

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

Recibe un cordial saludo como cliente selecto de CableNext. Ratificamos nuestro compromiso de brindarle un servicio de calidad y en cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a la Ley Federal de Protección al Consumidor te informamos que tienes derecho a:

1. Elegir libremente el servicio o productos adicionales dentro de nuestra oferta disponible, el plan y medio de pago que más se ajuste a tus necesidades. Así mismo podrás cancelar los servicios o productos adicionales que no hayas consentido, sin la suspensión o cancelación del servicio básico.
2. Recibir publicidad, promoción e información oportuna, completa, clara, verás, exentas de datos confusos, para que puedas elegir con pleno conocimiento.
3. Conocer y recibir el contrato de adhesión registrado ante PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, precios, garantías, penalidades, calidad, coberturas y demás condiciones de la prestación del servicio. También podrás consultarlo en nuestras oficinas y en las páginas www.cablenext.com.mx, www.profeco.gob.mx y www.ift.org.
4. Ser notificado de cualquier modificación al contrato firmado, previa autorización y registro ante PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de desacuerdo puedes exigir el cumplimiento forzoso o darlo por terminado sin penalización, aunque el plazo no haya vencido.
5. Utilizar los medios de atención a clientes: presencial en oficinas, telefónico (961) 65 62223, electrónico [mail:cablenext.suchiapa@telmexmail.com](mailto:cablenext.suchiapa@telmexmail.com), www.cablenext.com.mx, buzón de quejas y sugerencias instalados en cada oficina,
6. Que se desglose en el contrato, facturas, recibos y estados de cuenta, la periodicidad, los conceptos cobrados y las tarifas por los servicios contratados con base en las reglas fiscales vigentes.
7. Cambiar de paquete, plan o terminar el contrato de forma anticipada, pagando el remanente del equipo recibido, la pena convencional pactada y los adeudos que tengas a la fecha. Sin continuidad forzosa.
8. Que te informen claramente la fecha a partir de la cual quedas exceptuado del pago de los servicios al cancelar tu contrato o dar de baja servicios adicionales.
9. Recibir recordatorios de pago oportuno por medio de nuestra página web, canal local y medios de contacto que hayas autorizado, para evitar suspenderte el servicio.
10. Recibir bonificaciones de al menos 20% del monto del periodo de afectación por fallas en la calidad y condiciones convenidas en el contrato o cargos indebidos por causas imputables a CableNext.
11. Resguardar todo el equipo que CableNext te proporcione en comodato y usarlo de forma correcta durante la vigencia del contrato.

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

12. Que te informen las condiciones de garantía, duración, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y reparaciones de equipos que adquieras en compra definitiva.
13. Realizar y solicitar constancia de las reclamaciones, solicitudes y las gestiones de tu servicio que realices, independientemente que lo hayas solicitado vía telefónica. CableNext ofrece acceso gratuito 24X7X365 al sistema de atención por medio electrónico o a un sistema de atención telefónica.
14. Conocer el Aviso de Privacidad que CableNext tiene establecido para protección de tus datos personales en cumplimiento a las leyes vigentes.
15. Solicitar ayuda especial para atenderte por alguna discapacidad, nuestro personal está capacitado para brindarte la atención adecuada.
16. Recibir trato sin discriminación por motivos étnicos, nacionalidad, género, edad, discapacidad, condición social, religión, preferencia sexual o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.
17. Consultar los números telefónicos de los servicios de emergencia de nuestra localidad, mismos que pueden ser también consultados en nuestra página www.cablenext.com.mx
18. Recibir de manera gratuita las señales de televisión abierta que se captan en nuestra localidad, así como las señales transmitidas por las instituciones públicas federales.
19. Utilizar el control parental, por medio del cual podrás bloquear canales o servicios específicos. Puedes consultarlo también en nuestra página www.cablenext.com.mx o pedir que te lo activen físicamente.

Suchiapa, Chiapas, México.