

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

### 1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE TV

El servicio de TV por Mega ofrece a los clientes una guía de programación donde podrá ver una gran variedad de canales, con una excelente calidad en la recepción de la señal en audio y video. Permite tener hasta 8 TVs conectadas al a señal de Mega, pagando la mensualidad correspondiente a cada extensión, según el equipo digital con el que cuente el cliente. Ofrecemos diferentes paquetes de televisión, entre los cuales están:

**Servicio Conecta:** es el paquete inicial de programación por cable, cuenta con 50 canales en la guía del cliente (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada sucursal). Está sujeto a disponibilidad de zona.

**Servicio Básico:** es el paquete que cuenta con 80 canales en la guía del cliente (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada sucursal). Es el servicio estándar.

**Servicio Básico Plus:** es el paquete que cuenta con el mayor número de canales de televisión por cable, cuenta con 100 canales en la guía del cliente (la cantidad de canales pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de cada sucursal).

**Servicio de Xview:** servicio que ofrece una interfaz única para el cliente, ya que, el STB utilizado convierte su 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 de los anteriormente mencionados 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 llevar su 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.

**Servicio de Xview+:** servicio que ofrece una interfaz única y más completa para el cliente, ya que, el STB utilizado convierte su guía de programación convencional a una programación interactiva. Con este servicio, el cliente puede convertir cualquier TV normal en una Smart TV, 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 de los anteriormente mencionados para poder contratar este servicio y está sujeto a disponibilidad en la sucursal.

Ofrece también la posibilidad de acceder y descargar aplicaciones de streaming en el convertidor, las membresías de estas aplicaciones no están incluidas en la tarifa del servicio de Xview+ y podrá contratarlas con Mega si así lo desea.

Cuenta con un nuevo motor de búsqueda inteligente y un control de voz que permite gestionar la programación utilizando la voz (este control remoto tiene un costo adicional y el cliente podrá adquirirlo a comodato en su CIS más cercano).

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 llevar su programación en sus dispositivos móviles, descargando la aplicación de Xview+ Móvil. El paquete de Xview+ Conecta y Xview+ Básico ofrecen la posibilidad de conectar dos dispositivos para verlos simultáneamente.

La función de grabar de Xview y Xview+ sólo está disponible para los clientes con el servicio de TV Básico en adelante.

**Películas en renta:** Tanto en Xview como en Xview+, el cliente tendrá la posibilidad de 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/Xview+ cuentan con \$500 pesos de crédito para adquirir este contenido y la renta se cobrará en el siguiente estado de cuenta del cliente.

**HD:** Servicio premier que brinda una mejor calidad en la programación del cliente, algunos paquetes ya traen este servicio por default. Al contratar este servicio, el cliente podrá disfrutar de 45 canales en su guía de programación en alta calidad. Es necesario que el cliente cuente con un decodificador que soporte este formato, el cliente requiere tener algún paquete de TV contratado y estar en estado activo para poder adquirir este servicio.

## 2. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS PREMIER

Mega cuenta con un catálogo de productos premier que, cualquier cliente actual de Mega, puede contratar con precio adicional a su mensualidad. Se caracterizan por ser programación premier que el cliente puede ver en su guía de TV, no tienen cortes comerciales y su contenido es en HD (el cliente requiere tener un dispositivo móvil o TV que permita reproducir el contenido en HD). Estos productos tienen un cargo extra a la mensualidad de los servicios de TV de la empresa.

Para poder contratar cualquier producto premier es necesario tener un servicio base de TV en estado activo y tener un decodificador digital que la empresa provee para el servicio, a todos los clientes en sucursales digitales. Los productos premier que Mega tiene disponibles actualmente son:

**HBO Max:** Ofrece 8 canales lineales premier en la guía de programación del cliente, a partir del canal 440 en SD o 1440 en HD (si es que cuenta con HD por Mega), además, incluye el acceso al contenido de la sección de HBO en VOD de Xview/Xview+ (si es que el cliente tiene contratado Xview/Xview+) e incluye el acceso a la app de HBO, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega). Para conocer los términos y condiciones específicos de HBO Max con Mega visita: [https://www.megacable.com.mx/files/HBO\\_Max.pdf](https://www.megacable.com.mx/files/HBO_Max.pdf).

**Fox Sports Premium:** Ofrece 1 canal lineal premier en la guía de programación del cliente, en el canal 310 en SD o 1310 en HD (si es que cuenta con HD por Mega), además, incluye el acceso a la app de Fox Sports, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de 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](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, a partir del canal 702 en SD o 1702 en HD (si es que cuenta con HD por Mega), además, incluye el acceso a la página web de HOTGO, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega).

**MLB Extra Innings:** *producto disponible por temporalidad.* Ofrece 7 canales lineales premier en la guía de programación del cliente, a partir del canal 331 en SD o 1331 en HD (si es que cuenta con HD por Mega), además, incluye el acceso a la app de MLB, ingresando con la cuenta de Servicios en Línea de Mega).

**Paramount+:** servicio de cortesía, disponible únicamente para clientes que cuentan con Xview o Xview+. Ofrece 10 canales lineales premier en la guía de programación del cliente, a partir del canal 350 en SD o 1350 en HD (si es que cuenta con HD por Mega), 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 visita: <https://www.megacable.com.mx/files/Paramount+.pdf>

### 3. DESCRIPCIÓN DE APPS DE STREAMING

Mega cuenta con un catálogo de aplicaciones de streaming que, cualquier cliente actual 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 en estado activo, para poder garantizar la óptima reproducción del contenido. La empresa 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:

**Netflix:** es una aplicación de streaming que en cliente puede contratar en Mega, donde 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 en 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 en 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 en 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 el paquete que ofrece el servicio de Disney+ y Star+ a un precio especial.

### 4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO

#### PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TV.

El cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de televisión por cable. 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.

Por lo anterior la concesionaria evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, incluyendo el costo del equipo decodificador, control remoto, fuente de poder, mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que por concepto de

instalación cubre el suscriptor, por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente, en la cuota por instalación se incluye el costo de la instalación de la acometida, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida se realiza por parte de esta red, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, por lo que este material para la instalación de la acometida, los equipos decodificadores no pasan a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

## **MATERIAL NECESARIO PARA LA ACOMETIDA**

40 mts. De cable coaxial drop RG-6 4, Conectores RG-6 10, Grapas para cable RG-6 \*, Divisores para interior de 1 a 3 salidas, 1 Etiqueta identificador (placa), 1 Equipo Decodificador (que puede variar modelo), 1 Fuente de poder y 1 Control Remoto.

## **5. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN**

En las principales ciudades los servicios básicos y premier de TV se operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, por lo que, es necesario que el cliente cuente con un equipo terminal (receptor - decodificador) por cada Televisión donde requiera el servicio.

Algunas otras ciudades en los servicios básicos no operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que en este tipo de servicio el cliente cuente con equipo terminal (receptor - decodificador), en el caso de los servicios Digitales las señales están codificadas y requiere de un decodificador en cada domicilio y este es propiedad de la concesionaria.

Por lo anterior, no es propiedad del suscriptor el receptor - decodificador que es propiedad de la concesionaria y podrá ser entregado en arrendamiento o, excepcionalmente, en comodato según la promoción comercial.

Dicho equipo decodificador le provee al cliente la recepción idónea de su servicio contratado, si el cliente presentara fallas con su decodificador digital en todo momento Mega garantizará el servicio y atenderá la falla del suscriptor y si fuese necesario se reemplazará el decodificador sin costo para el cliente si dicho artículo tuviera algún defecto o problema de fabricación y/o operación que no sea imputable a un daño causado por el cliente; en cuyo caso el cliente deberá cubrir el importe del comodato por un daño inherente a un equipo propiedad de Megacable.

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales 14 al 69), se procede a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo selector de canales para la recepción de señales en la banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad en caso de que el suscriptor lo desee, la concesionaria puede venderle dicho sintonizador o selector.

## **6. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS**

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de televisión por cable que proporciona esta red a sus clientes o suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de la red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que es dado de alta en el sistema se torna al área de instalación para que esta, programe la fecha y hora de

instalación del servicio, una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación de los materiales de acometida el cual se describe a continuación.

El cable RG-6 se conecta a una de las salidas de los multiderivadores (taps) que conforman la línea de distribución de la red y correrá por el cable guía hasta el frente de la casa del suscriptor, para ingresar tras muro o por ductos al interior de la casa en la cual, si el cliente requiere de servicio a más de un televisor dentro de su domicilio, se instalarán divisores para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 8 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos receptores.