



# PÓLIZA DE GARANTÍA



COMERCIALIZADORA de FRECUENCIAS SATELITALES S. de R.L. de C.V., con domicilio ubicado en Calzada de Tlalpan No. 1924, Colonia Churubusco Country Club, C.P. 04210, Coyoacán, Ciudad de México, garantiza los componentes en todas sus partes y accesorios contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento, en uso doméstico normal, a partir de su fecha de adquisición, sin costo adicional para el Consumidor, incluidos los gastos de transportación del producto presuntamente defectuoso para ser revisado y en su caso reemplazado por personal especializado de COMERCIALIZADORA de FRECUENCIAS SATELITALES S. de R.L. de C.V.; dentro de la red de servicio indicado en la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [oninternet.com.mx/polizagarantia](http://oninternet.com.mx/polizagarantia); respectivamente de acuerdo a los servicios contratados, en donde encontrará el proceso para hacer válida su garantía.

Una vez concluido el plazo de la garantía, ésta queda cancelada y el Suscriptor responderá por cualquier descompostura que sufra el equipo por causas imputables al mismo, debiendo cubrir el costo de la reparación o reemplazo por cada decodificador y/o equipo terminal dependiendo del servicio o servicios contratados.

## CONDICIONES

La garantía podrá hacerse efectiva realizando el siguiente procedimiento:

1. Contactar al Centro de Atención a Clientes en el teléfono 55 96 28 34 74. Deberá proporcionar los datos e información del servicio contratado, para poder brindarle la atención a su solicitud, la cual puede ser por ejemplo: a) folio del Contrato, b) número de identificación del Suscriptor, c) domicilio, d) teléfono, e) e-mail, etc.
2. Permitir y apoyar al agente de Atención a Clientes, mismo que a partir de un proceso de verificación, evaluará la falla, posible solución remota y de requerirlo la visita técnica para reemplazo del decodificador y/o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan.
3. En caso de requerirse el reemplazo del decodificador y/o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan, se programará una visita técnica para dicho reemplazo en un lapso no mayor a 30 días, para lo cual se realizará el ajuste correspondiente en su facturación por el tiempo sin servicio o falla a solicitud del Suscriptor.

## NULIDAD

Esta póliza de garantía quedará anulada en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el decodificador y/o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan, sean utilizados en condiciones distintas a las normales, tales como;



# PÓLIZA DE GARANTÍA



- Verter algún líquido sobre el decodificador y/o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan.
  - Por romper, extraviar y/o retirar la tarjeta inteligente y/o (SIM), insertada en el decodificador y/o equipo terminal.
  - Daño físico-estético que no derive por el desgaste natural ocasionado por su uso.
  - Infestación de alguna plaga.
  - Variación de voltaje dentro de la instalación eléctrica.
- b) Cuando el decodificador y /o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan no sea operado conforme al manual de uso de cada servicio, mismo que está disponible en la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [oninternet.com.mx/terms-and-conditions](http://oninternet.com.mx/terms-and-conditions)
- c) Cuando se detecte que el decodificador, y/o equipo terminal, así como alguno de los accesorios que lo complementan, han sido reparados ó manipulados por personal externo al Proveedor.
- d) Cuando el equipo terminal sea movido del lugar donde se instaló por primera vez, en caso de que este haya requerido de instalación, sin previa notificación y/o autorización del Proveedor.

El decodificador y/ o equipo terminal se encuentran bloqueados para uso exclusivo del Proveedor, mismos que son indispensables para el uso de televisión restringida, servicio de internet y servicios de red de COMERCIALIZADORA de FRECUENCIAS SATELITALES S. de R.L. de C.V., por lo que el mismo será desbloqueado al momento de la instalación y/o activación de dicho servicio. El proveedor, garantiza la existencia de equipos y accesorios para la óptima prestación del servicio.

Para conocer más detalles respecto como hacer válida la póliza de garantía el suscriptor puede ingresar a la siguiente liga:

Producto:

TV Restringida (Dish)

<https://www.dish.com.mx/preguntas-frecuentes>

No. De cliente:

Fecha de adquisición:    Día\_\_\_\_ Mes\_\_\_\_ Año\_\_\_\_

Producto:

Internet (ON)

<http://oninternet.com.mx/faq>

No. De cliente:

Fecha de adquisición:    Día\_\_\_\_ Mes\_\_\_\_ Año\_\_\_\_

