

MANUAL DE CONTRATACIÓN EN LÍNEA

MEGA CABLE, S.A. DE C.V., sus empresas filiales y subsidiarias (TELEFONÍA 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.), que en su conjunto se denominarán MEGA, con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco, presenta el manual de contratación en línea a través de su sitio mega.mx.

DEFINICIONES

Para los efectos del presente Manual, se entenderá por:

USUARIO: Cualquier persona que acceda y/o utilice la PÁGINA WEB. Al acceder a la PÁGINA WEB, EL USUARIO está manifestando que es mayor de 18 años. El acceso, navegación y/o utilización de la PÁGINA WEB por una persona menor de edad es responsabilidad exclusiva de sus padres o tutores.

CLIENTE: Usuario que ha contratado su(s) paquete(s) Mega a través de la PÁGINA WEB.

PÁGINA y/o SITIO WEB: mega.mx

AUTOSERVICIO: Modalidad de venta en la que el cliente o usuario realiza la contratación de un paquete de servicios, sin necesidad de la intervención directa de un empleado.

DOBLE PACK: Internet de banda ancha y telefonía fija

TRIPLE PACK: Internet de banda ancha, telefonía fija y Sistema de TV

SERVICIO ADICIONAL: Servicio distinto al paquete original.

SISTEMA: Hace referencia a la página web en su función de procesamiento de datos relacionados con la contratación en línea.

PCI DSS: Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago, por la traducción de sus siglas en inglés al español. Conjunto de normas de seguridad que protegen los datos de los titulares de tarjetas de crédito y débito.

CIFRADO HTTPS: Tecnología de seguridad que protege la comunicación entre un navegador web y un sitio web.

Identificación del proveedor.

MEGA CABLE, S.A. DE C.V. y sus empresas filiales y subsidiarias (TELEFONÍA 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.), que en su conjunto se denominarán MEGA, con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco, se constituye como una **empresa de servicios de telecomunicaciones en México**. Con presencia en 32 estados de la república mexicana y con más de 40 años de experiencia, ofrece servicios de conectividad y entretenimiento a mercados masivos

(residenciales y pequeños negocios), empresariales y corporativos. Bajo el esquema del Triple Pack, ofrece Internet de banda ancha (por fibra óptica y/o cable coaxial, dependiendo la sucursal), TV (interactiva, en HD o SD dependiendo la sucursal) y telefonía fija y móvil.

Puede conocer más detalles acerca de Mega en <https://megacable.com.mx/nuestra-empresa>.

Medios de Contratación en línea:

Mega amplía sus distintos canales de venta, sumando la modalidad de contratación en línea **a través de su página web mega.mx (en lo sucesivo “página y/o sitio web”) en un esquema de autoservicio**, donde el usuario podrá realizar la contratación de los servicios disponibles para esta modalidad.

La modalidad de contratación en línea, así como su oferta comercial, se encuentra sujeta a disponibilidad de acuerdo a la localidad.

Información de productos o servicios.

El usuario podrá encontrar la descripción de los servicios ofertados para contratación en línea, en la página web, desplegando en el Menú principal del sitio, a través de las secciones de Paquetes/Residencial, Paquete/Negocios, Paquetes/Full Connected Home, Servicios/Internet, Servicios/TV, Servicios/Telefonía, Streaming, Xview+, Internet ilimitado Mega Móvil, entre otros.

Para mayor información, el usuario podrá consultar las siguientes ligas:

[Términos y Condiciones de Internet](#)

[Términos y Condiciones de Video](#)

[Términos y Condiciones de Netflix](#)

[Términos y Condiciones de Amazon Prime](#)

[Términos y Condiciones de Disney+](#)

[Términos y Condiciones de HBO Max](#)

[Términos y Condiciones de Fox Sports Premium](#)

[Términos y Condiciones de NBA League Pass](#)

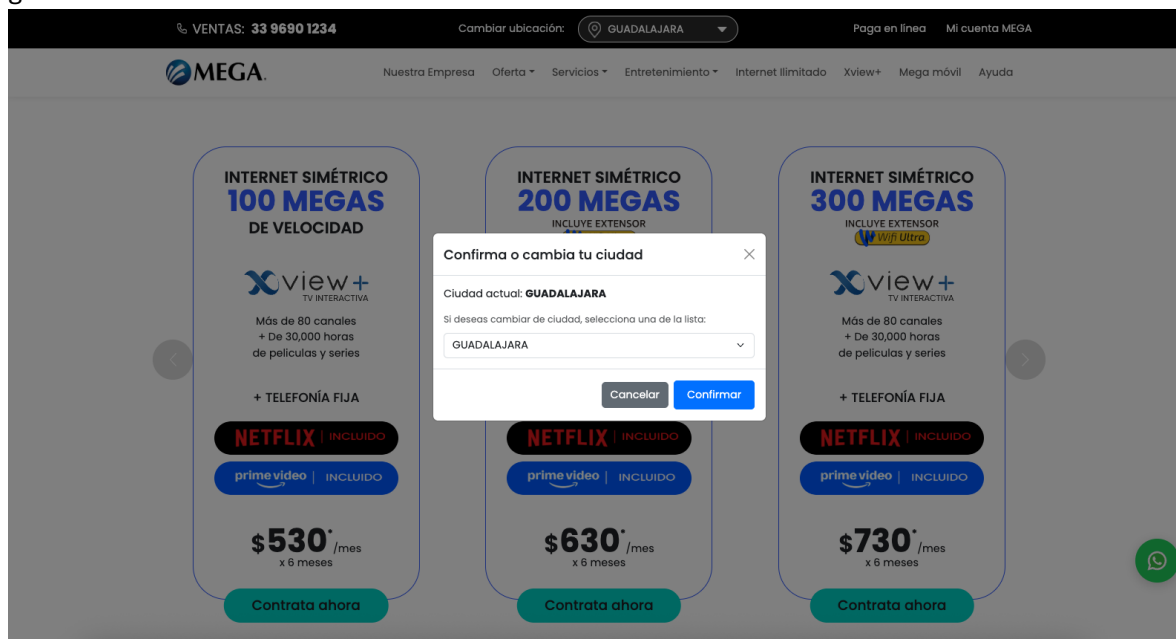
[Términos y Condiciones de Paramount+](#)

[Términos y Condiciones de Adult Pack](#)

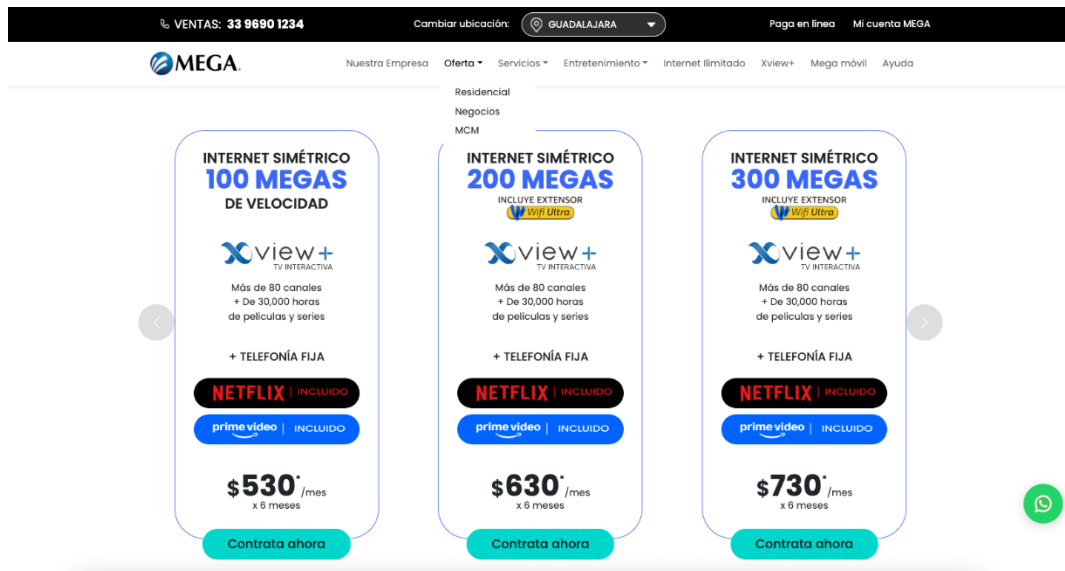
Procedimiento General para realizar contratación en línea de servicios Doble y Triple Pack a través del sitio mega.mx:

Para realiza una contratación de manera exitosa, el usuario deberá atender el siguiente flujo:

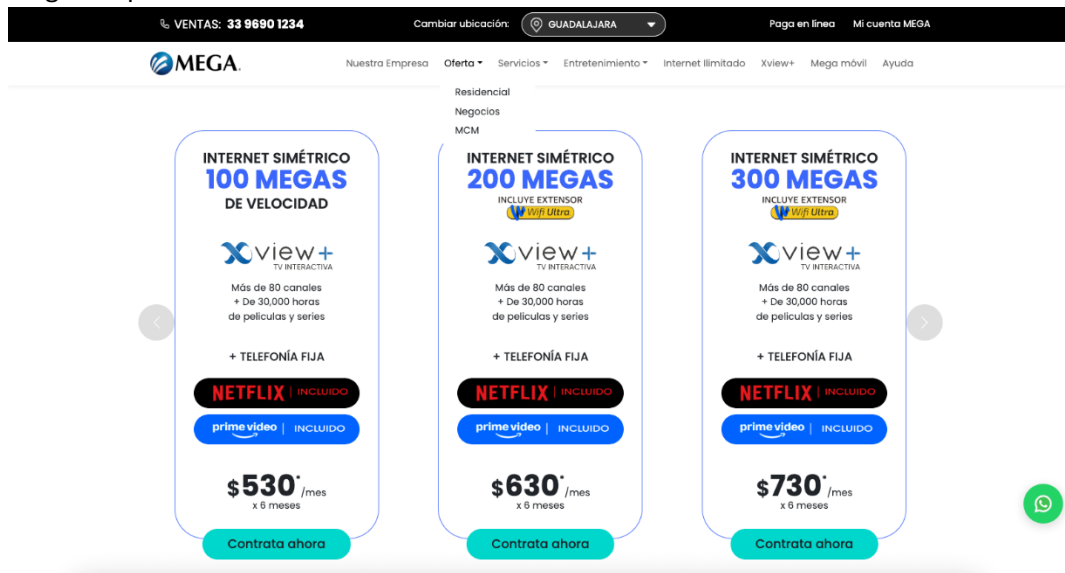
- 1) **Bienvenida:** El usuario deberá ingresar a la página web y geolocalizar su ubicación (en su primera visita al sitio web; en posteriores visitas, el sitio recuerda la ubicación seleccionada previamente, pero puede modificarse en cualquier momento desde la pestaña ubicada en la parte superior de la página, donde se muestra el listado de localidades y el símbolo de geolocalización).



- 2) **Oferta comercial en línea:** Dentro del sitio web, el usuario podrá visualizar los paquetes de servicios disponibles para contratación en línea, directamente en el Home del sitio o en las secciones del menú Servicios/Residencial o en cualquier sección del Menú Apps. La oferta disponible para contratación a través del sitio web, está conformada por paquetes de servicios Doble y Triple Pack, sin embargo, dependiendo de las promociones vigentes al momento de la contratación, los paquetes podrán o no incluir de manera promocional alguna app o servicio adicional, que será especificado directamente en el paquete.



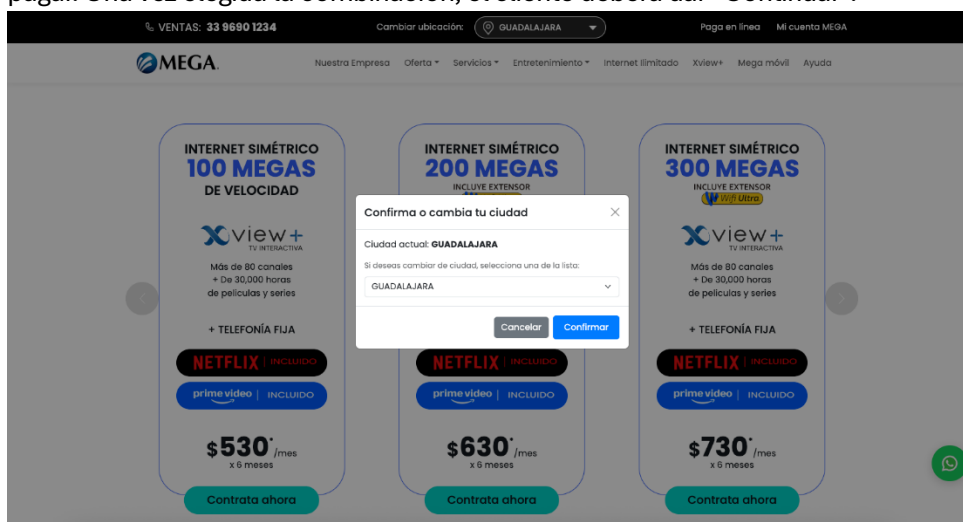
- 3) **Botón para Contratar en línea:** El usuario podrá visualizar el botón de “Contratar ahora” o “Lo quiero!” en cada uno de los paquetes, dando clic en cualquiera de éstas dos opciones, será dirigido al panel de contratación en línea.



- 4) **Contratación en línea:** En este panel, existen 6 pasos para la contratación del paquete de servicio que se haya elegido:

Paso 1: Geolocalización y Confirmación del paquete a contratar. Inicialmente, el sistema solicitará confirmar la ciudad en que el usuario desea contratar su paquete de servicios. Una vez seleccionado este campo, podrá visualizar el detalle de la oferta comercial disponible para contratación en línea.

El usuario tendrá la opción de agregar 1 TV adicional o bien, algún paquete de Telefonía celular. Cada vez que realiza una adición a su paquete (de los servicios indicados), podrá ver en tiempo real cómo se incluyen dichos servicios en el paquete seleccionado, mostrando detalle de la tarifa de los mismos y actualizándose el monto total a pagar. Para contratar online, el usuario deberá pagar únicamente \$200 de anticipo a su primera mensualidad, que le serán descontados de su primer mes, garantizando su contratación, para posteriormente emitir la orden de instalación. En caso de solicitar servicios adicionales de telefonía móvil, estos tienen una tarifa de contratación de 1 mensualidad del plan móvil seleccionado y se suman al total a pagar. Una vez elegida la combinación, el cliente deberá dar “Continuar”.



Paso 2: Confirmación de cobertura por domicilio. El cliente deberá ubicar el domicilio donde se realizará la instalación del servicio. Para ello deberá llenar los campos correspondientes a “**Colonia**”, “**Código Postal**”, “**Calle**”, “**Número exterior e interior**”. En cada campo, el usuario deberá teclear el dato y dar clic en “**Buscar**”. En caso de que la búsqueda no arroje resultados, el domicilio no estaría habilitado para realizar la contratación del servicio online y será necesario que se comunique al Call Center (3396901234) para continuar su proceso por ese medio. Si la dirección es válida, se activará la casilla de ubicar la dirección exacta en el mapa, situando el cursor en el domicilio exacto, una vez dando clic a **Validar dirección**, el proceso sigue dando “Continuar”.

MEGA HERMOSILLO

1 2 3 4 5 6

DOMICILIO DE INSTALACIÓN

Ciudad •
HERMOSILLO

Colonia •
BUSCAR

Código Postal •
BUSCAR

Calle •
BUSCAR

Ext • **# Int** •
BUSCAR

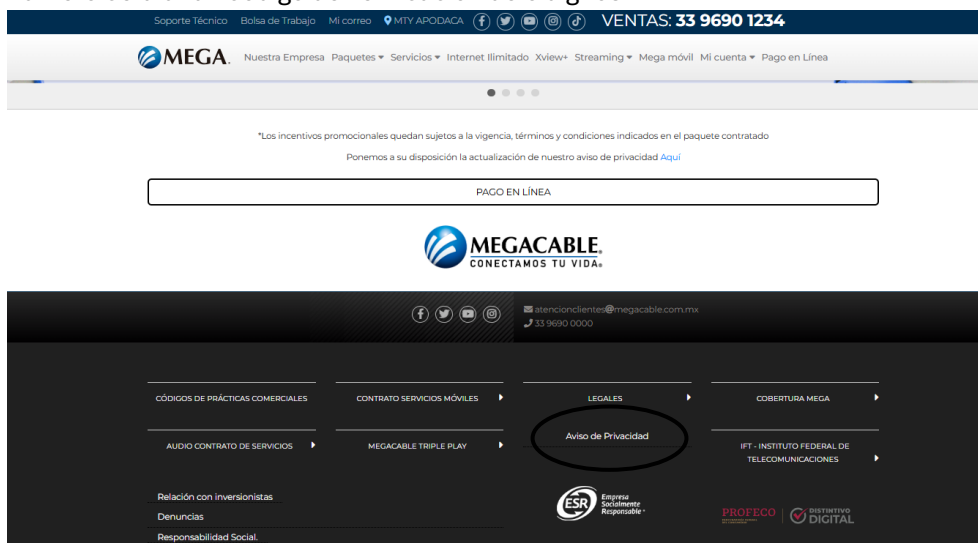
Entre Calle 1 •
BUSCAR

Entre Calle 2 •

Confirma tu ubicación
Por favor, completa los datos de tu domicilio, confirma la ubicación y luego selecciona "Siguiete" para continuar.

Regresar

Paso 3: Datos de identificación del usuario. Una vez leído el contenido de nuestro Aviso de Privacidad, disponible en cualquier momento en <https://www.megacable.com.mx/aviso-de-privacidad>, el usuario deberá identificarse, colocando su **Nombre y Apellidos, correo electrónico y número de celular**. Para acreditar la mayoría de edad, deberá **adjuntar fotografía de su identificación oficial vigente (anverso y reverso) y, en caso de adquirir línea(s) móvil(es), deberá digitar los 16 dígitos su CURP, para que, por disposición oficial su línea sea asociada a este**. Deberá dar clic en "Siguiete" para recibir en su número celular un código de verificación de 6 dígitos.



Paso 4: Verificación de número celular. En este apartado el usuario deberá introducir el código recibido por SMS y una vez leído y enterado del contenido del Aviso de Privacidad, activar la casilla de verificación del mismo, con el cual acepta y

otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para el cumplimiento de las obligaciones originadas con la contratación de los servicios. Una vez validado el código de manera exitosa, el flujo continúa al Paso 5. En caso de no ser válido el código digitado, se mostrará en la pantalla como “error” y dará oportunidad de hacer enviar un nuevo código. En caso de tener algún inconveniente en este paso, el usuario deberá comunicarse al Call Center (3396901234) para obtener asistencia y continuar su proceso.

Paso 5: Resumen de la compra y aceptación de términos y condiciones. En este apartado el usuario visualizará el resumen del paquete seleccionado, así como un despliegue preliminar de su folio de contratación. Deberá verificar que sus datos sean correctos, palomear las casillas de verificación que se muestran (algunas son opcionales, según se indican), para posteriormente plasmar su firma autógrafa en el campo sensible (Puede hacerlo con el mouse o desde su celular, con el dedo). Una vez conocidos los términos y condiciones, el usuario podrá aceptarlos y dar en “Continuar”. En caso de éste, no seleccione los incisos 1) y 2) de este párrafo (Aceptación de términos y condiciones, y Domiciliación de su pago recurrente), no podrá continuar con el proceso de contratación. En caso de tener algún inconveniente en este paso, el usuario deberá de comunicarse al Call Center (3396901234) para continuar su proceso.

Paso 6: Pago de contratación. El usuario deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito para realizar el cargo. Son aceptados Visa, Mastercard o American Express. **Es necesario que el titular de la tarjeta bancaria corresponda con el titular del contrato, lo cual se corroborará con la identificación oficial vigente proporcionada por el usuario en el paso 3.** Para continuar con el pago, activar la casilla de “Domiciliación”. Una vez que el Usuario haya verificado que sus datos son correctos, deberá dar clic en “Pagar”.

Todos los pagos efectuados a través de los canales oficiales se encuentran protegidos, mediante tecnología segura y en cumplimiento con el estándar PCI DSS.

PCI DSS es un conjunto de normativas que aseguran que las empresas que manejan pagos con tarjeta cumplan con estrictos controles de seguridad. Es una garantía de que los datos bancarios proporcionados para la transacción, están protegidos.

Cualquier situación relacionada con la transacción será responsabilidad del banco emisor de la tarjeta de crédito, por lo que deberá ponerse en contacto con el banco emisor de su tarjeta.

Paso 7. Confirmación de compra: Una vez que el usuario complete todo el proceso descrito en los pasos anteriores, se desplegará una pantalla con la leyenda “Gracias” junto con el folio de contratación, informando al Cliente que se ha completado su proceso de contratación. El cliente de que recibirá su folio de contratación, además, al correo electrónico registrado, mismo medio mediante el cual podrá descargar la Carta de derechos del Usuario de Telecomunicaciones, esta también podrá ser consultada en cualquier momento en https://www.megacable.com.mx/files/carta_derechos_de_usuario.pdf. El Cliente será contactado vía telefónica por uno de nuestros ejecutivos de Atención para agendar su cita de instalación, dentro de los plazos previstos en la normativa aplicable.

- 5) **Mecanismo para modificar selección antes de aceptar.** Al seleccionar el paquete deseado en el Home de mega.mx, será redirigido a una nueva ventana con el resumen de su paquete y la opción de agregar servicios adicionales.

Si el usuario considera que ese paquete no es el que se adapta a sus necesidades, podrá simplemente cerrar la venta y regresar al Home de mega.mx para reiniciar el proceso y seleccionar otro paquete.

En todo momento, el usuario podrá dejar inconcluso el proceso de contratación sin ningún cargo, siempre y cuando no haya generado el cargo a su tarjeta de crédito. Si ya realizó este movimiento, recibió su folio de contratación a su correo electrónico y decide desistir, deberá comunicarse al Call Center 33 9690 0000 con la información de dicho folio para solicitar su reembolso.

- 6) **Mecanismo para verificar información resumida antes de aceptar.** En el paso 5 de Contratación en línea a través de mega.mx, y antes de generar el pago, el usuario puede:
- Revisar el resumen del paquete a contratar con el desglose de servicios principales y adicionales que haya agregado al inicio del proceso.
 - Si está de acuerdo, deberá dar “Continuar” para realizar el pago.

En todo momento, el usuario puede dejar inconcluso el proceso de contratación sin ningún cargo, siempre y cuando no haya generado el cargo a su tarjeta bancaria. Si ya realizó este movimiento y recibió su folio de contratación a su correo electrónico, y decide desistir, deberá comunicarse al Call Center 33 9690 0000 con la información de dicho folio para solicitar su reembolso.

7) Mecanismo para revisar, aceptar, modificar o cancelar antes de aceptar. Durante todo el proceso de contratación en línea a través de mega.mx, y hasta antes de generar el pago, el usuario puede:

- Regresar al paso anterior con el botón “Regresar” del navegador que está usando, para revisar y modificar la información que considere pertinente.
- Cerrar la ventana del explorador para suspender completamente el proceso de contratación.

En todo momento, el usuario puede dejar inconcluso el proceso de contratación sin ningún cargo, siempre y cuando no haya generado el cargo a su tarjeta bancaria. Si ya realizó este movimiento, recibió su folio de contratación a su correo electrónico y decide desistir, deberá comunicarse al Call Center 33 9690 0000 con la información de dicho folio para solicitar su reembolso.

8) Opciones de cuenta, protección de cuentas, conexiones seguras, buenas prácticas de software, medidas de seguridad física y administrativa. La información se encuentra cifrada.

Todas las transacciones se realizan a través de plataformas certificadas bajo los más altos estándares de la industria (PCI DSS), diseñadas para proteger la información de tarjetas.

- Conexión segura: Usamos tecnología de cifrado para que los datos viajen protegidos.
- Protección total: No almacenamos los datos completos de tarjetas en nuestros sistemas.
- Prevención de fraudes: Contamos con herramientas avanzadas para detectar y evitar operaciones no autorizadas.

Mega adoptará todas las medidas de seguridad, ya sean administrativas, técnicas, tecnológicas y/o físicas que permitan proteger sus Datos Personales a efecto de evitar, cualquier daño o corrupción de la información, pérdida, alteración, robo o uso indebido, así como el acceso, divulgación, modificación o destrucción no autorizadas.

9) Mecanismos de identidad (anónimo, cuenta, contraseña dinámica). Para la contratación en línea a través de mega.mx, el usuario no necesita iniciar el proceso mediante autenticación. Puede elegir el paquete de su agrado y arrancar el proceso de contratación que consta de 6 pasos de manera anónima, sin necesidad de crear una cuenta o usuario en el sistema para ello. Sin embargo, una vez completado el proceso de pago y arrojado el folio por el sistema, Mega enviará al cliente, a través de los medios de contacto que proporcionó, su folio de contratación y la invitación a registrarse en la Megacable App, donde éste podrá generar su usuario y contraseña. La contraseña no es dinámica.

10) Generación de número de transacción, detalles, seguimiento, medios de comunicación, entrega de comprobantes. Al realizar su pago en el proceso de contratación en línea, el usuario acepta el cargo domiciliado a su tarjeta de crédito. El usuario puede saber que la operación ha sido exitosa al recibir:

- 1) Notificación de parte de su banco del cargo realizado (esta información no depende de Mega, sino exclusivamente del emisor de la tarjeta bancaria correspondiente).
- 2) Una ventana de notificación en el sitio web agradeciendo por la transacción e indicándole que recibió su folio de contratación en su correo electrónico y/o SMS registrados. Asimismo, se le informa que recibirá una llamada de nuestra área de Atención a clientes para agendar su cita de instalación.
- 3) Un correo electrónico con los detalles de su contratación.

En caso de cualquier falla o incidente al momento de la transacción (caída de sistema, que la página no vuelva a cargarse, falla de internet, etc), el usuario deberá comunicarse con el banco emisor de su tarjeta de crédito para corroborar que no se haya realizado cargo alguno. Si su banco le informa que el pago no se aplicó, el usuario podrá iniciar nuevamente el proceso, para el caso en que el pago si haya sido aplicado, deberá ponerse en contacto con el Call Center (3396901234) para conocer el status de su contratación o proceso y recibir asistencia, el agente telefónico podrá pedir el comprobante del pago correspondiente emitido por el banco.

De acuerdo a la agenda de instalaciones, nuestra área de Atención a clientes se pondrá en contacto con el cliente para darle la bienvenida a Mega y concertar una fecha y hora para enviar al técnico a instalar su servicio, dentro de los plazos previstos en las disposiciones legales aplicables.

Para mayores detalles del proceso de agenda e instalación, puede consultar la siguiente liga: <https://www.megacable.com.mx/files/faq/instalacion.pdf>.

11) Disponibilidad de los servicios a contratar.

Los paquetes ofertados para contratación en línea a través de mega.mx se encuentran sujetos a:

- 1) Disponibilidad de cobertura: Que en su localidad tengamos red activa para ofrecer la instalación.
- 2) Disponibilidad de tecnología: Las tecnologías empleadas para la prestación del servicio atienden a la localidad del mismo y pueden ser, entre otras:
 - a. Fibra óptica
 - b. HFC (coaxial)
 - c. TV en HD con servicios interactivos y streaming integrados
 - d. TV en HD
 - e. TV en SD
 - f. Telefonía celular
- 3) Capacidad de instalación. Las fechas de instalación se acordará con el usuario, para establecer la fecha y hora de instalación, la cual podrá acordarse entre las partes según sea conveniente.

Cualquier elección del servicio dependerá de su disponibilidad, por lo que, aun realizado el proceso de contratación, éste se someterá a la revisión de nuestro equipo de Atención a clientes para determinar si la instalación es materialmente posible. De ser positiva, se le contacta al cliente para agendar la cita de instalación. Si no fuera posible instalar, se le notifica al usuario para que inicie su proceso de reembolso.

La modalidad de contratación en línea, se encuentra habilitada únicamente para servicios residenciales. Si el usuario desea contratar un paquete para Negocios, o servicios adicionales no disponibles en línea, deberá comunicarse al Call Center (3396901234) para ser asistido por un agente telefónico y realizar el proceso que corresponda.

Los servicios a contratar **en línea a través de** mega.mx serán únicamente los mostrados en el home del sitio mega.mx en su modalidad de Doble Pack residencial (Internet + telefonía fija) o Triple Pack residencial (Internet + TV + telefonía fija). Servicios a Negocios o cualquier otro distinto a los mencionada, podrán ser contratados a través de los canales de venta especificados a en la liga siguiente: <https://empresas.megacable.com.mx/>

El contratante, además, puede agregar los siguientes servicios adiciones (complementos) a su paquete:

- a) 1 TV adicional
- b) Alguno de los 3 servicios de telefonía celular de Mega Móvil (Plan Esencial, Plan Conectado o Plan Ilimitado).
- c) Por promociones vigentes, los paquetes podrían incluir algún servicio adicional en promoción, ya sea sin costo o bien, a precio preferencial. Estos servicios en promoción se especifican claramente en el Home de mega.mx, en el despliegue de cualquiera de los paquetes Doble Pack o Triple Pack.

12) Requisitos para contratación en línea a través de mega.mx

Para una contratación exitosa, el usuario deberá:

- a) Ser mayor de 18 años y acreditar su personalidad con identificación oficial vigente (por ejemplo: INE, licencia de manejo).
- b) Contar con una tarjeta de crédito a su nombre (el titular de la tarjeta deberá coincidir con la identificación oficial de quien contrata).
- c) Ingresar su información en el apartado de Contratación en línea (<https://ventas-web.megacable.com.mx> previa geolocalización en nuestro sitio web <https://mega.mx>) y seguir los 6 pasos del proceso. Si en cualquiera de ellos, no logra proporcionar la información correcta o decide abandonar el proceso, la contratación no se realizará.

Con el ingreso y carga de la información solicitada por el sistema durante todo el proceso de contratación, el cliente manifiesta que esta es verídica y propia.

Si el cliente no puede acreditar cualquiera de los requisitos de este apartado, o bien, si requiere servicios adicionales no disponibles en nuestra sección de contratación en línea, puede contratar a través de cualquiera los siguientes medios de contacto:

- d) A través de nuestro Call Center, llamando al 3396901234.
- e) Acudiendo a cualquiera de nuestras sucursales (Consulte ubicaciones en <https://www.megacable.com.mx/centros-de-atencion>)

La contratación se sujetará a los requisitos y procedimientos establecidos para cada medio. Para mayor información:

<https://www.megacable.com.mx/files/faq/contratacion.pdf>

13) Restricciones de edad.

Al acceder y/o navegar en el sitio web mega.mx, el usuario manifiesta ser mayor de edad (18 años). El acceso, navegación y/o interacción dentro de la página web por parte de menores de edad, queda bajo estricta y exclusiva responsabilidad de sus padres o tutores.

Para la contratación de nuestros paquetes, es indispensable cubrir los requisitos descritos en el apartado 12) del presente Manual, entre ellos, cumplir y acreditar la mayoría de edad.

MEGA sostiene un compromiso con el respeto y protección de los derechos de toda persona, solucionando de manera ágil sus conflictos o dudas y cuidando que la publicidad que se dirija a ellos o la a que pudieran tener acceso fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión.

14) Mecanismo de aceptación de términos y condiciones en mega.mx.

Durante el proceso de contratación en línea a través de mega.mx, una vez leídos y enterado de su contenido, el usuario deberá aceptar los términos y condiciones del paquete que desea contratar a través de una casilla de verificación de “Acepto los términos y condiciones del servicio” que deberá activar, únicamente una vez aceptados los Términos y Condiciones como se indica, el usuario podrá continuar con el flujo de contratación. En caso de incidencia para activar la casilla, podrá contactarnos vía Call Center 33 9690 1234 para realizar su contratación asistido por un agente telefónico, quien le solicitará la aceptación por voz.

Para conocer los términos y condiciones de las promociones vigentes puede visitar la siguiente liga <https://www.megacable.com.mx/terminos-y-condiciones>. Si quiere conocer los detalles de los servicios que conforman el paquete a contratar, puede consultar las siguientes ligas:

[Términos y Condiciones de Internet](#)

[Términos y Condiciones de Video](#)

[Términos y Condiciones de Netflix](#)

[Términos y Condiciones de Amazon Prime](#)

[Términos y Condiciones de Disney+](#)

[Términos y Condiciones de HBO Max](#)

[Términos y Condiciones de Fox Sports Premium](#)

[Términos y Condiciones de NBA League Pass](#)

[Términos y Condiciones de Paramount+](#)

[Términos y Condiciones de Adult Pack](#)

Del mismo modo, el usuario deberá activar las casillas de verificación aceptando que leyó el Aviso de privacidad, y si así lo desea, activar la casilla para otorgar su consentimiento para recibir información comercial y de promociones, al momento de firmar electrónicamente su folio de contratación.

Para consultar nuestro aviso de privacidad, revíselo en <https://www.megacable.com.mx/aviso-de-privacidad>.

Los términos y condiciones se encuentran redactados en idioma español y dentro de la página web <https://www.megacable.com.mx>

Los términos y condiciones son aplicables en todos los servicios que se contraten en la página web <https://www.megacable.com.mx>. La página web da acceso a hipervínculos cuya finalidad es facilitar el acceso, archivo e impresión de la información a fin de mejorar la experiencia y otorga certeza al suscriptor al utilizar el sitio.

Los términos y condiciones se sujetan a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En consecuencia, el suscriptor gozará de todos los derechos reconocidos en la Ley, además de los que se le otorguen en los términos y condiciones. Todos los derechos, deberes, beneficios y garantías contenidos en Ley Federal de Protección al Consumidor son reconocidos y aplicados estrictamente por MEGA.

15) Protección de datos personales.

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones vigentes en materia de Protección de Datos Personales en México, MEGA pone a disposición del usuario, su Aviso de Privacidad en <https://www.megacable.com.mx/aviso-de-privacidad>

El Aviso de Privacidad se encuentra disponible, además, en cualquiera de nuestros CIS. Ubicaciones consultables en: <https://www.megacable.com.mx/centros-de-atencion>

Para la finalidad de la transacción por la contratación de nuestros paquetes en línea, MEGA solicitará al usuario su consentimiento para recabar sus datos bancarios como lo son 1)

nombre completo (como aparece en la tarjeta bancaria), 2) número de tarjeta, 3) banco emisor, 4) fecha de vencimiento, 5) CVV/CVC.

Mega cuenta con estándares de seguridad de datos como PCI DSS, que certifica que una organización protege los datos de las tarjetas de pago de sus clientes. Este estándar de seguridad de datos requiere que las empresas que aceptan, procesan, almacenan o transmiten esta información, mantengan un entorno seguro para prevenir fraudes y filtraciones.

MEGA trata los datos personales proporcionados por el usuario para finalidades secundarias o accesorias como lo son mercadotecnia, publicidad, promoción, boletines, perfilado de datos, mensajes publicitarios, novedades, invitaciones de eventos, prospección comercial y ofrecimiento de servicios o productos, general o personalizada, enviada mediante cualquier medio. Para el caso en que el usuario no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades secundarias o accesorias, podrá seguir el procedimiento descrito en el numeral 6 de nuestro Aviso de Privacidad.

Mega adoptará todas las medidas de seguridad, ya sean administrativas, técnicas, tecnológicas y/o físicas que permitan proteger sus Datos Personales a efecto de evitar, cualquier daño o corrupción de la información, pérdida, alteración, robo o uso indebido, así como el acceso, divulgación, modificación o destrucción no autorizadas.

16) Responsabilidades por fallas de sistema durante el proceso de contratación.

En caso de presentarse alguna falla al momento de realizarse la transacción (caída de sistema, que la página no vuelva a cargarse, etc), el usuario deberá comunicarse directamente con el banco emisor de la tarjeta de crédito para corroborar que no se haya realizado cargo alguno, una vez verificado que no se realizó el pago, podrá iniciar el proceso de nueva cuenta.

En caso de que el banco confirme que el pago si se haya aplicado, deberá comunicarse al Call Center (33 9690 1234) para verificar el status de su contratación o proceso y recibir asistencia.

En caso de experimentar alguna falla en alguno de los servicios que conforman su paquete contratado, el cliente deberá comunicarse a nuestro Call Center (33 9690 0000) con su número de suscriptor a 10 dígitos para ser atendido por uno de nuestros operadores. Los motivos de falla pueden ser diversos por lo que vía telefónica ofrecemos servicio de asesoría técnica, así como también, en caso de no resolverse la falla, programaremos una visita de un técnico a su domicilio para analizar las causas y soluciones al problema presentado.

17) Reposiciones, cancelaciones, devoluciones o bonificaciones.

En caso de que el cliente refiera ya no estar interesado en el servicio contratado, o en caso de cualquier imposibilidad técnica para la realización de su instalación, podrá solicitar la cancelación a través del Call Center 3396900000 con su folio de contratación recibido en su correo electrónico. Asimismo, podrá solicitar el reembolso del anticipo a su primera mensualidad.

Para conocer a detalle sobre estos procedimientos, consulte nuestro nuestros apartados: Preguntas frecuentes <https://www.megacable.com.mx/preguntas-frecuentes> y/o Código de Prácticas Comerciales en la siguiente liga: https://www.megacable.com.mx/files/Codigo_Practicas_Comerciales.pdf.

18) Notificaciones y mecanismos de comunicación con el cliente.

Contamos con distintos medios de contacto para que nuestros clientes se comuniquen con nosotros:

- Call Center 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
- Número de soporte técnico y atención a clientes: 33 9690 0000
- WhatsApp: 33 9690 0001

Por nuestra parte, Mega realiza comunicación a sus suscriptores a través de los medios de contacto que el cliente haya registrado al momento de su contratación. Estos son, como mínimo:

- 1) Número de teléfono celular, para enviarle un código de comprobación que le permita seguir adelante con el proceso de contratación, y;
- 2) Correo electrónico vigente, el cual será donde recibirá su folio de contratación y la comunicación derivada de éste, como la bienvenida a la empresa, información relevante de su contrato, fecha límite de pago, formas de pago, promociones, etc.

Los clientes también pueden ser notificados a través de Notificaciones Push una vez logueado en la Megacable App, disponible en tiendas virtuales (para Android e IOs).

Cualquiera de estos datos de contacto serán los que la empresa utilizará para notificar al cliente, por lo que es responsabilidad del cliente proporcionar información veraz y actualizada. Para solicitar cualquier cambio de sus datos registrados, puede hacerlo a través de la Megacable App, o llamando al Call Center 33 9690 0000 con su número de suscriptor a 10 dígitos.

En cualquiera de los pasos a seguir en la contratación en línea, proporcionamos al cliente la oportunidad de suspender el proceso y seguirlo vía telefónica, a través del formulario de

contacto que se despliega en la parte inferior de la página. Para ello deberá colocar su número de celular y lo contactaremos en breve.

19) Derecho de revocación.

El cliente tiene derecho a desistirse de adquirir los servicios contratados aún después de generar su folio de contratación.

Una vez que el cliente ya realizó el pago y recibió su folio de contratación a su correo electrónico y decide desistir, deberá comunicarse al Call Center 33 9690 0000 con la información de dicho folio para solicitar su reembolso.

20) Condiciones de pago y facturación.

La contratación en línea se encuentra disponible para pago domiciliado a su tarjeta de crédito. Son aceptadas tarjeta de crédito: Visa, MasterCard o American Express. Es necesario que el titular de la tarjeta bancaria corresponda con el titular del contrato, lo cual se corroborará con la identificación oficial vigente proporcionada por el usuario.

Los Clientes 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.

21) Seguridad del sistema.

La conexión (HTTPS) es segura. La información proporcionada por el usuario a través del sitio web es privada.

Al contratar desde la página web, entras a un ambiente seguro, en el que la información ingresada por el usuario viaja encriptada, sin que pueda ser descifrada por terceros.

22) Solución de reclamaciones.

Mega pone a disposición de usuarios y clientes, diversos canales de comunicación para la atención para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones:

- CIS
- Megacable APP

● Página Web: <https://www.megacable.com.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:

I. El Cliente se pone en contacto por cualquier canal de comunicación.

II. Si es posible, se resuelve la incidencia en el momento.

III. En caso de no haberse resuelto, se asigna un Agente de Servicio para una atención personalizada.

IV. Se soluciona la incidencia sin exceder los plazos estipulados en la Ley.

V. El Cliente recibe una encuesta de satisfacción.