



¿izzi es un cambio de marca o una nueva empresa?

Se trata de un cambio de marca. Dejamos de ser Cablevisión y ahora somos **izzi**, con nuevos servicios y una mejora de la calidad en el servicio

¿Se trata de un cambio de marca a nivel nacional o únicamente en algunas ciudades?

El cambio de marca es a nivel nacional, aunque se irá implementando por etapas. Actualmente iniciamos con la Ciudad de México, pero eventualmente irá cambiando en las distintas ciudades en las que tenemos cobertura.

¿Cablevisión desaparece por completo?

Cablevisión desaparece como marca, pero no como empresa de telecomunicaciones. Las marca serán sustituida por **izzi**, pero tu servicio no tendrá ninguna afectación.

¿Seguirán funcionando las páginas cablevisión.net.mx, cable.mx?

No, únicamente funcionará la página www.izzi.mx. En esta página, podrás consultar, como lo hacías en la página de Cablevisión, tus servicios contratados, tu saldo, descargar tu estado de cuenta, y realizar pagos.

Contratación

¿Dónde puedo solicitar información de los nuevos productos y servicios de izzi?

Puede consultar toda la información de los nuevos productos y servicios de izzi en www.izzi.mx. También puede llamar al 01800 120 4000 o acudir a cualquiera de las tiendas y puntos de venta izzi.

Si no vivo en la Zona Metropolitana ¿Puedo contratar izzi?

Por el momento izzi solo está disponible en la Ciudad de México y en algunos municipios del Estado de México. En los próximos meses izzi estará disponible en más ciudades del interior de la república. Para solicitar más información sobre la cobertura de izzi, puedes llamar al 01800 120 4000.



¿Dónde puedo contratar (cliente nuevo) o solicitar mi cambio a los nuevos productos de izzi (cliente actual, migración)?

Puede contratar o cambiarse a los productos de izzi de manera fácil, directamente en la página web de izzi en www.izzi.mx. También puede hacerlo llamando al 01800 120 4000 o acudir a cualquiera de las tiendas y puntos de venta izzi.

Servicio a clientes

¿El usuario y contraseña que utilizaba para ingresar a la página web de mi marca anterior son los mismos o cambian para la nueva marca?

Tus datos de acceso seguirán siendo el mismo nombre de usuario y la misma clave. Lo único que será diferente es la dirección del sitio WEB, pero siempre encontrarás un botón para entrar a "Mi cuenta".

¿Puedo seguir haciendo trámites y pagos en las mismas sucursales?

Sí. Las sucursales, call centers, puntos de ventas, etc. seguirán funcionando de la misma forma, en los mismos horarios y con los mismos servicios. Únicamente cambia la imagen de marca.

¿Puedo seguir realizando mis pagos en los mismos autoservicios donde los realizaba?

Sí. Las Tiendas **izzi**, centros de pago, call centers, puntos de ventas, etc. seguirán funcionando exactamente igual, con los mismos horarios y servicios. En ellos podrás pagar tu servicio actual o tus servicios**izzi**.

¿Mi estado de cuenta será el mismo?

Si no has cambiado a izzi, tu estado de cuenta seguirá siendo el mismo; incluso seguirás viendo el logotipo de la marca anterior en tu estado de cuenta. Si ya cambiaste tus servicios a **izzi**, el estado de cuenta será diferente, más claro y más sencillo.

¿Mi fecha de pago será la misma?

Si sigues con tus servicios de Cablevisión y no te cambias a izzi, las fechas de vencimiento, pago, los servicios y las tarifas serán las mismas de siempre. Si te cambias a **izzi**, te asignaremos una nueva fecha de pago.



Facturación

¿Dónde puedo consultar mi saldo y/o fecha límite de pago?

Puede consultar su saldo y fecha límite de pago fácilmente ingresando a www.izzi.mx/mi-cuenta, desde tu televisión en la opción "Menú" y luego "Mi factura", llamando al 01800 120 5000 o directamente en una de nuestras Tiendas izzi.

¿Dónde puedo consultar mi estado de cuenta / factura?

Para consultar sus estados de cuenta, debe ingresar a www.izzi.mx/mi-cuenta/facturas, donde podrá descargar los estados de cuenta de hasta 3 meses anteriores.

Si tiene dudas sobre su estado de cuenta, puede llamar servicio a clientes al número 01800 120 5000 si usted ya contrato izzi, o al 51 699 699 si aún tiene un paquete anterior de Cablevisión. También, puede resolver sus dudas por chat en www.izzi.mx/ayuda presionando la liga "chatea con nosotros".

¿Dónde puedo realizar mi pago?

Para su comodidad, puede realizar su pago en línea en www.izzi.mx/mi-cuenta o por teléfono marcando al 01800 120 5000 si ya contrato izzi, o al 51 699 699, si aún tiene un paquete anterior de Cablevisión. También puede realizar su pago en cualquiera de las tiendas izzi o establecimientos donde tenemos convenio. Puede consultar la lista de establecimientos en www.izzi.mx/webApps/ayuda/dondepagaren

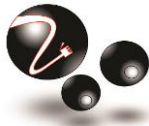
¿Qué sucede si no puedo ver mi estado de cuenta y/o factura?

Recuerda que para verlos debes tener instalado en tu computadora el programa Acrobat Reader

¿Cuánto tiempo tarda en verse reflejado mi pago? ¿En cuánto tiempo se reestablece mi servicio?

La aplicación de tu pago dependerá del medio por el cual lo hayas realizado:

a) Si realizaste tu pago con cargo a tu tarjeta de crédito o débito, éste se verá reflejado de manera inmediata.



DOT Ti

Desafiando Retos

- b) Si hiciste tu pago en nuestras Tiendas izzi, éste se verá reflejado de manera inmediata.
- c) Si pagaste en alguno de los distintos establecimientos de pago con los que tenemos convenio, tu pago se verá reflejado después de 24 horas hábiles.

Una vez que hayas realizado tu pago y que éste se vea reflejado, tu servicio se reestablecerá en las siguientes 24 horas. Recuerda que el tiempo de aplicación de tu pago varía de acuerdo al medio con el que lo hayas hecho.

¿Si me cambio a izzi qué pasará con mis facturas?

No te preocupes, no cambiarán. Los datos fiscales siguen siendo los mismos. Podrás descargarlas desde "Mi cuenta" en el sitio www.izzi.mx igual que siempre.

¿Cambiará la razón social con la que emiten las facturas?

La razón social es la misma, sólo cambia la marca.

Zona Yoo

¿Qué es Zona Yoo?

Zona Yoo es a la red WiFi más grande del país. Conéctate fácil y rápido con WiFi ilimitado en más de 8,000 hotspots interiores y exteriores, en aeropuertos, parques, cafés y más en todo el país.

Zona Yoo es un servicio sin costo para todos los clientes izzi, y con paquetes anteriores de Cablevisión, que tengan contratado el servicio de internet.

¿Qué pasa con la Zona YOO? ¿Sigue funcionando de la misma manera?

Zona YOO seguirá funcionando exactamente igual, con el mismo usuario y clave que usas hoy en día.

¿Cómo me conecto a una Zona YOO?

Para conectarte a una red de Zona YOO, realiza lo siguiente:

- 1) Activa la señal WiFi en tu dispositivo y detecta el nombre de la red "...ZonaYOO...".
- 2) Abre tu explorador, abre cualquier página de internet, y se mostrará un portal de autenticación.
- 3) Selecciona tu compañía e ingresa el usuario y contraseña que utilizas para entrar a "Mi cuenta".
- 4) ¡Empieza a navegar con un internet súper rápido!



DOT Ti
Desafiando Retos

¿Cuántos lugares y dónde se encuentran los puntos de Zona YOO?

Contamos con más de 2,500 en lugares icónicos como Starbucks, Vips, Condesa, Polanco, Universidades, etc. en la Zona Metropolitana, y más de 8,000 puntos a nivel nacional. Para consultar su ubicación visitar www.zonayoo.com

Correo Cablevisión

¿Qué pasará con la cuenta de correo que tengo actualmente?

Si cambias a **izzi**, tu cuenta de correo electrónico ya no estará activa e izzi no te proporcionará una cuenta de correo electrónico.

Yo aún tengo un tengo un paquete anterior de Cablevision ¿Cómo puedo entrar a mi correo?

Puedes entrar a tu correo en la siguiente liga: <https://cablevision.synacor.com/login>

Anti-virus McAfee

¿Qué pasará con el antivirus que tengo instalado?

Tu antivirus seguirá funcionando de manera normal. La licencia tiene una duración de un año desde el momento en que lo instalaste. En el momento en que venza la licencia deberás contratar el anti-virus de tu preferencia, dado que no existe una renovación de licencia de anti-virus de forma gratuita.

VEO

¿Qué es VEO?

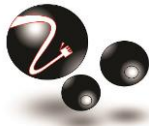
Es un servicio digital que te permite ver canales de televisión y películas desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

¿Qué es VEO Tele para llevar?

Es un servicio digital exclusivo para clientes izzi con izzi TV que te permite ver canales de televisión totalmente gratis desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

¿Es cierto que VEO Tele para llevar es gratis?

Así es. Por ser cliente de izzi con izzi TV, tendrás VEO Tele para llevar sin ningún costo. Podrás ver canales de televisión en vivo donde quieras y cuando quieras desde cualquier



DOT Ti
Desafiando Retos

dispositivo con internet, así como ver programas que pasaron hasta 3 días antes. Además, VEO te permite agregar a tu paquete VEO Play por solo \$89 pesos al mes, con el cual tendrás acceso a cientos de películas, series, telenovelas y más. También podrás rentar los mejores estrenos de películas en VEO Rentas por un precio preferencial de entre \$25 y \$45 pesos, los cuales se cargarán en tu estado de cuenta al final del mes.

Telefonía/Internet/TV

¿Qué pasa con mi servicio de telefonía/Internet cuando hay un corte de energía?

Nuestros equipos cuentan con una batería con duración aproximada de 2 horas, sin embargo ésta varía conforme varias circunstancias incluyendo la antigüedad de la batería. La navegación no está soportada.

¿Si se va la luz hay servicio?

En el servicio telefónico sí, debido que se entrega un mta con baterías en buen estado.

¿Qué canales están incluidos en mi paquete izzi TV?

Entra a www.izzi.mx/mi-cuenta y accede con tu nombre y contraseña. Después ingresa a la sección de "Mis servicios" e identifica el paquete de televisión que tienes contratado.

Otros

Quiero trabajar en izzi. ¿Dónde puedo consultar la oferta de empleos?

Le agradezco su interés de trabajar con nosotros. Le recomiendo estar atento a las bolsas de trabajo como OCC Mundial, ZonaJobs, LinkedIn, etc. para conocer sobre las oportunidades laborales.