



**Términos y condiciones de uso para servicios residencial de:
Video, Internet o Paquete**

SECCIÓN 1. Servicios

Los servicios que presta Maya Cable se ofrecen de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Concesión, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el IFT, y con base en los términos y condiciones del servicio y el presente Código de Prácticas Comerciales y de conformidad con las tarifas registradas por Maya Cable en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

A. Servicios Básicos:

Maya cable ofrece los siguientes Servicios Básicos:

1. Servicio de acceso a Internet
2. Servicio de video.

Estos servicios están sujetos a la disponibilidad de las instalaciones y cobertura geográfica, de acuerdo a los planes técnicos y estrategias comerciales de Maya Cable, así como a lo establecido en la normatividad aplicable.

- La contratación de los servicios está limitada a un paquete por domicilio, es decir, video, internet o ambos.
- el usuario puede contratar hasta 3 tv adicionales con un costo de pago única ocasión y la cuarta se considera para un cargo recurrente en su recibo.
- En caso de requerir una TV adicional y este se encuentre en una casa o cuarto independiente de la casa principal y este se encuentre dentro del terreno se considerará como un *domicilio adicional y tendrá un costo por cada TV adicional la cual se cargará a su recibo mensual.

B.Servicios Adicionales

Se pone a disposición de sus suscriptores los servicios que ofrece, entre los que se encuentran:

- Televisiones Adicionales

Para mayor información respecto de los mismos, el CLIENTE debe contactar vía telefónica al área de atención a clientes.

C.Lineamientos de prestación de servicios

Para que Maya Cable preste sus servicios a un CLIENTE, éste deberá previamente contratar con mediante alguna de las alternativas mencionadas en este documento.

Para atender las solicitudes de Servicios Adicionales Maya Cable, brinda una atención personalizada a los CLIENTES mediante un ejecutivo de ventas. Este le atenderá, cotizará de acuerdo a las necesidades y requerimientos expresados por el CLIENTE y tramitará la contratación del servicio.

El ofrecimiento de servicios se dará de acuerdo a la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que, si el CLIENTE solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el

ejecutivo de ventas comunicará al CLIENTE su factibilidad y en su caso, la fecha en que Maya Cable prestará dicho servicio.

Todos los SERVICIOS ADICIONALES requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas que Maya Cable o por medio de atención telefónica. Tal solicitud será analizada por Maya Cable y de acuerdo a las políticas internas.

D.Cambio de servicios

Se entiende por cambio de servicios la contratación de nuevos servicios, o simplemente el cambio de las características de los servicios originalmente contratados por el CLIENTE por uno superior o inferior, teniendo en cuenta que los costos y/o cargos por adición de servicios y/o de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo con el nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a regresar a Maya cable los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

Los cambios a los servicios que el CLIENTE determine deberán ser solicitados a Maya Cable por medio del área de atención a clientes o por un ejecutivo de ventas. En caso de que estos cambios procedan, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y políticas de Maya Cable, serán realizados dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles, antes de modificar cualquier servicio el cliente deberá tener pagado su mensualidad del mes que corre así como no tener ningún adeudo.

1. Cambio de domicilio: se deberá de solicitar con al menos 24 o 48 horas de anticipación.
Importante: en caso de cambio de domicilio el cliente deberá de considerar el pago de las tv adicionales contratadas anteriormente ya que el cambio de domicilio no contempla los gastos de material de las tv adicionales.
2. Modificaciones generales a contrato original

En caso de no aprobarse, el CLIENTE será notificado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de que Maya Cable no tenga disponibles los servicios solicitados, pero tenga planeado el ofrecerlos en un futuro, indicará al CLIENTE dentro del mismo plazo, la fecha a partir de la cual se le podrá brindar dicho servicio.

E. Cobertura:

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada por los medios establecidos por la empresa. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada al menos que el área comercial autorice la ampliación de la red sustentada por la contratación de potenciales clientes. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

F.Disponibilidad de los servicios y atención a fallas.

Maya Cable proporcionará a los CLIENTES los SERVICIOS CONTRATADOS durante las 24 horas del día los 365 días del año. La cobertura geográfica y disponibilidad de servicios será indicada en cada ciudad.

Maya Cable prestará los servicios de acuerdo a las condiciones fijadas en el contrato, en el presente Código de Prácticas Comerciales, la legislación aplicable y las que en cualquier tiempo establezca o autorice el IFT.

Maya Cable solamente estará obligada a la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, cuando el CLIENTE haya cumplido con todos los requisitos previstos en el contrato y haya cubierto la totalidad de los pagos.

El CLIENTE se hace totalmente responsable por la utilización que haga de los SERVICIOS CONTRATADOS, independientemente de la persona que haga uso de estos.

Maya Cable cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para prestar los servicios descritos en este Código, con calidad y eficiencia. Durante el proceso de contratación, se notificarán a los CLIENTES las características de los servicios actuales y las fechas en que Maya Cable pondrá a disposición de sus CLIENTES futuros o nuevos servicios.

G. Interrupción de los servicios.

En caso de que Maya Cable suspenda la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS por el CLIENTE por causas imputables a Maya Cable, por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas, contadas desde la recepción de la **notificación enviada por el CLIENTE** a Maya Cable, deberá efectuar la compensación y/o bonificación proporcional al período de la interrupción.

Maya Cable no será responsable por la suspensión o interrupción de los servicios por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o causas que no le sean imputables, ni previsibles, incluyendo la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de las cuales curse tráfico y en especial por incumplimientos por parte del CLIENTE.

H. Plazo, suspensión y terminación de los servicios.

Las causas por las cuales Maya Cable puede suspender, cancelar o dar por terminados los SERVICIOS CONTRATADOS son los siguientes:

1.- Por falta de pago

Maya Cable podrá suspender el servicio si el CLIENTE no paga la totalidad de su factura en el momento de la fecha límite de pago, sin que esto exima al CLIENTE del pago por los servicios utilizados.

2.- Cancelación del Servicio por el CLIENTE.

a) Contrato Indeterminado: si el CLIENTE contrata los servicios con vigencia indefinida este tendrá que pagar el Costo de instalación y podrá dar por terminado el presente contrato con al menos 48 hrs de anticipación para los fines correspondientes, sin responsabilidad ni penalidad alguna, solicitando esta en las oficinas de Maya Cable con un horario de atención de lunes a viernes las de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sabados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

b) Contrato Determinado: si EL CLIENTE contrata los servicios a PLAZO FORZOSO (1 año) deberá de esperar el tiempo determinado por la fecha de inicio del contrato hasta llegar a los 12 meses de servicio, una vez concluido este periodo el cliente podrá o no solicitar su cancelación.

Nota: La cancelación de los servicios contratados emitirá una orden de desmantelacion del material y/o equipos proporcionados por maya cable lo que derivará que si el cliente requiera en un futuro recontractar generará el costo de instalación como si fuese un nuevo contrato aunque se reutilice el mismo numero de contrato que tenía asignado.

La terminación del contrato no exime a EL CLIENTE de cubrir los adeudos pendientes de los servicios efectivamente prestados y de realizar la devolución de los EQUIPOS. En caso de no devolverlos, EL CLIENTE se obliga a pagar la tarifa por el costo de los EQUIPOS, si el cliente contrato a plazo definido e incumple el contrato deberá de pagar una penalización.

Si el cliente requiere de cancelar antes de concluir el mes de su servicio deberá estar consciente que la facturación ya fue efectuada por el sistema por lo que deberá de pagar su mensualidad completa o bien solicitar la cancelación antes de finalizar el mes pagado.

Independientemente de la vigencia contratada por el CLIENTE, una vez que se da por terminado el contrato, Maya Cable no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicio a EL CLIENTE.

3) Plazo

Maya Cable se obliga a comunicar a EL CLIENTE por escrito o por correo electrónico con al menos 30 (treinta) días hábiles de anticipación que la fecha del PLAZO FORZOSO está por concluir. Una vez concluido el PLAZO FORZOSO la vigencia del presente contrato será indefinida, por lo que EL CLIENTE tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a Maya Cable en los términos anteriormente descritos.

En el caso de que EL CLIENTE requiera terminar la relación antes del plazo contratado, deberá **pagar el costo de instalación de manera proporcional** al tiempo ya devengado de dicho concepto, conforme a lo siguiente: Los costos de instalación se cobrarán de acuerdo al plan contratado.

En caso de que los servicios que se le proporcionen al CLIENTE requieran de conexión mediante un enlace dedicado al punto de conexión de la red de Maya Cable, cualquier inversión adicional o en caso de algunas promociones, de conformidad con lo indicado en el contrato, la vigencia del mismo será forzosa para ambas partes por el período especificado en el contrato.

Una vez desconectados los servicios, si Maya Cable y el CLIENTE llegaren a un acuerdo para la reconexión, el CLIENTE deberá pagar los COSTOS POR REANUDACIÓN DEL SERVICIO, debiendo cubrir también las tarifas correspondientes, cuando fueren procedentes.

4. Cancelación del Servicio por causa justificada sin responsabilidad por parte de Maya Cable.

Maya Cable podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- Por falta de pago de los SERVICIOS CONTRATADOS, siempre y cuando hayan transcurrido 60 (sesenta) días naturales a partir de la FECHA LÍMITE DE PAGO.
- Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- Por el uso ilegal de los SERVICIOS CONTRATADOS.
- Si EL CLIENTE hubiera proporcionado a Maya Cable datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS CONTRATADOS.
- Si el CLIENTE cede, transfiere, transmite o negocia de cualquier forma los derechos derivados de los servicios contratados, sin consentimiento otorgado por escrito de Maya Cable.
- Si EL CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de Maya Cable.

- Por fallecimiento de EL CLIENTE.
- El cliente no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieran causa a la suspensión de los SERVICIOS CONTRATADOS.
- Cualquier incumplimiento en las obligaciones que el presente contrato confiere a EL CLIENTE.
- Por subcontratar o comercializar los SERVICIOS CONTRATADOS.

D) Bajas temporales

Maya cable pone a disposición del cliente el concepto de baja temporal en casos fortuitos en los que el cliente desee continuar con el servicio pero requiera suspender el servicio de manera temporal.

- Dos bajas temporales al año por dos meses y tendrán que estar espaciadas en tiempo por 6 meses con cada una.
- En contratos con plazo forzoso deberá de esperar a que concluya este periodo para solicitarlo.
- Tendrá que estar al corriente con sus pagos y pagar el cargo por activación.

SECCION 2. PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS

A. Personas Físicas

Las personas físicas titulares o usuarias de líneas residenciales que deseen contratar los servicios de Maya Cable, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por Maya Cable, a través de atención a clientes, en donde se llevarán a cabo los trámites y llenado de los formatos necesarios para la contratación, instalación y conexión de los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Las personas físicas con actividades empresariales que deseen contratar los servicios con Maya Cable, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por Maya Cable, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que Maya Cable le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión de los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

B. Personas morales

Las personas morales que deseen contratar los servicios con Maya Cable, podrán hacerlo en los establecimientos autorizados por Maya Cable, donde deberán llenar el formato de contratación correspondiente o podrán llamar al área de atención a clientes para que Maya Cable le envíe un ejecutivo de ventas, para que se lleven a cabo los trámites necesarios para la contratación, instalación y conexión a los servicios solicitados por el CLIENTE de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Requisitos de contratación

Personas físicas:

- Credencial INE
- Licencia de conducir
- Pasaporte Mexicano, Americano o Canadiense

Personas morales:

- Identificación Oficial (Rep. Legal)

- Comprobante de Domicilio de Instalación
- Acta Constitutiva (completa u hojas con información sobre poderes y constitución)
- Poderes
- Cédula RFC

Comprobante de domicilio.

Recibo de luz, Agua o predial.

Contrato (debidamente firmado).

Llenado correctamente y con las firmas del cliente.

Pago de 1 renta por adelantado en el momento de la instalación.

Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan o servicio contratado con precio de lista + el pago de los servicios adicionales. En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto se descontará según lo acordado en la promoción.

Deposito en Garantía:

Se realiza el cargo a aquel cliente que contrate paquete o internet y que en su caso no coincidan los datos del propietario en la dirección del INE con su comprobante de domicilio, este deposito será devolutivo una vez que el cliente cancele o solicite modificación a su servicio para la baja en servicios de internet, siempre y cuando el equipo presente únicamente el desgaste de uso normal.

Pagaré:

Este documento deberá ser firmado por aquellos clientes que no dejen deposito en garantía, éste documento respalda por un monto el modem asignado; en caso que el cliente cancele y regrese conforme al protocolo el modem se cancelará ese pagaré, en caso que el cliente no devuelva el equipo este pagaré quedará como una deuda por parte del cliente y el cual deberá de pagar una vez que recontrate.

Costo de instalación:

Cuota de recuperación que se requiere para realizar la instalación del servicio contratado.

Importante: debido a que la tarifa del costo de instalación es una cuota de recuperación mínima, se contempla 30 metros de cable exterior y 15 para interior dando un total de hasta 45 mts. para la instalación, en caso que este exceda tendrá que contemplar los \$8.00 pesos por metro adicional utilizado y el cual el cliente tendrá que cubrir, ésta incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados por Maya cable.
- Los materiales que Maya cable utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de Maya cable.
- Futuras visitas para revisión de quejas, entre otros.

SECCIÓN 3. APLICACIÓN TARIFARIA

A) Aplicación Tarifaria

El CLIENTE estará obligado al pago de todos los cargos que aplique Maya cable por los servicios contratados y/o utilizados. Asimismo, está obligado al pago de las cantidades causadas por los servicios prestados, a favor

las personas que hayan solicitado su inclusión en el Contrato o en la cuenta del CLIENTE (en caso de cuentas empresariales u otra modalidad similar).

Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos.

A todos los CLIENTES clasificados en una misma categoría, programa o promoción se les aplicará la tarifa bajo las mismas condiciones.

Tarifas

Televisión (cable) + Internet o paquete.

Precio Pronto pago: Descuento que se realiza al momento del pago del cliente en las fechas previstas dentro del periodo del 01 al 16 de cada mes**

Precio de lista: Costo real del servicio cuando se realiza del 17 al 30/31 de cada mes.

**Este es aplicable únicamente para pago de mensualidades.

Fecha límite de pago:

Video: 30 de cada mes.

Internet o paquete: 22 de cada mes.

Servicio	Precio Pronto Pago	Precio de lista
Básico	\$ 210.00	\$260.00
Súper Básico	\$ 325.00	\$375.00
Internet 5MB	\$ 379.00	\$429.00
Internet 10 MB	\$ 499.00	\$549.00
Internet 15 MB	\$ 599.00	\$649.00
Internet 20 MB	\$ 699.00	\$749.00

Paquete

Servicio	Precio Pronto Pago	Precio de lista
Paquete 1	\$ 449.00	\$499.00
Paquete 2	\$ 509.00	\$559.00
Paquete 3	\$ 600.00	\$650.00
Paquete 4	\$ 659.00	\$709.00
Paquete 5	\$ 780.00	\$830.00
Paquete 6	\$ 874.00	\$924.00

Servicio	Costos
Reemplazo de Modem	\$800.00
Recontratación video	\$350.00
Recontratación Internet	\$350.00
Recontratación paquete	\$350.00
Reemplazo de Cargador	\$100.00
Deposito en garantía por modem	\$800.00
Cargo por activación	\$50.00
Servicio de desconexión temporal TV	\$60.00
Instalación de filtro Básico	\$150.00

Domicilio adicional	\$150.00
Tv adicional	\$150.00
Reconexión	\$80.00
Cargo por adición de servicio internet	\$150.00
Cargo por activación reubicación de instalación	\$80.00

Retiro de filtro TV	\$150.00
Cancelación de contrato	\$350.00

Tipo de Paquete	Costo de instalación
Televisión (cable)	\$350.00
Internet	\$350.00
Paquete (Internet+TV)	\$350.00

B) Domicilios registrados para un mismo cliente.

Maya cable no limita los servicios contratados bajo el mismo domicilio y/o mismo titular, siempre y cuando cada una de las cuentas ya instaladas se encuentren al corriente en sus pagos, de lo contrario se negará la contratación del nuevo servicio hasta regularizarse con los adeudos pendientes.

C) Domicilio adicional

Se considera como domicilio adicional a aquel cuarto o casa que se encuentre en el mismo terreno del cliente que realizó contrato de servicios y este concepto se adiciona al pago de su servicio mensual.

Para la instalación de este servicio se contempla hasta 15 metros. Una vez que éste exceda el cliente tendrá que pagar \$8.00 pesos por metro adicional.

Si el técnico acude al domicilio y dictamina que no es para uso de casa habitación se clasificará para uso comercial.

D) Costo de instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar la instalación del servicio de TV (s) adicional (es) a la incluida en su servicio, se aplicará un costo de instalación que considera la visita técnica y material para su instalación.

E) Cargo por activación

Maya Cable realizará un cargo por activación al cliente en los siguientes casos:

- Reconexión por baja temporal.
- Reubicación TV o modem solicitada por el cliente
- Reparaciones derivadas de adecuaciones no autorizadas por Maya Cable.
- Visita no atribuible a problemas técnicos por parte de maya cable.

F) Cargo por adición de servicio internet/video

Se aplica en casos en los que el cliente adiciona un servicio a su contrato ya sea de video o internet, y respalda el uso del material que se requiere para conectar lo contratado.

Se contempla hasta 15 metros de cable.

G)Costo de reanudación del servicio (reconexión)

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llegan a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se aplicará un cargo por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el pago de la cuenta pendiente por realizar.

H)Costo del equipo(s)

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a Maya cable, permitir la desmantelación del servicio y en caso de no entregar los equipos asignados se deberá pagar el costo de este con base al servicio contratado:

Servicio	Costo
Cargo por Modem no devuelto	\$ 800.00

I) Adicionales de instalaciones

Servicio	Cargo
Cambio de Domicilio	\$ 300.00
Reubicación TV o modem	\$8.00 por metro de cable utilizado+ 50 cargo por activación
Cable dañado por terceros	\$8.00 por metro de cable utilizado+ 50 cargo por activación

- Considera la reubicación tirando nueva fibra/cable coaxial durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
- Considera visita y la reubicación tirando nueva fibra/ cable coaxial durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
- Considera la reubicación sin tirar nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.

J) Descuentos y promociones

Todos los descuentos y promociones serán calculados tomando como base los precios y tarifas registrados ante el IFT. Todos los descuentos se aplicarán tomando como base de cálculo el subtotal obtenido de la aplicación de los anteriores descuentos.

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno. El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por Pronto Pago en la renta de su servicio, siempre y cuando realice sus pagos los 16 días naturales posteriores a la emisión de su estado de cuenta.

Ningún descuento o promoción incluirá impuestos ni derechos, entendiéndose que todas las promociones, bonificaciones y descuentos se calculan antes de la aplicación de los impuestos y derechos.

K) Facturación

Los SERVICIOS CONTRATADOS se ofrecen y se cobran sobre una base mensual. Para el efecto del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan para su pago en la factura en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

Las facturas que Maya cable expida incluirán todos y cada uno de los requisitos que marcan las leyes fiscales. Las facturas que expida Maya cable sobre los SERVICIOS CONTRATADOS incluirán, además, los siguientes conceptos:

- Período de Facturación. Conforme a la definición corresponde a los 30 días naturales de prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, de acuerdo a la fecha de contratación de los mismos. Maya cable determinará la periodicidad de la facturación y en la factura se reflejará lo siguiente:
- Servicios utilizados por el CLIENTE en el período
- Cantidades totales consumidas por cada servicio
- Total a pagar
- Fecha de pago
- Cargos adicionales o extraordinarios

Cuando el CLIENTE desee hacer una reclamación o aclaración (ya sea de pago o de servicio) relativa a la facturación, deberá llamar al área de atención a clientes, la cual prestará servicio, al número que se indicia en las facturas o acudir a las oficinas comerciales de Maya cable.

Las reclamaciones o aclaraciones relativas a la factura podrán ser informadas por vía telefónica al área de atención a clientes o a través del área de caja y deberán ser ratificadas por escrito.

El plazo dentro del cual el CLIENTE puede hacer una reclamación o aclaración es de 30 días naturales contados a partir de la recepción del estado de cuenta y/o factura correspondiente. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el caso de Servicios Adicionales, Maya cable incluirá en su factura los siguientes conceptos:

- Periodo de Facturación (son los días incluidos para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Suscriptor por los conceptos del servicio).
- Renta Mensual
- Cargos adicionales o extraordinarios

M) Garantía.

Los equipos y/o material a través de los cuales Maya cable presta sus servicios cuentan con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por Maya cable en caso de ser necesario. todas las reparaciones de los equipos serán a cargo de Maya cable, siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia, o por no seguir las recomendaciones del técnico o mal uso de EL CLIENTE.

Maya Cable deberá suspender el cobro de los SERVICIOS CONTRATADOS durante la revisión y las reparaciones de los EQUIPOS. Los SERVICIOS CONTRATADOS seguirán cobrándose si Maya Cable otorga EQUIPOS sustitutos de las mismas características, o bien, si Maya Cable acredita que EL CLIENTE está haciendo uso de los SERVICIOS CONTRATADOS mediante un equipo propio.

Modem quemado: En caso que el modem proporcionado en comodato por la empresa sufra algún desperfecto por cuestiones eléctricas, la restitución del equipo deberá ser pagado por el usuario, si es primera ocasión la empresa absorberá el 50% y el cliente el otro 50% restante, las subsecuentes será cubierto al 100% por el usuario.

Reposición de modem: En casos en los que el modem sufra desperfectos de fabrica o por cuestiones validadas por el área técnica y tenga que ser reemplazado este realizará sin costo alguno.

N) Forma y lugar de pago

El Suscriptor se obliga a pagar la cantidad total que ampare la factura mensual, de acuerdo a la Forma de Pago acordada, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura correspondiente.

La Forma de Pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los SERVICIOS CONTRATADOS, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que Maya Cable determine;

- Pago en establecimientos autorizados por Maya Cable. - El CLIENTE se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.
- Pago en banco y/o transferencia electrónica. - El CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales en el banco y/o mediante transferencia bancaria en la cuenta que Maya Cable le indique en el estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Maya Cable o el Suscriptor, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente Código o por aquellos otros que introduzca Maya Cable de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes deben estar de acuerdo. El Suscriptor debe proporcionar a Maya Cable todos los elementos para hacer este cambio, además de cumplir con los requisitos fijados por la nueva forma de pago seleccionada. Maya Cable determinará la fecha de aplicación del cambio a la nueva forma de pago.

O) Estado de Cuenta

Las rentas de los planes residenciales cuentan con un descuento por Pronto Pago, si el cliente lo realiza en la fecha indicada.

En caso de NO realizar el pago en la fecha establecida, el cliente deberá cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

Únicamente las rentas de los planes residenciales de maya cable cuentan con el beneficio de descuento por Pronto Pago.

El estado de cuenta mes con mes se enviará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio. Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado

de cuenta, página web de maya cable y solicitándolo directamente en oficinas. El cobro de las rentas de los servicios se paga por adelantado.

P) Opciones de pago

- Oficinas de Maya cable
- En ventanilla bancaria.
- Con transferencia interbancaria desde el portal de tu Banco: Registra tu pago con SPEI utilizando tu CLABE personalizada que encontrarás en la sección de “Referencias bancarias”.
- Consulta nuestras formas y lugares de pago aquí

SECCION 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del CLIENTE:

Proporcionar a Maya Cable toda la información que ésta le requiera, así como informar a Maya Cable de cualquier cambio respecto de la información contenida en el contrato.

Usar los servicios únicamente para los fines convenidos en el contrato.

Pagar de manera mensual la CONTRAPRESTACIÓN señalada en el estado de cuenta y/o factura por la prestación de los SERVICIOS CONTRATADOS, dentro de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Notificar cualquier cambio de domicilio parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

EL CLIENTE podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de los SERVICIOS CONTRATADOS, previa autorización de Maya Cable, a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. En caso de que fuera en otro domicilio se podrá efectuar siempre y cuando Maya Cable cuente con cobertura.

Cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo consignadas en el contrato, en la legislación aplicable y en el presente Código de Prácticas Comerciales.

SECCION 4. Política de uso Justo

A. Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de Maya Cable, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de Maya Cable es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.org.mx) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización

del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de Maya Cable como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio **mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.**

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del cliente y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Maya Cable. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de Maya Cable.

En caso de que Maya Cable detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Maya Cable podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Maya Cable de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

“Conéctate con un cable Ethernet o Wi-Fi y navega con el internet de descarga más veloz”.

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación. Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers).

- **Conexión vía alámbrica**

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet, debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

- **Conexión inalámbrica**

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi. Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por

teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como, por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, te recomendamos conectarte de la siguiente manera:

Material de construcción	Intensidad wifi
Cristal, yeso, madera, asbesto, tabla roca	Alta
Mármol, Ladrillo y block	Media
Espejos y metal	Baja

Material de construcción	Recomendación	
	Wifi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	x	x
Dispositivos Móviles	x	x
Descargar archivos	x	x
Música en línea		x
Videojuegos en línea		x

Programas o servicios en línea para medir la velocidad de tu Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste y sabemos que existen proveedores gratuitos en internet que te ofrecen ese servicio, por lo que te recomendamos lo siguiente al utilizar estos servicios:

- Antes de comenzar la prueba, detén cualquier descarga o servicio de Internet que puedas tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi de tu dispositivo.
- Si encuentras diferencia en la medición de velocidades, deberás asegurarte de que el ancho de banda de tu servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconecta el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- Los teléfonos celulares o dispositivos móviles en general alcanzan como máximo los 35 Mbps en conexiones Wi-Fi.

- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.
- Reinicia tu módem (ONT) desconectándolo y volviéndolo a conectar. La mayoría de las veces esto soluciona el problema.
- Sigue las recomendaciones para conexiones alámbricas e inalámbricas de este mismo documento.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre tu módem y tus dispositivos.
3. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo. Material de construcción Intensidad WiFi.

Términos y condiciones de servicio Información general El usuario, está condicionado a la aceptación de todos los términos, condiciones, políticas y notificaciones aquí establecidas. Al visitar nuestro sitio y/o contratar algo de nosotros, participas en nuestro “Servicio” y aceptas los siguientes términos y condiciones (“Términos de Servicio”, “Términos”), incluidos todos los términos y condiciones adicionales y las políticas a las que se hace referencia en el presente documento y/o disponible a través de hipervínculos. Por favor, lee estos Términos cuidadosamente antes de acceder o utilizar nuestro sitio web. Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, estás aceptando los Términos de Servicio. Cualquier función nueva o herramienta que se añadan, también estarán sujetas a los Términos de Servicio. Puedes revisar la versión actualizada de los Términos de Servicio, en cualquier momento en esta página. Nos reservamos el derecho de actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de los Términos de Servicio mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad chequear esta página periódicamente para verificar cambios. Tu uso continuo o el acceso al sitio web después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de dichos cambios

fecha ultima de actualización 05 de Noviembre de 2021.