

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE

1.- AVISO INTRODUCTORIO.....	3
2.- DEFINICIONES.....	4
3.- TECNOLOGÍAS.....	7
4.- COBERTURA.....	9
5.- MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.....	11
6.- PAQUETES DISH.....	12
7.- TELEFONÍA CELULAR FREEDOMPOP.....	14
8.- DISH MÓVIL.....	14
9.- NETBOX.....	16
FACTURACIÓN NETBOX.....	16
FORMAS DE PAGO.....	17
10.- ON INTERNET.....	17
ON INALÁMBRICO.....	17
ON ALÁMBRICO.....	17
ON ALÁMBRICO INTERNET + TELEFONÍA FIJA.....	18
ON SATELITAL.....	19
11.- SERVICIOS DE TERCEROS.....	23
12.- TARIFAS.....	23
13.- ARRENDAMIENTO.....	24
14.- INSTALACIÓN.....	25
ACTIVACIÓN.....	26
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.....	23
SERVICIOS TÉCNICOS.....	26
15.- COBRO DE SERVICIOS.....	27

<u>MODALIDADES DE PAGO</u>	27
<u>FORMAS DE PAGO</u>	28
<u>LUGARES PARA REALIZAR EL PAGO MENSUAL</u>	29
<u>FACTURACIÓN</u>	30
<u>CICLOS DE FACTURACIÓN</u>	30
<u>CAMBIO DE FORMA DE PAGO</u>	31
<u>16.- CAMBIO DE PAQUETE Y/O EQUIPO</u>	28
<u>17.- CAMBIO DE DOMICILIO Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS</u>	29
<u>18.- FALLAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO.</u>	34
<u>19.- ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLAS DEL(LOS) EQUIPO(S)</u>	35
<u>20.- REPOSICIÓN DE EQUIPO ROBADO.</u>	36
<u>21.- VIGENCIA, CANCELACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO</u>	36
<u>VIGENCIA</u>	36
<u>CANCELACIÓN</u>	37
<u>RESOLUCIÓN DEL CONTRATO</u>	38
<u>22.- IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR COFRESA</u>	39
<u>23.- REEMBOLSOS</u>	39
<u>24.- PROHIBICIONES</u>	40
<u>25.-RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES</u>	41
<u>ACLARACIÓN DE SALDO</u>	41
<u>QUEJAS RELACIONADAS A LA INSTALACIÓN Y AL SERVICIO</u>	41
<u>DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS</u>	42
<u>26.- OTROS BENEFICIOS.</u>	42



1.- AVISO INTRODUCTORIO.

Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. (En lo sucesivo COFRESA) es una empresa que ofrece a sus SUSCRIPTORES, diversos servicios de telecomunicaciones a través de diversas plataformas que son:



Dish, es el sistema de Televisión de paga en tiempo real (transmisión en vivo, directo de la fuente) con una selecta programación a través de canales cuidadosamente elegidos para atender la expectativa de la mayoría de las familias de nuestro país.

La señal de Dish es enviada desde un satélite y recibida en los hogares mediante un receptor que provee imagen y sonido de alta calidad en la tecnología contratada, ya sea SD (definición estándar) o HD (alta definición).

Dish incluye los canales de mayor rating en la TV de paga y los más apreciados por los diferentes integrantes de la familia; con una cobertura a nivel nacional y toda una gama de servicios de programación, que le permita al Suscriptor encontrar en nuestro producto una gran variedad para su entretenimiento. Los canales de tv abierta serán los disponibles en su localidad de acuerdo con la tecnología contratada y en cumplimiento a la reforma de telecomunicaciones. Consulta en la página web www.ift.org.mx/industria/poblaciones-con-senales-de-television-radiodifundida-obligatorias-servir-por-concesionarios. En conformidad con los “lineamientos generales para la retransmisión de señales de televisión radiodifundida”

Nuestros servicios de programación son muy variados y cada día el avance tecnológico nos permite ofrecerte otros nuevos servicios; todos con el objetivo de beneficiarte y colocarnos a la vanguardia de los servicios de entretenimiento, para lo cual se cuenta con servicios en plataformas digitales y App como Dish Móvil y Dish OTT, en las cuales se transmite adicionalmente a la programación propia, la de los socios comerciales y prestadores de servicio de entretenimiento más conocido y distinguido como HBO Y STAR CHANNEL.

A su vez el servicio de ON Internet ofrece a los Suscriptores la posibilidad de conectarse a Internet a través de distintas tecnologías según sus necesidades y la disponibilidad técnica de las mismas, como lo son: ON Internet Inalámbrico, ON Internet Alámbrico u ON Internet Satelital.

El servicio de Telefonía Celular FreedomPop ofrece a los suscriptores planes y recargas según sus necesidades.

A lo largo del presente Código de Prácticas Comerciales encontrarás los detalles de la gama de servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

2.- DEFINICIONES.

ATENCIÓN A CLIENTES (ATC): Servicio de atención telefónica gratuito 55 9628 3474 / 55 56 10 10 10 cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece COFRESA; (ii) atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los diversos servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de equipos provistos y el uso de los servicios y; (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros.

El Proveedor pone a disposición del Suscriptor sus páginas web www.dish.com/contacto y www.oninternet.com.mx, así como las aplicaciones móviles.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.: (COFRESA): es la razón social de la empresa responsable de los servicios descritos en este código.

CONTRATO: Contrato de Prestación de Servicios que el SUSCRIPTOR celebra con COFRESA.

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO (DA): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con COFRESA: (i) realiza a nombre y por cuenta de éste la comercialización de sus SERVICIOS; (ii) da información de los planes tarifarios, servicios de programación y servicios



disponibles que ofrece COFRESA.

SERVICIO DISH: Es un Sistema de recepción de señales e imágenes de televisión restringida vía satélite de Difusión Directa al Hogar (DTH por sus siglas en inglés), que disfrutará el SUSCRITOR, única y exclusivamente, con fines de entretenimiento, diversión o para obtener información, en una o más televisiones (máximo cuatro), siempre y cuando las televisiones del SUSCRITOR, tengan la posibilidad técnica de recibir dichas señales, a través de EL(LOS) EQUIPO(S). EL SERVICIO consta de un PAQUETE DE PROGRAMACIÓN, conforme a lo señalado en el presente documento.

EL (LOS) EQUIPO(S)(DTH)): Existen diversos tipos de decodificadores de señal: EQUIPO SENCILLO, EQUIPO PAUSA y GRABA y EQUIPO HD.

Todos los EQUIPOS constan de antena, receptor de señal, convertidor de bajada (LNB) y tarjeta inteligente.

EQUIPO SENCILLO: Permite recibir señal para una sola televisión y se entrega con un control remoto.

EQUIPO PAUSA Y GRABA: También llamado equipo DVR por sus siglas en inglés (Digital Video Recorder). Permite recibir señal para una sola televisión y se entrega con un control remoto, este EQUIPO, digitaliza dicha señal hacia un disco duro, lo que permitirá a EL SUSCRITOR pausar en cualquier momento la transmisión y luego continuar viéndola, o grabar un programa para verlo después.

EQUIPO HD: Permite recibir señal para una sola televisión y se entrega con un control remoto. Este EQUIPO, recibe señales en alta definición. También puede grabar contenido de la programación, siempre y cuando se utilice un Disco Duro externo, que el SUSCRITOR debe adquirir por separado y conectar al EQUIPO HD. Los contenidos grabados solo pueden verse a través del EQUIPO HD contratado. Dish, no se hace responsable del grabado de los contenidos, ni del uso que se les dé a los mismos.

Para que el SUSCRITOR pueda contratar este EQUIPO HD, deberá tener contratado el PAQUETE DE PROGRAMACIÓN establecido por Dish para este propósito.



MULTISWITCH: Dispositivo que se utiliza para distribuir señales de televisión vía satélite a varios receptores de señal (hasta cuatro), a través de una sola antena y un LNB doble.

SERVICIO ON INTERNET: Servicio que ofrece a LOS SUSCRIPTORES la posibilidad de conectarse a la red global de Internet a través de distintas tecnologías según sus necesidades y la disponibilidad técnica mediante el uso de dispositivos electrónicos como computadoras, celulares, tablets etc. para acceder a diversos servicios de telecomunicación y entretenimiento como redes sociales, plataformas de mensajería instantánea, streaming y/o descarga de video, música e imágenes así como navegación en páginas de internet y otros servicios disponibles en la red y a cargo y bajo la responsabilidad del usuarios.

“ON” INALÁMBRICO: Servicio de Internet Inalámbrico que se ofrece en la modalidad de pospago y prepago, mediante tecnologías móviles a través de un equipo terminal (módem).

La activación se realiza cuando el equipo terminal es conectado a la corriente eléctrica, para posteriormente realizar la liberación de la red y así estar en posibilidades de proveer el servicio, lo anterior con base al domicilio registrado y confirmado por EL SUSCRIPTOR.

1. EQUIPO TERMINAL (módem) de ON INALÁMBRICO: Dispositivo proporcionado por “EL PROVEEDOR” que consta de un Módem WiFi LTE 4G con tarjeta SIM integrada, cable LAN y eliminador de alimentación eléctrica, entregado en comodato, según se señale en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA mismo que se encuentra debidamente homologado y cuenta con las características mínimas necesarias para hacer uso de EL SERVICIO en la Red compartida de proveedor específico LTE 4.5.

“ON” ALÁMBRICO: Servicio de internet mediante xDSL (cobre) o FTTPH (fibra), a través de un equipo terminal (módem), mismo que es otorgado en comodato el cual no cuenta con un límite de capacidad; la velocidad de navegación será con base al paquete contratado, mismo que se estipulará en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

EQUIPO TERMINAL (módem) ALÁMBRICO: Dispositivo proporcionado por “EL PROVEEDOR” y/o un tercero en calidad de comodato señalado en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA, mismo que se encuentra debidamente homologado y cuenta con las



características mínimas necesarias para hacer uso de EL SERVICIO.

“ON” SATELITAL: Servicio de red mediante un enlace satelital, que permite recibir el servicio de internet a EL SUSCRIPTOR, mediante el equipo terminal y accesorios. Lo anterior con previa activación por parte del Proveedor con base al domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA y con la confirmación de dicha activación por parte del proveedor.

- EQUIPO TERMINAL SATELITAL: Equipo proporcionado por “EL PROVEEDOR” en calidad de arrendamiento, el cual incluye los siguientes componentes: Antena, LNB Transceiver, Módem, Router WiFi y Base de Antena, mismo que se encuentran debidamente homologados y con las características mínimas necesarias para hacer uso de EL SERVICIO de manera correcta y establecer conectividad con la red satelital bajo la arquitectura HTS (Banda Ka).
- ANTENA: Dispositivo que permite captar/emitir ondas electromagnéticas desde/hacia el espacio libre.
- LNB TRANSCEIVER: Dispositivo encargado de adaptar la señal recibida del satélite y distribuirla hacia un módem satelital.
- MÓDEM SATELITAL. - Dispositivo que establece conectividad con la red satelital.
- ROUTER WIFI. - Dispositivo conectado al módem satelital que proporciona conectividad Wifi-Ethernet a “EL SUSCRIPTOR” para acceso a la red de internet.

FreedomPop: Servicio de telefonía celular

3.- TECNOLOGÍAS

TECNOLOGÍA DTH

Utiliza tecnología de punta mediante el sistema DTH (Direct to Home / Televisión Directa al Hogar), lo que permite la transmisión directamente del satélite con alta calidad de imagen y audio. Con Dish no hay obstáculos porque no necesita de cableado en cada zona.

- La programación de los canales es transmitida al satélite en órbita.
- El satélite transmite la señal de los canales directamente a tu hogar.
- La antena receptora recibe la señal con calidad digital en audio y video.
- El receptor Dish codifica la señal para gozar de la programación de los canales en tu televisor.



Dish ha sido pionero en el desarrollo de la Televisión de Paga, por lo que hoy en día podemos ofrecer servicios con la tecnología más avanzada como lo es el servicio de pausa y graba y la Televisión de Alta Definición (HD por sus siglas en inglés).

Los EQUIPOS que Dish instala en los domicilios de los SUSCRIPTORES fueron diseñados exclusivamente para entregar esta tecnología al SUSCRITOR.

Cuando se trate de un nuevo SUSCRITOR, éste deberá suscribirse en nuestros puntos de venta o a través de nuestros distribuidores y ejecutivos de cuenta de nuestro Telemarketing, y posteriormente le será instalado EL(LOS) EQUIPO(S) en su domicilio, por uno de nuestros técnicos capacitados para el caso y así el SUSCRITOR estará listo para recibir diferentes canales, cada uno sin interrupciones, a través de la propia televisión.

TECNOLOGÍA ON INALÁMBRICO

Servicio de internet la cual utiliza tecnología 4G LTE y es distribuida a través de unidades de radio remota en torres de servicio que utilizan ondas de radio que son enviadas hasta un módem LTE WiFi.

Esto es lo que sucede:

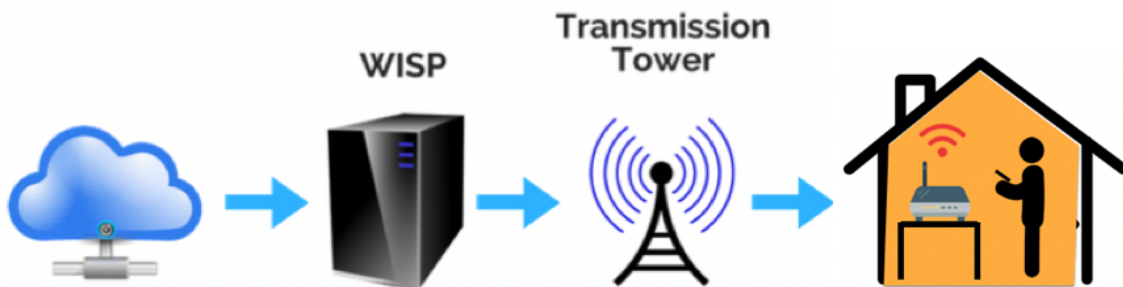
1. El adaptador inalámbrico de la radiobase traduce los datos en una señal de radio y los transmite por medio de una antena.
2. El módem inalámbrico recibe la señal, la decodifica y envía la información a Internet.

El proceso funciona también a la inversa: el módem recibe la información de Internet, la traduce en una señal de radio y el adaptador inalámbrico de la radiobase decodifica la señal recibida.

La red inalámbrica transmite en frecuencias de 2,4 GHz o 5 GHz. A mayor frecuencia, es mayor la cantidad de datos que se pueden transmitir.

La señal Wi-Fi que provee el módem de ON Inalámbrico tienen una cobertura de aproximadamente 30 metros en interiores y 100 metros en exteriores. Con el aumento de la distancia entre el usuario y módem, el desempeño de la conexión se reduce, lo mismo sucede si hay demasiados usuarios y/o dispositivos conectados a la red.

ON Inalámbrico es una excelente alternativa de Internet, ya que permite deshacerse del enredo de cables, además son fáciles de configurar y puede moverse sin mayor inconveniente dentro del domicilio del cliente mejorando su experiencia de servicio.



TECNOLOGÍA ON ALÁMBRICO

La señal de internet viaja por medio de cable de cobre o fibra óptica que es instalada en el domicilio del Cliente según las facilidades disponibles y el paquete contratado.

La instalación del cableado se conecta al equipo terminal (módem) para poder transmitir la señal de internet.

El técnico especializado activa la señal y a partir de este momento, el Suscriptor podrá gozar del servicio conectando sus dispositivos vía wifi (conexión inalámbrica) o por medio de cable LAN.

TECNOLOGÍA ON SATELITAL

Servicio de internet distribuido por satélites de última generación, en órbita geoestacionaria alrededor de la Tierra, los cuales proveen una forma eficiente y efectiva de disponer de conexión a Internet de alta velocidad en todas esas zonas en las que hasta ahora no era posible.

El servicio de ON Satelital se realiza a través de la conexión bidireccional entre un satélite y una antena exterior instalada en el domicilio del Suscriptor. La función principal es “rebotar” la señal para enviar y recibir los datos de Internet.

De igual forma, el servicio de ON Satelital requiere la instalación de un módem conectado a la antena que permita la transmisión de WiFi y al que se pueden conectar los dispositivos del Suscriptor.

ON Satelital es una excelente alternativa, ya que permite contar con el servicio de internet en zonas alejadas o de difícil acceso.



4.- COBERTURA

COFRESA cuenta con en Título de Concesión Única para Uso Comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

i) COBERTURA GARANTIZADA

Aún y cuando COFRESA cuenta con la autorización para operar a en todo el País a nivel República Mexicana, la cobertura varía dependiendo del (los) servicio(s) contratado(s) y las facilidades disponibles de cada proveedor de Red.

Con el fin de brindar un servicio de calidad en cuanto a venta, instalación, servicio y cobranza, se requiere de conformar una infraestructura ya sea propia o de Distribuidores Autorizados para que el PROSPECTO o SUSCRIPTOR pueda consultar la información de cada



servicio en cada establecimiento, así como en las páginas Web:

- Dish: www.dish.com.mx
- Dish Móvil: www.dishmovil.com.mx
- Dish OTT: www.dishott.mx
- NETBOX: www.dish.com.mx/NETBOX/index.html
- ON Internet: www.oninternet.com.mx
- Dish Celular www.dishcelular.com.mx

Así como llamando a nuestro número de Atención a Clientes (ATC): 55 56 10 10 10

Tanto en las páginas web como telefónicamente, se puede consultar la Cobertura del servicio solicitado con el fin de que el PROSPECTO o SUScriptor pueda conocer los lugares con disponibilidad de cobertura.

Los servicios de Dish y ON Satelital que presta COFRESA son de naturaleza satelital, por lo que la recepción de la señal puede verse afectada por factores externos a COFRESA como fuertes lluvias, tormentas y otros factores naturales.

Los servicios de Telefonía Celular FreedomPop, cuenta con cobertura Nacional.

5.- MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.

COFRESA, a través del CONTRATO, se compromete a prestar, a favor del SUScriptor, EL SERVICIO que contrate a través del PAQUETE y EQUIPO (\$) que éste elija, los que se mencionan a más adelante; esto a cambio del pago que EL SUScriptor, realice por las contraprestaciones que correspondan al PRECIO DEL PAQUETE, por la recepción de EL SERVICIO.

EL SUScriptor recibirá EL SERVICIO sujetándose a los términos, condiciones, horarios y modalidades de operación aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y por las demás autoridades a quienes competa la regulación de sistemas de señales de televisión restringida vía satélite.



También el SUSCRIPTOR, conviene en que los derechos de recepción de EL SERVICIO, que adquiere por medio del mencionado contrato, son ya sea, para uso residencial o comercial (lugares públicos).

USO RESIDENCIAL: El servicio será único y exclusivamente para casa-habitación por lo que queda prohibido al SUSCRIPTOR su uso o explotación de estos para lugares públicos.

USO COMERCIAL: Se mencionan en forma enunciativa más no limitativa tales como restaurantes, taquerías, cantinas, bares, discotecas, centros de espectáculos, teatros, cines, hoteles, moteles, entre otros. Este servicio lo prestará Dish y ON Internet, previa autorización por escrito del otorgue y siempre y cuando el SUSCRIPTOR pague la contraprestación correspondiente. También el SUSCRIPTOR, conviene en que los derechos de recepción de EL SERVICIO, que adquiere a través de el contrato, son ya sea, para uso residencial o comercial (lugares públicos), de acuerdo a la disponibilidad, cobertura y restricciones de uso de EL SERVICIO.

También el SUSCRIPTOR, conviene en que los derechos de recepción de EL SERVICIO, que adquiere a través de el contrato, son ya sea, para uso residencial o comercial (lugares públicos), de acuerdo a la disponibilidad, cobertura y restricciones de uso de EL SERVICIO.

El suscriptor podrá contratar el servicio en modalidad single (Dish), doble (Dish + ON internet / Dish + servicios a terceros como Amazon Prime, Netflix o plataformas digitales / Dish + Telefonía Celular FreedomPop) o Triple Play (Dish + On internet + Telefonía celular FreedomPop).

6.- PAQUETES DISH

El contenido de la programación y el número de canales que conforman este sistema será fijo, por regla, pero excepcionalmente podrá variar en relación con el contenido de los canales, en especial de licenciamiento extranjero para ofrecer al Suscriptor canales con mayor contenido, esparcimiento y cultura. La programación y beneficios que se otorgan dependerán del paquete que se tenga contratado.

Para conocer beneficios se podrá consultar en www.dish.com.mx/canales



Cualquier cambio o modificación será debidamente notificado al Suscriptor a través de la página de internet, mensaje en pantalla o cintillos en la pantalla de televisión durante sus transmisiones, otorgándole la facultad para que de no estar de acuerdo con la modificación dar por terminado el contrato.

7.- TELEFONÍA CELULAR FREEDOMPOP

FreedomPop es un servicio de telefonía celular con cobertura a nivel nacional. Su oferta está basada en planes y recargas; así como en planes gratuitos para todos los suscriptores Dish, que estén al corriente en sus pagos.

Los suscriptores con programación Dish tienen disponible de forma gratuita, minutos, SMS, MB para navegar y MB para redes sociales, desde 7 a 30 días, cada mes, con el pago puntual de su servicio Dish. Los beneficios dependerán de la programación de servicio Dish contratado. Al término de los beneficios y/o vigencia de estos, podrá realizar recargas, en distintos establecimientos reconocidos y accesibles o bien contratar planes.

El chip FreedomPop para suscriptores Dish, no tiene costo y es entregada durante la instalación del servicio Dish, o debe ser solicitada por el cliente activo de Dish, mediante la página de Dish Celular www.dishcelular.com.mx, con costo de envío publicado en el mismo medio. Puede solicitar hasta 4 chips adicionales a la suya, con un costo de \$50 c/u.

La oferta de FreedomPop disponible para clientes en modalidad single y doble play, ofrece también planes con costo mensual, pospago con cargo a factura Dish, TDC y efectivo, todos los planes FreedomPop incluyen minutos, SMS y redes sociales ilimitadas (Facebook, Messenger, WhatsApp y Twitter), así como MB para navegar; con beneficios y precio competitivos en el mercado. La contratación de planes FreedomPop para clientes doble play (clientes Dish), aplica un descuento adicional, en el costo mensual.

Para conocer más acerca de planes y recargas consulta www.dishcelular.com.mx

8.- DISH MÓVIL

Dish Móvil es el sistema de acceso a programación en línea exclusivo para clientes Dish. Dish Móvil permite acceder a miles de contenidos sin costo, el acceso a los diferentes programas va en función del paquete Dish DTH que tenga contratado el SUScriptor.

Al contratar Básico, Básico Más o Dish HD tendrá las plataformas Básicas como: Cartoon Network Go, Discovery Kids, ESPN Play, TNT Go, Cinemax Go, Sony, E now (E!), Space Go, History Play, AXN, Nick Play, MTV Play y Comedy Central Play.



Al contratar Premium Uno o Premium Dos, podrá tener acceso a STAR PREMIUM o HBO MAX. Si se contrata ambos paquetes Premium, se podrá tener acceso a ambas plataformas.

Al contratar los paquetes ALL ACCESS PLUS, ALL ACCESS HD O DISH HD TOTAL tendrá acceso a todas las plataformas antes mencionadas.

Si contrata el paquete ADULTOS O ADULTOS MÁS, podrá tener acceso a la plataforma HOT GO.

Las plataformas de Noggin, Paramount Plus y StarzPlay tienen un costo adicional al de su paquete contratado.

El acceso a Dish Móvil es a partir del paquete Básico.



Dish Móvil permite acceder a miles de contenidos sin costo, el acceso a los diferentes programas va en función del paquete Dish DTH que tenga contratado el SUSCRIPTOR.



Al contratar Básico, Básico Más o Dish HD tendrá las plataformas Básicas como: Cartoon Network Go, Discovery Kids, ESPN Play, TNT Go, Cinemax Go, Sony, E now (E!), Space Go, History Play, AXN, Nick Play, MTV Play y Comedy Central Play.

Al contratar Premium 1 o Premium 2, podrá tener acceso a STAR PREMIUM o HBO MAX. Si se contrata ambos paquetes Premium, se podrá tener acceso a ambas plataformas.

Al contratar los paquetes ALL ACCESS PLUS, ALL ACCESS HD O DISH HD TOTAL tendrá acceso a todas las plataformas antes mencionadas.

Si contrata el paquete ADULTOS O ADULTOS MÁS, podrá tener acceso a la plataforma HOT GO.

Las plataformas de Noggin, Paramount Plus y StarzPlay tienen un costo adicional al de su paquete contratado.

El acceso a Dish Móvil es a partir del paquete Básico.

9.- NETBOX

NETBOX es un dispositivo inteligente brinda un servicio de suscripción que permite a nuestros SUSCRIPTORES tener una experiencia diferente de entretenimiento, en la que puede acceder a toda la programación de Dish Móvil una vez descargando la aplicación, descargar video juegos y aplicaciones disponibles en PlayStore, y canales lineales, con un sistema operativo Android, con una capacidad de 8 GB, que permite tener una experiencia OTT funcional. El cual tiene costo mensual adicional al costo del paquete contratado.

Para hacer uso de Netbox, es importante tener acceso a internet, una cuenta de correo Gmail (para poder descargar las aplicaciones) y elegir una forma de pago, misma que puede ser en efectivo, tarjeta de crédito y débito.

FACTURACIÓN NETBOX

CICLO DE FACTURACIÓN: Los cargos de mensualidad por el servicio de Netbox y cualquier otro cargo y/o servicio adicional, que incurra en relación al uso del servicio de Netbox, se

cobrarán mensualmente en el día calendario correspondiente al servicio contratado con Dish.

FORMAS DE PAGO.

Para usar el servicio de Netbox debe proveer una forma de pago, la cual puede ser:

- Efectivo: Podrá pagar en todos los centros de pago donde COFRESA tiene convenio con su "Referencia de pago" con la que paga el servicio de televisión restringida.
- Cargo automático a tarjeta de crédito: El SUSCRIPTOR podrá pagar mediante cargos automáticos, a la tarjeta que éste señale al momento de la adquisición del servicio.

Podrá consultar su estado de cuenta visitando el sitio web www.dish.com.mx y haciendo clic en el vínculo "Mi cuenta" www.dish.com.mx/?splash=none dentro del contenido de Netbox.

EL SUSCRIPTOR debe tener conexión de Internet para poder hacer el uso del servicio, mismo donde podrá disfrutar del contenido de Dish Móvil, mas 10 canales lineales, conectividad a PlayStore, acceso y descarga de apps y videojuegos para disfrutar servicios como YouTube, Spotify, Facebook Watch, Claro Video, Blim, Twitch, entre otros.



10.- ON INTERNET

ON es el Servicio de Internet de Dish diseñado para ofrecer los servicios de Internet Alámbrico, Inalámbrico y Satelital los cuales pueden ser contratados independientemente al servicio de televisión restringida que ofrece Dish o contratarse en conjunto con Dish y/o con telefonía celular FreedomPop, según disponibilidad técnica o bajo alguna oferta o promoción específica.

ON INALÁMBRICO

El servicio de ON Inalámbrico ofrece una fácil conexión: solo se enchufa el módem a la corriente de luz, se enciende, EL SUSCRIPTOR conecta sus dispositivos a Internet por WIFI o Cable LAN y puede comenzar a navegar.

Esta tecnología está disponible bajo 2 modalidades:

PLANES POSTPAGO

En esta modalidad se paga a mes vencido. Cuenta con un ciclo es de 30 días, que al término de éste se renueva automáticamente.

Los paquetes disponibles son:

- Plan Internet 5 con 80 GB de capacidad.
- Plan Internet 10 con 120 GB de capacidad.
- Plan Internet 10 con 200 GB de capacidad.
- Plan Internet 20 con 180 GB de capacidad.

Al contratar, se deberá pagar los gastos de activación de las siguientes formas:

- En una sola exhibición
- Diferido al domiciliar las mensualidades
- A meses sin intereses con tarjetas de crédito participantes

Funcionamiento

Todos los paquetes cuentan con una **velocidad** (qué tan rápido puedes navegar) y una **capacidad** (los datos disponibles para realizar actividades en internet). El SUSCRIPTOR, al alcanzar el máximo de **capacidad** de su paquete, aplica la Política de Uso Justo la cual le permitirá seguir navegando por 60 GB adicionales a una **velocidad reducida** de 512 Kbps. Si EL SUSCRIPTOR lo desea, puede adquirir paquetes GB adicionales para volver a navegar a la velocidad contratada por lo que dura los GB. El paquete disponible es de 5 GB y lo puede adquirir llamando al Centro de Atención al Clientes pagando con Tarjeta de Crédito o Débito o cargo a estado de cuenta ON.

Éste tienen vigencia de 1 día y no son acumulables al siguiente ciclo.

Beneficios

- Internet de fácil conexión: solo enchufas, enciendes y navegas.
- El módem cuenta con la facilidad de conectarlo en distintas áreas dentro del domicilio registrado con el fin de aprovechar mejor la señal en cada área del domicilio. No es un servicio móvil, al sacarlo y conectarlo en otro domicilio, el servicio se suspende en automático y se reanuda conectándolo nuevamente en el



domicilio registrado.

- No hay plazo forzoso.

RECARGAS PREPAGO

En esta modalidad el SUSCRIPTOR paga en el momento de adquirir una recarga, no hay un ciclo definido y no se renueva automáticamente.

Las recargas disponibles son:

- Recarga semanal: Internet 5 con 20 GB de capacidad por 7 días.
- Recarga mensual: Internet 5 con 80 GB de capacidad por 30 días.
- Recarga mensual: Internet 10 con 120 GB de capacidad por 30 días.

Al contratar podrá pagar cualquiera de las 3 opciones de Gastos de Activación; según la opción seleccionada incluirá una recarga semanal (Internet 5) o mensual (Internet 5 o Internet 10). Si quieres saber más información consulta oninternet.com.mx. Esta modalidad, por el momento está disponible solo en Estado de México, Michoacán y Nuevo León.

Funcionamiento

Todos los paquetes cuentan con una **velocidad** (qué tan rápido puedes navegar), una **capacidad** (los datos disponibles para realizar actividades en internet) y una **vigencia** (periodo en que puede estar activa la recarga). El SUSCRIPTOR, al alcanzar el máximo de **capacidad** de su recarga o al expirar la **vigencia**, lo que ocurra primero, el servicio finaliza. El SUSCRIPTOR podrá adquirir alguna de las recargas disponibles para volver a tener servicio de internet. Las recargas están sujetas a disponibilidad de cobertura, por lo que deberá consultar disponibilidad en la APP ON Internet o llamando al centro de Atención a Clientes antes de comprarla.

Beneficios

- El SUSCRIPTOR decide cuándo recargar y escoger la recarga que desee y necesite, ya que no hay un ciclo que se renueve en automático.
- Internet de fácil conexión: solo enchufas, enciendes y navegas.
- El módem cuenta con la facilidad de conectarlo en distintas áreas dentro del domicilio registrado con el fin de aprovechar mejor la señal en cada área del domicilio. No es un servicio móvil, al sacarlo y conectarlo en otro domicilio, el servicio se suspende en automático y se reanuda conectándolo nuevamente en el domicilio registrado.
- No hay plazo forzoso



Para ambas modalidades, el módem entregado es propiedad de ON Internet y deberá devolverlo al término del contrato.

En ambas modalidades, los usuarios podrán acceder a cualquier contenido con libertad, sin repercutir en el tráfico y/o servicio que se le proporciona.

ON ALÁMBRICO

ON ALÁMBRICO INTERNET

Este servicio permite una conexión a internet vía cable de cobre o fibra óptica; ésta última permite alcanzar grandes velocidades.

Los paquetes disponibles al Suscriptor de ON Alámbrico son:

- [Plan Internet 20](#)
- [Plan Internet 30](#)
- [Plan Internet 150](#)
- [Plan Internet 200](#)

Se deberá cubrir los gastos de instalación al contratar o diferirlos a 4 meses. Mismos que se pagarán junto con la mensualidad del paquete contratado.

BENEFICIOS

- La fibra óptica permite navegar a grandes velocidades.
- La capacidad de GB no aplica, por lo que el SUSCRIPTOR podrá realizar las actividades en internet que desee durante su ciclo. No es necesario adquirir Paquetes GB Adicionales.
- Cobertura nacional. Sujeto a disponibilidad de facilidades.

Los usuarios podrán acceder a cualquier contenido con libertad sin repercutir en el tráfico y/o servicio que se les proporciona.

ON ALÁMBRICO INTERNET + TELEFONÍA FIJA

Este servicio, además de permitirte tener una conexión a internet vía cable de cobre o fibra óptica; puedes tener disponible una o más líneas telefónicas fijas ilimitadas según el paquete contratado.

Los paquetes disponibles al Suscriptor de ON Alámbrico Internet + Telefonía Fija son:



- Plan Internet 20 + 1 línea de Telefonía Fija
- Plan Internet 30 + 1 línea de Telefonía Fija
- Plan Internet 40 + 1 línea de Telefonía Fija
- Plan Internet 150 + hasta 2 líneas de Telefonía Fija
- Plan Internet 200 + hasta 3 líneas de Telefonía Fija

Se deberá cubrir los gastos de instalación al contratar o diferirlos a 4 meses. Mismos que se pagarán junto con la mensualidad del paquete contratado.

BENEFICIOS

- La fibra óptica permite navegar a grandes velocidades.
- La capacidad de GB no aplica, por lo que el SUScriptor podrá realizar las actividades en internet que desee durante su ciclo. No es necesario adquirir Paquetes GB Adicionales.
- Te ofrece llamadas ilimitadas a destinos nacionales, a celular y larga distancia (esta última varía dependiendo del paquete contratado, consúltalas [aquí](#)).
- Incluye servicios digitales como llamada en espera, llamada tripartita, Identificador, buzón de voz y Sígueme.
- Portabilidad: Si lo deseas, puedes traerte tu número telefónico fijo que tenías con la compañía anterior antes de contratar ON.
- Cobertura nacional. Sujeto a disponibilidad de facilidades.
- No hay plazo forzoso.

Al contratar estos paquetes, ON Internet brinda el servicio de Telefonía Fija. El Cliente deberá de tener disponible o adquirir por su cuenta un equipo telefónico, ya que éste no está incluido en el servicio de ON Internet.

Al contratar ON Alámbrico Internet o Internet + Telefonía Fija, el módem que permite la conexión se entrega en comodato y deberá de ser devuelto a ON Internet al término del contrato.

Los usuarios podrán acceder a cualquier contenido con libertad sin repercutir en el tráfico y/o servicio que se les proporciona.

ON SATELITAL

Este servicio consiste en un Internet vía satélite enfocado en los lugares lejanos difíciles de

alcanzar con otro tipo de internet tradicional como Alámbrico e Inalámbrico y hasta móvil. Ahora, los nuevos paquetes disponibles al Suscriptor de ON Satelital son:

Básicos

- Plan Internet 3 con 5 GB de capacidad original
- Plan Internet 5 con 15 GB de capacidad original
- Plan Internet 10 con 20 GB de capacidad original
- Plan Internet 10 con 40 GB de capacidad original
- Plan Internet 25 con 20 GB de capacidad original

Extremos

- Plan Internet 20 con 60 GB de capacidad original
- Plan Internet 30 con 100 GB de capacidad original
- Plan Internet 30 con 150 GB de capacidad original

Al contratar, se deberá de cubrir los gastos de instalación que se podrán cubrir de la siguiente forma:

- En una sola exhibición.
- Domiciliado (pago automático mes a mes).
- Anualidad, pagando gastos de instalación más 11 meses del paquete seleccionado y te regalamos el mes 12.

FUNCIONAMIENTO

Todos los paquetes cuentan con una **velocidad** (qué tan rápido puedes navegar) y una **capacidad** (los datos disponibles para realizar actividades en internet). El SUSCRIPTOR, al alcanzar el máximo de capacidad de su paquete, aplica la Política de Uso Justo la cual le permitirá seguir navegando ilimitadamente a una velocidad reducida de 500 Kbps para el paquete Internet 3 con 5 GB, y de 1 mega para todos los demás paquetes.

Todos los paquetes de ON Satelital tienen un plazo forzoso de **24 meses**.

BENEFICIOS

- FREEZONE: 6 horas diarias para poder realizar cualquier actividad en Internet sin consumir su capacidad de GB. El horario freezone es de 00:00 a 6:00 hrs.
- NAVEGACIÓN INTELIGENTE: Consiste en que la navegación por la web, revisar el correo electrónico, redes sociales, mensajes instantaneos, no consumen la capacidad del paquete contratado. La descarga y subida de archivos, fotos y/o videos si la consumen.

Los usuarios podrán acceder a cualquier contenido con libertad sin repercutir en el tráfico y/o servicio que se les proporciona.

12.- SERVICIOS DE TERCEROS

El SUSCRITOR podrá añadir a los servicios de COFRESA que tenga contratados, o contratar en conjunto, servicios de terceros, tales como:

Membresía de Amazon Prime.

Los beneficios de adquirir Amazon Prime son:

- Envíos gratis y rápidos hasta en 1 día en amazon.com.mx
- Amazon Prime Video: Series y películas sin límites en cualquier lugar.
- Amazon Music: 2 millones de canciones sin anuncios, descargar y escuchar sin conexión.
- Prime Gaming: Juegos y botines exclusivos, además de una suscripción mensual a un canal de Twitch TV.
- Aplica para contrataciones con Dish TV, ON Internet Inalámbrico y ON Internet Alámbrico.

13.- TARIFAS

El SUSCRITOR debe llevar a cabo para efecto de la recepción del servicio un pago inicial único por Gastos de activación o Gastos de Instalación.

El SUSCRITOR podrá conocer información sobre incentivos, descuentos y/o promociones aplicables a través de diferentes medios de comunicación de Dish, ON Internet, Telefonía Celular FreedomPop, como en materiales impresos, páginas, en pantalla de TV durante las transmisiones entre otros.

Posteriormente y en forma mensual deberá pagar la tarifa que corresponda según el PAQUETE que hubiere elegido, y conforme a las tarifas que Dish, ON, Telefonía Celular FreedomPop que se registraron ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT); con excepción de ON Inalámbrico Prepago.

NOTAS:

- Las tarifas se cobran con I.V.A. e I.E.P.S. incluido.
- En la contratación de equipos adicionales, solo se cobrará la renta del equipo el cual tendrá un costo menor al del primero.
- La tarifa puede modificarse, previo registro de la tarifa ante la Autoridad competente y se le harán del conocimiento del SUSCRITOR mediante su publicación con la debida anticipación en las páginas web o a través de mensaje en la pantalla o cintillos en la pantalla de televisión durante sus transmisiones.
- En caso de que El SUSCRITOR no acepte dicha modificación, puede solicitar la terminación del contrato (siempre y cuando haya cumplido el plazo forzoso).
- La fecha límite de pago será de acuerdo con lo establecido en su contrato de prestación de servicios, en caso de pagar la mensualidad con posterioridad a la fecha límite de pago, el SUSCRITOR deberá pagar el importe correspondiente por Gastos de reconexión establecido en el contrato de prestación de servicios.
- Al contratar solamente el servicio de ON Internet no aplicará costos adicionales por pago tardío; si EL SUSCRITOR cuenta con algún servicio de ON Internet y Dish si aplicarán costos por pago tardío.
- La contratación del servicio de Dish implica un plazo forzoso de 18 meses.

Los términos y condiciones que ofrece Dish, ON Internet, Telefonía Celular FreedomPop podrán ser consultados en las páginas Web www.dish.com.mx, www.oninternet.com.mx, www.dishcelular.com.mx o a través del Centro de Atención a Clientes y en Distribuidores Autorizados, además de la publicación anual de los planes tarifarios en cumplimiento con la obligación establecida en las concesiones.

13.- ARRENDAMIENTO.

Para que EL SUSCRITOR pueda disfrutar del (los) servicio(s), al contratarlo(s), COFRESA le otorgará el uso y goce temporal, en calidad de arrendamiento puro del (los) equipo(s), para que pueda recibir el servicio, por lo que EL SUSCRITOR se obliga con COFRESA a pagarle como contraprestación mensual el importe correspondiente del arrendamiento del (los) equipo(s).

EL SUSCRITOR pagará la contraprestación correspondiente de acuerdo a el(los) equipo(s) contratado(s).



EL SUSCRIPTOR reconoce expresamente que el arrendamiento del (los) equipo(s) es condición indispensable para que reciba las señales del (los) paquete(s) que contrate con COFRESA.

En caso de que el (los) equipos terminales se extravíen o sufran algún daño causado por EL SUSCRIPTOR sin considerar el desgaste natural, EL SUSCRIPTOR deberá pagar lo correspondiente al equipo terminal dañado. Los costos por componentes de los servicios de ON Internet y Dish , los podrá consultar en www.dish.com.mx/precios-de-servicios-tecnicos y www.oninternet.com.mx/prices

Los módems y equipos terminales entregados para poder disfrutar del servicio de Internet, son propiedad de ON Internet. Si llegase a concluir el contrato, EL SUSCRIPTOR deberá entregarlos al técnico que asista a su domicilio.

14.- INSTALACIÓN.

EL SUSCRIPTOR, acepta que el (los) paquete(s) contratado(s), lo(s) recibirá en el domicilio registrado a través del (los) equipo(s) que le arriende COFRESA, cuya marca, tipo y demás especificaciones son de su entera satisfacción y por lo mismo, lo(s) acepta para que le sea(n) instalado(s) y activado(s) dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato.

El domicilio en donde se programe la instalación del(los) equipo(s), deberá ser previamente autorizado por EL SUSCRIPTOR, en razón de lo cual éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaren a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalado(s) y activado(s) el(los) equipo(s), EL SUSCRIPTOR no podrá variar el lugar de su instalación sin autorización, previa y por escrito de Dish y ON Internet.

De acuerdo con lo anterior y para el servicio de Dish, con el fin de que EL SUSCRIPTOR pueda recibir la prestación del servicio mencionado, deberá contar al menos con un televisor en buenas condiciones de funcionamiento.

A efecto de que COFRESA pueda cumplir oportunamente con la instalación del (los) equipo (s) de manera adecuada, EL SUSCRIPTOR permitirá a los Técnicos Autorizados por Dish y ON,

el acceso al domicilio indicado en las declaraciones de este contrato, previa identificación del empleado y exhibición del formato universal orden de trabajo

Si EL SUSCRIPTOR no permite el acceso a los técnicos a su domicilio o no otorga las facilidades para la instalación del (los) equipo(s) y esta instalación no puede realizarse en un plazo de seis meses, la suscripción, Gastos de Activación y/o Gastos de Instalación quedará cancelada por este motivo imputable a EL SUSCRIPTOR sin derecho a reembolso.

ACTIVACIÓN

La activación del sistema se realizará de acuerdo con la elección del paquete contratado por EL SUSCRIPTOR, en el momento mismo de su instalación.

Una vez instalado(s) y activado(s) el(los) equipo(s) en el domicilio del EL SUSCRIPTOR, comenzará la prestación del servicio, por ende, el ciclo de facturación.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA

En caso de que se determine imposibilidad técnica al momento que se realice la instalación de alguno de los servicios, el contrato quedará cancelado y COFRESA reembolsará el importe de la cantidad pagada por concepto de Gastos de Activación o Gastos de Instalación, sin que éste genere interés alguno y que de cualquier modo EL SUSCRIPTOR o quien él designe como responsable firmará de conformidad en la orden de instalación, anotando las observaciones pertinentes.

SERVICIOS TÉCNICOS

Los servicios técnicos, pueden ser con costo y sin costo dependiendo el servicio que lo requiere.

Los servicios por cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación del (los) equipo(s) instalado(s) en el domicilio de EL SUSCRIPTOR, que deban realizarse por causas imputables a él, se realizarán con costo, mismo que deberá liquidar EL SUSCRIPTOR para aplicar el cambio.

Los servicios técnicos que son sin costo son los inherentes a fallas en el equipo o instalación.

15.- COBRO DE SERVICIOS

MODALIDADES DE PAGO

PAGO MENSUAL (excepto ON Inalámbrico en modalidad PREPAGO):

EL SUSCRIPTOR acuerda que pagará a COFRESA en forma mensual una contraprestación equivalente al precio del SERVICIO(s) y su PAQUETE(s) que el propio SUSCRIPTOR hubiere elegido; precio que se integra por las tarifas de las señales registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), el arrendamiento del (los) equipo(s) y los impuestos correspondientes.

El importe del precio del paquete que contrate EL SUSCRIPTOR podrá ser modificado por COFRESA, toda vez que COFRESA puede modificar el costo de la tarifa para ser acorde a las condiciones del mercado y competitividad del servicio, debiendo registrar dicha tarifa ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

En caso de que el número de canales que componen el paquete contratado en el servicio de Dish disminuya o que el precio del paquete contratado aumente, la empresa notificará a EL SUSCRIPTOR con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, pudiendo EL SUSCRIPTOR en todo caso solicitar la cancelación del servicio sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entre en vigor dicha modificación, excepto cuando las modificaciones impliquen un beneficio para EL SUSCRIPTOR, como lo puede ser una reducción en el precio del paquete o un aumento en los canales que componen el paquete contratado, sin afectar el precio pactado al inicio del contrato, cualquier cambio efectuado al número de canales que componen el paquete o al precio del paquete debe ser notificado a el suscriptor.

PAGO ANTICIPADO EN SERVICIO TELEVISIÓN RESTRINGIDA:

Si EL SUSCRIPTOR así lo desea, podrá pagar a COFRESA las contraprestaciones mensuales que corresponden a una anualidad o semestralidad en el servicio de televisión restringida. En este caso tendrá el beneficio de que las cuotas que hubiere pagado en esta forma no se verán modificadas por los incrementos que tuviere el precio del paquete durante el periodo respectivo.



En caso de que la empresa modifique el precio del paquete, durante el periodo cubierto por EL SUSCRIPTOR de la semestralidad o anualidad, éste se notificará con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, y EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la cancelación del servicio sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha en que sean efectivos los cambios al precio del paquete y su cancelación surtirá efectos al término de su semestralidad o anualidad. Una vez que hayan transcurrido los 15 (quince) días descritos anteriormente sin que EL SUSCRIPTOR hubiese expresado su inconformidad, se entenderá como una aceptación por parte de EL SUSCRIPTOR de cumplir con los cambios efectuados a el precio del paquete y cumplir con por lo menos el plazo mínimo de permanencia.

ANUALIDAD ON SATELITAL:

En caso de ON Satelital, EL SUSCRIPTOR pagará los gastos de instalación más 11 meses de servicio y el mes 12 de servicio gratis.

FORMAS DE PAGO

EL SUSCRIPTOR pagará a COFRESA, los servicios contratados, la renta del (los) equipo(s), paquetes adicionales (si aplica) y los impuestos; según el paquete elegido por el propio SUSCRIPTOR; siempre a mes vencido, en moneda nacional, a más tardar la fecha límite de pago. En caso de ser pagada posteriormente EL SUSCRIPTOR, deberá pagar el importe correspondiente a gastos de gestión de cuenta, que para tal efecto determine COFRESA, ya sea en:

- Efectivo en cualquier lugar autorizado de pago utilizando su Referencia de Pago.
- Cargo automático a tarjeta de crédito o débito.
- Domiciliación a través del recibo telefónico correspondiente (No aplica para los servicios de ON Internet).
- Llamando a Atención a Clientes
- En página web de dish.com.mx y en oninternet.com.mx, ingresando al Mi Cuenta ON o Mi Dish depende el servicio contratado
- App ON Internet: pago con tarjeta de crédito y débito (suscriptores que cuenten con ON Internet)
- App Dish: pago con tarjeta de crédito o débito (suscriptores que cuenten con Dish)



EL SUSCRIPTOR queda obligado al pago oportuno del precio del paquete, independientemente de que reciba o no el estado de cuenta en el que aparezca el cargo. En caso de que la Referencia de pago se hubiere extraviado, destruido o terminado, COFRESA le proporcionará otra; y para proceder, EL SUSCRIPTOR, deberá solicitarla a COFRESA llamando al número de Atención a Clientes, quien se la hará llegar por correo.

Cuando EL SUSCRIPTOR determine que su pago será mediante cargo automático a su tarjeta de crédito (en la tarjeta de crédito, EL SUSCRIPTOR debe ser el titular), autoriza a COFRESA a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos a la tarjeta de crédito proporcionada. EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar con cargo mensual a la tarjeta de crédito detallada en el registro cargo automático antes de la fecha de límite de pago.

Si por algún motivo la tarjeta a la que se refiere en el párrafo anterior es cancelada, EL SUSCRIPTOR deberá, dentro de los treinta días siguientes a su cancelación, informarlo a COFRESA y proporcionar por escrito un nuevo número de tarjeta vigente, al igual que la denominación de la misma, expedida a su nombre, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido.

Si EL SUSCRIPTOR hubiere determinado realizar el pago de las contraprestaciones convenidas mediante cargo automático a su tarjeta de crédito, una vez que el presente contrato se hubiere resuelto, deberá notificarlo inmediatamente a la institución bancaria a la que dicha tarjeta de crédito corresponda, a efecto de que esa institución permita pagar a COFRESA las cantidades que correspondan a los referidos cargos.

EL SUSCRIPTOR queda obligado al pago oportuno de las contraprestaciones que genere mensualmente.

Para ON Inalámbrico en modalidad PREPAGO, el SUSCRIPTOR podrá adquirir la recarga que desea previamente validando disponibilidad. Cada recarga cuenta con una referencia de pago que está conformada por el celular registrado a 10 dígitos + 4 dígitos por el ID de recarga. Con la referencia de pago de la recarga deseada, podrá ir a cualquier lugar autorizado de pago a comprarla.

LUGARES PARA REALIZAR EL PAGO MENSUAL

EL SUSCRIPTOR podrá realizar el pago de su(s) servicio(s) de forma mensual en cualquiera



de los lugares autorizados de pago que podrá consultar en la(s) página(s) web:

www.dish.com.mx/soporte-y-servicio/lugares-de-pago-dish

www.oninternet.com.mx/places-of-payment

FACTURACIÓN

La factura mensual por el pago de EL SUSCRIPTOR se emitirá de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes y será entregada a EL SUSCRIPTOR cuando éste la solicite a la empresa dentro de los siguientes 30 (treinta) días posteriores a su fecha de corte de facturación, mediante llamada telefónica al Centro de Atención a Clientes debiendo proporcionar sus datos de identificación fiscal. Lo anterior siempre y cuando haya realizado el pago correspondiente.

CICLOS DE FACTURACIÓN

Para el servicio de DTH, los métodos de pago en efectivo (usando la Referencia de pago) y tarjeta de crédito o débito, mensualmente se cuenta con 28 (veintiocho) ciclos de facturación, los cuales van desde el 1ero (primero) al 28 (veintiocho) de cada mes.

EL SUSCRIPTOR con Referencia de pago, tarjeta de crédito o débito, se le asigna su ciclo de facturación dependiendo del día de la instalación. Si la instalación del servicio coincide con cualquiera de los días de los ciclos de facturación arriba mencionados, será a partir de dicho día el inicio de la facturación del EL SUSCRIPTOR. En caso contrario, se asignará el día del ciclo de facturación inmediato siguiente; iniciando la facturación en ese día. Si la instalación del servicio ocurre el día 29 el ciclo de facturación que le corresponde es el día 1.

Para Dish, en caso de cargo a los recibos telefónicos de Teléfonos de México, S.A. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., mensualmente, hay 12 (doce) ciclos de facturación que son los días 2 (dos), 6 (seis), 8 (ocho), 10 (diez), 12 (doce), 14 (catorce), 16 (dieciséis), 18 (dieciocho), 22 (veintidós), 24 (veinticuatro), 26 (veintiséis) y 28 (veintiocho) de cada mes. La fecha de facturación se empata con la fecha de vencimiento del recibo telefónico y en caso de ser necesario, se aplican prorrateos por la prestación parcial del servicio, que en su caso ocurra.

Podrá validar esta información ya sea en el menú interactivo del equipo, en la página de



internet del servicio contratado o al teléfono de Atención a Clientes.

Para el servicio de ON Internet, los métodos de pago en Efectivo (usando la Referencia de pago) y tarjeta de crédito o débito, mensualmente se cuenta con un ciclo de 30 (treinta) días con excepción de ON Inalámbrico en modalidad PREPAGO.

EL SUSCRIPTOR con la Referencia de pago, tarjeta de crédito o débito, se le asigna su ciclo de facturación dependiendo del día de la instalación y activación.

CAMBIO DE FORMA DE PAGO.

EL SUSCRIPTOR podrá solicitar llamando a Atención a Clientes y en cualquier momento, el cambio de forma de pago a COFRESA. Ya sea que desee pagar con tarjeta de crédito, o bien se encuentre su pago domiciliado a su recibo telefónico (no aplica para ON Internet), y ahora desee pagar con su Referencia de pago o viceversa.

Solo existe una excepción para el servicio Dish, si EL SUSCRIPTOR contrató la suscripción y el pago mensual a través de su recibo telefónico (domiciliación), y solicita el cambio de forma de pago antes de seis meses, deberá pagar una diferencia de \$100 (cien pesos 00/100 m.n.) equivalente a la misma cantidad por la cual recibió el descuento al contratar.

No aplica para ON Inalámbrico en modalidad PREPAGO.

16.- CAMBIO DE PAQUETE Y/O EQUIPO

EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la contratación y cancelación de cualquier paquete y/o equipo(s) que haya elegido, lo cual estará sujeto en todo momento a las políticas y tarifas establecidas por COFRESA, esto lo podrá realizar llamando al Centro de Atención a Clientes. EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la contratación y cambio del paquete que haya elegido inicialmente en cualquier momento y dicho cambio surtirá efectos inmediatos también en su saldo considerando que tendrá que cubrir el monto del diferencial del paquete anterior contra el recién contratado.

Para ON Inalámbrico y ON Alámbrico, el cambio de paquete/recarga está sujeto a



disponibilidad de facilidades y cobertura.

En caso de realizar una disminución en su programación, el cambio tendrá efecto a partir de la próxima fecha de corte de su facturación.

La petición deberá efectuarla llamando al teléfono del Centro de Atención a Clientes.

Para la contratación de paquetes y/o equipos adicionales, EL SUSCRIPTOR podrá hacerlo en cualquier momento, aún antes de su primera fecha de corte de facturación, pagando posteriormente la parte proporcional que corresponda, por lo que el cobro total del mes corresponderá a las partes proporcionales, al precio del paquete contratado.

EL SUSCRIPTOR deberá tener contratado el paquete de programación establecido por Dish, para poder contratar un equipo(s) HD.

En caso de que EL SUSCRIPTOR contrate o cancele, el(los) equipo(s), deberá cubrir el costo establecido por COFRESA, por concepto de gastos de instalación o desinstalación.

17.- CAMBIO DE DOMICILIO Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

CAMBIO DE DOMICILIO:

Los servicios por cambio de domicilio de EL SUSCRIPTOR que deban realizarse por causas imputables a él, o a solicitud de éste, se realizarán con costo, mismo que pagará EL SUSCRIPTOR.

Para ON Inalámbrico, si EL SUSCRIPTOR desea cambiar de domicilio, deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente para poder corroborar disponibilidad del servicio en la nueva dirección y poder aplicar el cambio. A partir del segundo cambio de domicilio y los siguientes, tendrá un costo adicional por cambio que podrá consultar en: <https://oninternet.com.mx/cargosin>

Para ON Alámbrico, si EL SUSCRIPTOR desea cambiar de domicilio, deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente para poder corroborar disponibilidad del servicio en la nueva dirección y poder aplicar el cambio: éste tendrá un costo adicional que podrá consultar en: <https://oninternet.com.mx/cargosan>

Para ON Satelital, si EL SUSCRIPTOR desea cambiar de domicilio, deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente para poder corroborar disponibilidad del servicio en la nueva dirección y programar con el técnico responsable la visita para desinstalación e instalación en el nuevo domicilio: éste tendrá un costo adicional que podrá consultar en: <https://oninternet.com.mx/cargossat>

SUSPENSIÓN DE SERVICIOS:

Dish y ON Internet están facultados de conformidad con los términos del contrato para suspender a EL SUSCRIPTOR la prestación del servicio que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

- a) Por falta de pago oportuno de una o más mensualidades, en cuyo caso dará lugar a la suspensión del servicio. Esto no exime a EL SUSCRIPTOR del cumplimiento forzoso que en su caso hubiere.
- b) Que el equipo haya sido objeto de robo y no siga el procedimiento señalado.
- c) Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a COFRESA, como lo puede ser de manera enunciativa; la construcción de nuevos edificios, la instalación de antenas aéreas satelitales, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.
- d) Por realización de prácticas prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito.

Se consideran prácticas prohibidas:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento de EL SUSCRIPTOR, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman los paquetes.
2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción de los paquetes, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dichos paquetes.
3. Ceder los derechos del presente instrumento a un tercero.

EL SUSCRIPTOR en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales, de derechos de

autor y/o cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra, asimismo COFRESA podrá rescindir el presente instrumento sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

El hecho de que COFRESA suspenda el servicio a EL SUSCRIPTOR por cualquiera de las causas antes mencionadas, no significa que el contrato celebrado con COFRESA quede cancelado, y por lo tanto, EL SUSCRIPTOR deberá continuar cumpliendo con sus obligaciones derivadas del contrato, hasta la terminación del mismo y la devolución del (los) equipos (s) propiedad de COFRESA.

Una vez suspendido el servicio, Dish y ON iniciarán las gestiones necesarias para recuperar el(los) equipo(s) que, en tal caso, deberá entregar de inmediato EL SUSCRIPTOR, en el momento mismo en que, para ello, sea requerido por Dish y/o ON, salvo que desee continuar con el servicio, en cuyo caso EL SUSCRIPTOR deberá pagar o acreditar haber pagado íntegramente el importe de la contraprestación o contraprestaciones mensuales adeudadas (que en ningún caso, serán objeto de bonificación o reembolso parcial alguno), los gastos de cobranza correspondientes; de no hacerlo así EL SUSCRIPTOR no tendrá derecho a la reanudación del servicio.

18.- FALLAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO.

En caso de que llegaren a verificarse fallas o la interrupción en la recepción del servicio, EL SUSCRIPTOR deberá reportarlas a COFRESA de inmediato a través del teléfono de Atención a Clientes, mismo que se encuentra disponible a través de los medios de comunicación.

La empresa no será responsable de las fallas o interrupciones en el servicio, ocasionadas por las siguientes causas:

- Si las fallas derivan del equipo por hechos atribuibles a EL SUSCRIPTOR.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederá la bonificación a que se refiere el último párrafo de la cláusula décima tercera.
- Por falta de pago oportuno de una o más mensualidades, en cuyo caso dará lugar a la suspensión del servicio. Esto no exime a EL SUSCRIPTOR del cumplimiento forzoso que en su caso hubiere.
- Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción del equipo receptor.
- Por fallas en el voltaje en el domicilio de EL SUSCRIPTOR.
- Por daños físicos que afecten la funcionalidad de (los) equipo(s).
- Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a la empresa, como lo puede ser de manera enunciativa, la construcción de nuevos edificios, la instalación de antenas aéreas satelitales, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.

En caso de interrupciones o fallas en el servicio contratado y que sean atribuibles a COFRESA, ésta compensará a EL SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del paquete que dejó de prestar y adicionalmente bonificará a EL SUSCRIPTOR el 20% del monto del periodo en que haya sido afectado el servicio. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a la empresa, podrá dejarse de cobrar el importe del precio del paquete, siempre que dicha falla sea mayor a 24 horas continuas, de acuerdo a lo establecido por las leyes, normas, y regulaciones de las materias.

19.- ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLAS DEL(LOS) EQUIPO(S)

En caso de robo, descomposturas o fallas del equipo, EL SUSCRIPTOR en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, deberá de solicitar a la empresa la suspensión del servicio y la reposición del equipo, previo pago de éste. En tanto COFRESA no reciba el aviso de reposición y la solicitud de suspensión, EL SUSCRIPTOR seguirá siendo responsable de los pagos mensuales que correspondan por el servicio contratado. Lo anterior siempre y cuando la falta de aviso sea por causas atribuibles al Suscriptor.

Para el caso de robo será obligación de EL SUSCRIPTOR acudir ante el agente del ministerio

público y levantar el acta correspondiente, siendo un requisito indispensable agregar copia del acta de denuncia de robo.

En caso de siniestro causado por fuerza de la naturaleza, se llegaren a ocasionar daños a los bienes de EL SUSCRIPTOR, a través del equipo o alguno de sus componentes, EL SUSCRIPTOR se obliga a sufragar el costo de los daños ocasionados y no procederá reclamación alguna en contra de la empresa quien no indemnizará a EL SUSCRIPTOR por tales daños. La empresa sólo será responsable por daños atribuibles a ella o a su personal.

Asimismo, en caso de negligencia por parte de EL SUSCRIPTOR, por no instalar una tierra física en su domicilio, conforme a la NOM correspondiente, todos los daños que se ocasionen serán por su cuenta y riesgo.

20.- REPOSICIÓN DE EQUIPO ROBADO.

El (los) equipo(s) robado(s), será(n) boletinado (s) y EL SUSCRIPTOR si así lo desea podrá continuar gozando del servicio, para ello solicitará a COFRESA un nuevo(s) equipo(s) pagando la contraprestación establecida por COFRESA por la reposición del (los) equipo(s) robado(s), COFRESA instalará(n) el(los) nuevo(s) equipo(s) en el domicilio de EL SUSCRIPTOR , cancelando los cargos generados desde el aviso del robo, hasta la instalación del nuevo(s) equipo(s), para ello EL SUSCRIPTOR demostrará el hecho con copia del acta levantada ante el ministerio público o autoridad competente.

21.- VIGENCIA, CANCELACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

VIGENCIA

El contrato para los servicios de **televisión restringida (Dish)** se celebra por un plazo mínimo forzoso de 18 (dieciocho) meses, contados a partir de la fecha de instalación del servicio.

En caso de contratar algún servicio de **ON Inalámbrico POSTPAGO y ON Alámbrico** junto con **televisión restringida**, el plazo mínimo será de 18 (dieciocho) meses.

Para **ON Satelital**, el plazo mínimo es de 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la



fecha de instalación del servicio.

La vigencia del contrato se establece de acuerdo con el periodo en que le permite a la empresa recuperar los costos de gestión técnica, administrativos, de inversión en tecnología que permita proveer un servicio de calidad, a un bajo precio y demás costos que directamente influyen en la distribución y comercialización del servicio a nivel nacional, permitiendo a las familias acceder a servicios tecnológicos y a un desarrollo social.

CANCELACIÓN

Para los servicios que tengan plazo forzoso como **televisión restringida (Dish), ON Satelital o la contratación de servicios en conjunto como Dish con ON Inalámbrico en modalidad POSTPAGO u ON Alámbrico**, una vez transcurrido el plazo forzoso, EL SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato, mediante solicitud de cancelación que presente a la empresa a través de los medios que se ponen a su disposición. La solicitud de cancelación que EL SUSCRIPTOR realice, posterior al plazo mínimo forzoso, para dar por terminado el presente contrato deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Manifestar su voluntad de dar por terminado el contrato.
- b) Devolver el(los) equipo(s) propiedad de la empresa.
- c) Haber liquidado el saldo total que tuviese pendiente.

Las partes tienen derecho a solicitar la cancelación del contrato en cualquier momento de la relación contractual, sin embargo, dicha solicitud no los exime del cumplimiento del pago de los meses restantes al cumplimiento del plazo mínimo forzoso, para lo cual se tomará como base el precio del paquete contratado, excepto cuando se acredite fehacientemente que por causas imputables a la empresa no se prestó el servicio en la forma y términos convenidos, supuestos en que EL SUSCRIPTOR tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna.

En los servicios de Telefonía Celular FreedomPop, NETBOX, Dish OTT y Dish Móvil no hay plazo forzoso.

Para ON Inalámbrico PREPAGO, si al transcurrir 90 días sin haber adquirido una recarga, el servicio se cancelará y se contactará al SUSCRIPTOR para programar la recolección del módem. El SUSCRIPTOR podrá cancelar su servicio en el momento que desee.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato podrá resolverse por las siguientes causas:

- a) Si por causa imputable a EL SUSCRITOR, el equipo se daña de tal modo que ya no sea posible repararlo, deberá cubrir el importe por la reposición a valor comercial.
- b) Si habiendo sido robado el equipo, EL SUSCRITOR no cumple con lo establecido en la cláusula décima octava, con relación al robo.
- c) Incumplimiento de EL SUSCRITOR de cualquiera de las obligaciones descritas en las cláusulas del presente contrato o de cualquier deber jurídico que, por disposición de la ley, tenga con relación al mismo.
- d) Que EL SUSCRITOR modifique o altere la instalación del equipo sin consentimiento de la empresa.
- e) Que EL SUSCRITOR explote comercialmente o reproduzca parcial o totalmente el contenido de las señales sin autorización previa del titular del derecho para hacerlo.
- f) Por adeudo de dos o más mensualidades, lo que no exime a EL SUSCRITOR de cumplir el plazo forzoso.

Independientemente de las anteriores causas EL SUSCRITOR queda obligado al pago de las contra prestaciones correspondientes por el servicio devengado.

El presente contrato se resolverá sin responsabilidad para las partes en el caso de que física, técnica o legalmente sea imposible la prestación del (los) servicio(s).

En caso de que ocurra una causa de incumplimiento imputable al EL SUSCRITOR, se podrá optar, ya sea por rescindir este contrato o por requerir de su inmediato cumplimiento, sin perjuicio de reclamar en ambos casos el pago de las responsabilidades que procedan a cargo del SUSCRITOR sin necesidad de declaración judicial. En caso de rescisión de contrato, se suspenderá de inmediato el servicio y requerirá el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato.

Serán causas de rescisión imputables a la empresa, sin responsabilidad alguna para EL SUSCRITOR, las siguientes:

- a) Si el plazo de la concesión otorgada a la empresa mediante la cual se presta el servicio

termina, en su caso, se le devolverá a EL SUSCRIPTOR los servicios pagados y no recibidos.

- b) El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas establecidas en el presente contrato.
- c) La falta de prestación del servicio, acreditada de manera fehaciente.
- d) La modificación del número de canales y precio del paquete conforme a lo establecido en la cláusula vigésima séptima del contrato.
- e) La prestación del servicio por no cumplir los estándares de calidad establecidos por la autoridad competente.
- f) Que no se respeten los términos y condiciones convenidos, ofrecidos o publicitados a EL SUSCRIPTOR, siempre que se acrediten dichos ofrecimientos en forma fehaciente.

22.- IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR COFRESA

Las identificaciones oficiales aceptadas por Dish y ON Internet son las siguientes: En caso de personas físicas:

- Credencial de elector vigente.
- Pasaporte vigente (no aplica para extranjeros).
- Cédula profesional digitalizada.
- Licencia de manejo expedida en la República Mexicana (no aplica para extranjeros) y con mínimo de 3 meses de antigüedad.

Tratándose de personas morales, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del apoderado o representante legal, el cual deberá contar con poder para pleitos y cobranzas.

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario presentar carta poder (en hoja membretada en caso de tratarse de personas morales).

23.- REEMBOLSOS

COFRESA y EL SUSCRIPTOR establecen que para que proceda cualquier reembolso de las cantidades pagadas por concepto de Suscripción, Gastos de Activación, Gastos de

Instalación y/o precio del paquete de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente contrato, el Suscriptor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que EL SUSCRIPTOR acredite haber realizado el pago del concepto reclamado.
2. Todo reembolso será pagado según la forma de pago utilizada por EL SUSCRIPTOR.

EL SUSCRIPTOR deberá presentar la siguiente documentación:

- Identificación oficial vigente (pasaporte, licencia de manejo actual o credencial de elector).
- Fotocopia del contrato o comprobante del concepto reclamado en el que especifique el monto de la devolución.

En caso de pago de anualidades o semestralidades procederá el reembolso proporcional al importe pagado y no a los meses devengados al costo del precio del paquete al momento del pago de la anualidad o semestralidad, según corresponda, esto es debido a que los pagos anticipados importan menor cantidad que los hechos de forma mensual.

24.- PROHIBICIONES

Queda estrictamente prohibido al SUSCRIPTOR lo siguiente:

- Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento de EL SUSCRIPTOR, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman los paquetes.
- Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción de los paquetes, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dichos paquetes.
- Ceder los derechos del presente instrumento a un tercero.

EL SUSCRIPTOR en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales, de derechos de autor y cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra; asimismo la empresa podrá rescindir el presente

instrumento sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

25.-RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES

ACLARACIÓN DE SALDO

En los casos en que EL SUSCRIPTOR no reconozca algún cargo de su facturación deberá llamar al Centro de Atención a Clientes a fin de presentar la aclaración correspondiente.

COFRESA deberá verificar el origen del cargo y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor de EL SUSCRIPTOR y los importes de los cargos hayan sido previamente pagados, COFRESA le dará a EL SUSCRIPTOR las siguientes opciones para el reembolso de los mismos:

- Que la cantidad pagada sea acreditada y considerada como saldo a favor para la factura del mes siguiente.
- Realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito registrada en sistema para cargos recurrentes; y/o el reembolso en efectivo a través de las instituciones bancarias en las cuales COFRESA en ese momento tenga convenio.

En caso de que el cargo no reconocido no haya sido pagado previamente y la aclaración resulte procedente a favor de EL SUSCRIPTOR, Dish y ON realizará la corrección pertinente.

En las solicitudes de aclaración de cargos no reconocidos que por su naturaleza COFRESA deba realizar una investigación detallada, solicitando información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta 15 días hábiles. Es importante considerar adicionalmente hasta 10 días hábiles correspondientes al tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

QUEJAS RELACIONADAS A LA INSTALACIÓN Y AL SERVICIO



COFRESA cuenta con un Centro de Atención a Clientes, el cual se encuentra integrado por ejecutivos especializados y capacitados, en la atención del SUSCRIPTOR.

Es el ejecutivo quien recibe las llamadas de LOS SUSCRIPTORES y atiende sus quejas. EL SUSCRIPTOR debe llamar al teléfono de dicho Centro de Atención y brindar los datos de su servicio como (número de cliente y equipo) y exponer su queja.

El ejecutivo dará atención y solución a la queja de EL SUSCRIPTOR, la cual podrá ser resuelta de cualquiera de las siguientes maneras:

- Solución inmediata y en línea al momento de la llamada.
- Solución en 24 horas, en caso de que se requiera realizar algún trámite interno en COFRESA, con llamada de confirmación al EL SUSCRIPTOR, de que la queja ha quedado satisfecha.
- Se genera un servicio técnico para que personal calificado de COFRESA, acuda al domicilio de EL SUSCRIPTOR a revisar físicamente el(los) equipo(s) y resuelva el problema que generó la queja.

DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

EL SUSCRIPTOR podrá enviar sus quejas y/o sugerencias a la siguiente dirección:

Calzada de Tlalpan # 1924

Colonia Churubusco Country Club

Alcaldía Coyoacán

México, D.F., C.P. 04210

26.- OTROS BENEFICIOS.

COFRESA se ocupa constantemente de buscar formas de retribuir a sus SUSCRIPTORES su lealtad, es porque constantemente ofrece promociones y/o concursos por lo que se podrá encontrar la información más actualizada de estos beneficios en las páginas web del servicio contratado y/o a través del número telefónico de Atención a Clientes.



NOTA:

Los contratos de prestación de servicios de transmisión de televisión restringida vía satélite autorizado e Internet en sus 3 modalidades se encuentran registrados ante la Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, está disponible en las páginas de internet: www.dish.com.mx y www.oninternet.com.mx.