



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

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.

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.

- La contratación cubre la instalación de la TV principal, instalación del modem o de ambos servicios.

A. Servicios adicionales

- El usuario puede adicionar hasta 3 tv 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 se ubique 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. 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. Todas aquellas modificaciones generales al 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.

C. 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.

D. 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.

E. 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 el cual se encuentra estipulado en el contrato.

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.

F. 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.

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

Nota: La cancelación de los servicios contratados emitirá una orden de desmantelación 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 número 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 esté 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.

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.
- 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.

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 de 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.

Pagaré:

Este documento deberá ser firmado para asegurar la devolución del ONU (modem) asignado; en caso que el cliente cancele y regrese el equipo conforme al protocolo se cancelará ese pagaré, en caso que el cliente no devuelva el equipo este pagaré quedará como una deuda por parte del cliente.

El contrato o instalación:

Cubre el material y el trabajo del técnico instalador para realizar la instalación del servicio contratado, contempla:

- Hasta 200 mts de fibra
- ONU con o sin catv o mininodo
- 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.

Tarifas

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 de corte:
23 de cada mes.

Servicio	Costos
Costo de Instalación nuevos clientes cable (TV principal)	500.00
Costo de Instalación nuevos clientes Paquete SB	\$500.00
Costo de Instalación nuevos clientes Paquete super básico+megas	\$1,200
Costo de Instalación nuevos clientes Internet	\$1,200
Reemplazo de ONU	\$1,200
Reemplazo de Cargador	\$ 250.00
Visita Técnica	\$100.00
Instalación de filtro Básico	\$ 200.00
Domicilio adicional	\$150.00
Tv adicional	\$150.00
Reconexión	\$80.00
Cambio de domicilio	Primer cambio se le otorga 200 mts de fibra en caso de exceder paga el excedente.
Metro de cable excedente	\$5.00

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.

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

El costo mensual del servicio de video contempla la tv principal en caso de requerir tv adicionales tendrá un costo unico para la 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:

- 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.
- Retiro de filtro de TV

F) 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.

G) 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/devuelto en mal estado CATV	\$ 1,200
Cargo por Modem no devuelto/devuelto en mal estado ONU solo video	\$500.00

H) Adicionales de instalaciones

Servicio	Cargo
Reubicación TV o modem	\$10.00 u \$5.00 por metro de cable utilizado (dependerá si es coaxial o fibra) + 100 por visita técnica
Cable dañado por terceros	\$10.00 u \$5.00 por metro de cable utilizado (dependerá si es coaxial o fibra) + 100 de visita técnica

- 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.

I) 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.

J) 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 30/31 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 indica 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

K) Garantía

El equipo necesario para la prestación del servicio es propiedad de Maya Cable y se lo proporciona al suscriptor en comodato.

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.

El equipo necesario para la prestación del servicio es propiedad de Maya Cable y se lo proporciona al suscriptor en comodato.

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.

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 se realizará sin costo alguno.

M) 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.

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 o medios electrónicos en la cuenta que Maya Cable le indique a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

N) Opciones de pago

- Oficinas de Maya cable
- En ventanilla bancaria.
- Ligas de pago
- Consulta nuestras formas y lugares de pago en el area de recepción de oficinas centrales.

Dual Band

Los equipos asignados te permiten conectarte a internet a través de dos diferentes bandas de frecuencia WiFi.

- 1.- Banda 2.4
- 2.- Banda 5GHz.

Las bandas de frecuencia son equivalentes a redes WiFi-disponibles.

1.- Características de Banda 2.4 Ghz.

- Cuenta con 14 canales disponibles.
- Alcance de hasta 80 metros en línea de vista, con disminución de frecuencia WiFi por interferencia de objetos.
- Esta banda de conexión WiFi es adecuada para conectar todo tipo de dispositivos móviles de cualquier generación.
- La frecuencia de WiFi de la red puede presentar una disminución de velocidad de internet dependiendo de la demanda de los usuarios.

Dispositivos compatibles con la banda 2.4 Ghz.

- Dispositivos móviles de cualquier generación que se conecten por WiFi
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV's de todas las marcas
- PC's y Laptops de todas las marcas
- Tabletas de todas las marcas

2.- Características de Banda 5Ghz.

- En total tiene 39 canales disponibles.
- Alcance de 40 metros en línea de vista con mucha mayor potencia WiFi.
- Menor interferencia con otras redes, lo cual permite una navegación estable, sin interrupciones, veloz y fluida.
- Adecuada para conectar dispositivos móviles de última generación compatibles con banda 5Ghz.

Dispositivos compatibles con la banda 5 Ghz

- Dispositivos móviles de última generación
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV's fabricados a partir del 2012
- PC's y Laptops fabricados a partir del 2012
- Tabletas fabricadas a partir del 2012

¿Por qué tengo dos redes Wi-Fi?

Si tu módem Wi-Fi muestra 2 redes es porque tiene la capacidad de soportar dos bandas de frecuencia simultáneamente (2.4 GHz y 5 GHz - 5.8 GHz). La banda 2.4 Ghz es la que se usa habitualmente en casi todos los dispositivos electrónicos con WiFi.

¿Qué es mejor Wi-Fi 2.4GHz o 5GHz?

La banda más baja, de 2.4 GHz, ofrece un mayor rango a velocidades de datos más bajas, mientras que 5 GHz y 6 GHz ofrecen velocidades mucho más rápidas. La diversificación de las conexiones de dispositivos entre bandas inalámbricas le ayudará a reducir congestión en la red para lograr un mejor desempeño en general.