicitud para reposición del equipo, de no ser procedente, se aplicará el cargo correspondiente por reposición del equipo. Si procede la solicitud se realizará la reposición del equipo, por lo que el asesor le proporcionará un folio de seguimiento del caso, el cual será resuelto dentro de las próximas 24 horas una vez enviada la documentación vía correo electrónico.

- V. En su caso, un asesor se comunicará vía telefónica para agendar visita para la entrega de equipos a reponer.
- VI. En la visita deberá estar presente el titular del contrato o un tercero, quien deberá presentar carta poder simple firmada por el titular y copias de la identificación oficial de ambos.

20. Cambio de domicilio

20.1 Sucursales con Centros Integrales de Servicio (CIS)

El Cliente deberá acudir al CIS de su preferencia, en dónde:

- I. Se verificará si hay cobertura en el nuevo domicilio.
- II. Se realiza la orden de cambio de domicilio.
- III. Se cobrarán los días transcurridos de tu plan actual al día del trámite, más el costo de la instalación.
- IV. Se cancela el Servicio en el domicilio anterior.

20.2 Sucursales sin Centros Integrales de Servicio (CIS)

El Cliente deberá llamar a nuestro Call Center 33 9690 0000 marcando opción 3:

- I. Se verifica si hay cobertura en el nuevo domicilio.
- II. Si el cambio es dentro de la misma ciudad, los equipos serán utilizados en el nuevo domicilio, previa instalación por parte del técnico.
- III. En caso de ser un cambio a otra ciudad o estado el Cliente deberá informarlo en la llamada para que se levante una orden de trabajo con la cual, el técnico acudirá al domicilio a recoger los equipos.
- IV. El asesor informará al Cliente el costo del Servicio en caso de que aplique.
- V. Se cancela el Servicio en el domicilio anterior.

21. Política de privacidad

Los Datos Personales del Cliente serán tratados por Mega® de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos personales en posesión de Particulares, su reglamento y normativa relacionada. Así mismo Mega® ha adoptado las medidas necesarias para asegurar la privacidad de los datos personales recabados, de forma que se garantice su seguridad, se eviten alteración, pérdida o tratamiento no autorizados. Además, todo dato que sea recabado será tratado de conformidad con los principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad y responsabilidad. Siendo así que el tratamiento de datos personales se limitará al cumplimiento de las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad, mismo que puede ser consultado en: <https://www.Mega.com.mx/aviso-de-privacidad>

22. Aviso

Mega® se reserva el derecho de actualizar el presente Código de Prácticas Comerciales.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios vigentes que Mega® ofrece, podrán ser consultados en su página web oficial <https://www.mega.mx>; los Centros Integrales de Servicio (CIS), o bien, marcando al número (33) 96900000 de nuestro Call Centre Nacional.