



# C@bleNext

“UN MUNDO DE DIVERSIÓN”

## **Estimado cliente y suscriptor:**

Reciba un cordial saludo como cliente selecto de esta empresa, nuestro único interés es brindarle un servicio de calidad, por lo que en cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a la Ley Federal de Protección al Consumidor ponemos a su conocimiento nuestra:

### **CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS**

1. En Cablenext tendrás siempre el derecho de elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, dentro de nuestra oferta que te daremos a conocer, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que más se ajuste a tus necesidades.
2. Estamos comprometidos en brindarte la información, promoción y/o publicidad oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, exentas de información que puedan inducirte a confusión, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento.
3. No te obligamos contratar servicios o productos adicionales que no hayas consentido, por lo que podrás cancelar estos servicios adicionales sin la suspensión o cancelación del servicio básico.
4. Al contratar, te damos a conocer todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, debidamente registrado ante PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, coberturas, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio. Adicional podrás consultarlo en nuestras oficinas, en nuestro portal [www.cablenext.com.mx](http://www.cablenext.com.mx), o en las páginas oficiales de las dependencias [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) y [www.ift.org](http://www.ift.org).
5. Al contratar te entregaremos por escrito el contrato de adhesión, que contiene entre otros la descripción del servicio que contratarás, tus derechos como suscriptor, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación.
6. Cualquier modificación al contrato que firme, será realizado con su consentimiento, previa autorización y registro ante PROFECO y el Instituto Federal de



# C@bleNext

“UN MUNDO DE DIVERSIÓN”

Telecomunicaciones. Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o darlo por terminado sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

7. Los medios disponibles de atención a clientes son: atención en nuestras oficinas, 961 65 62223, [www.cablenext.com.mx](http://www.cablenext.com.mx), buzón de quejas y sugerencias instalados en cada oficina,
8. Tienes derecho a que en el contrato, facturas, recibos, estados de cuenta, se desglose la periodicidad y las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, cargos de instalación y accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, con base en las reglas fiscales vigentes.
9. Puedes cambiar de paquete, plan o terminar el contrato de forma anticipada, pagando el remanente del equipo recibido, la pena convencional pactada o en su caso los adeudos que tengas a la fecha. Si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar, puedes cancelarlo y no te cobramos el periodo subsecuente. La terminación del contrato, la deberás realizar acudiendo a cualquiera de nuestras oficinas.
10. Al solicitar la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, te informaremos claramente a partir de cuándo quedas exceptuado del pago de los mismos para evitar que se te cobren cargos por conceptos no reconocidos.
11. Previos a las fechas de pago, enviaremos recordatorios de pago oportuno por nuestra página web y canal local. En caso de que no realices tu pago, nos veremos en la necesidad de cortar el servicio.
12. En caso de que el servicio no se preste conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato o por fallas o cargos indebidos por causas imputables a Cablenext, tienes derecho a bonificaciones de al menos el 20% del monto del periodo de afectación en el precio del servicio.
13. Todo equipo que Cablenext te proporcione en comodato, pertenece a la empresa y garantiza el medio para la prestación de los servicios contratados, es responsabilidad del usuario su correcto uso y cuidado a efecto de asegurar la garantía por desperfectos relativos al uso normal del equipo.
14. Cuando adquieras algún producto como compra definitiva, te daremos a conocer las condiciones de garantía del equipo, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.



# C@bleNext

“UN MUNDO DE DIVERSIÓN”

15. En caso de las reparaciones de tu equipo por concepto de garantía, el tiempo en reparación no se descuenta del plazo de la garantía. Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, se te entregará una nueva garantía para las piezas repuestas.
16. Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, podrás optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.
17. Puedes solicitar una constancia de las reclamaciones, solicitudes y las gestiones de tu servicio que realices, independientemente que lo hayas solicitado vía telefónica.
18. Cablenext ofrece acceso gratuito 24X7X365 al sistema de atención, por medio electrónico o a un sistema de atención telefónica, en el que podrás realizar consultas o presentar una reclamación sobre tu servicio.
19. Nuestras tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que podrás consultar en nuestra página web o directamente a la página de la dependencia. Cualquier variación, duda o queja también puedes acercarte a nuestros medios de atención a clientes y solicitar la aclaración respectiva.
20. Tus datos personales se encuentran seguros con nosotros, en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Cablenext te ha dado a conocer su aviso de privacidad, que también podrás consultar en nuestras oficinas o en [www.cablenext.com.mx](http://www.cablenext.com.mx)
21. Bajo previa solicitud de tu parte si requieres ayuda especial para atenderte por alguna discapacidad, podrás solicitarlo y nuestro personal está capacitado para brindarte la atención adecuada.
22. En Cablenext manifestamos nuestro firme apego a la no discriminación para prestar nuestros servicios, por motivos étnicos, nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.
23. Nuestros servicios tienen la característica de ser neutrales y universales, es decir todos tienen el derecho de acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio



# C@bleNext

“UN MUNDO DE DIVERSIÓN”

ofrecido, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

24. Como servicio a nuestros suscriptores publicitamos los números telefónicos de los servicios de emergencia, que pueden ser también consultados en nuestra página [www.cablenext.com.mx](http://www.cablenext.com.mx)
25. Como usuario del servicio de televisión de paga, te informamos que recibes de manera gratuita las señales de televisión abierta que se captan en nuestra localidad así como las señales de transmitidos por las instituciones públicas federales.
26. Si lo requieres, podrás solicitar el bloqueo de canales o servicios. Si necesitas el servicio de control parental, necesitarás solicitarlo de forma expresa para proporcionarte las herramientas de su uso.

Suchiapa, Chiapas, México.