

TÉRMINOS Y CONDICIONES

A).- COBERTURA:

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de TELECABLE DE ROMITA www.tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/ . Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada y estará sujeta a factibilidad técnica. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

B).-CONTRATACION:

La contratación única y exclusivamente se podrá realizar directamente en el establecimiento ubicado en: LEANDRO VALLE No. 1, INTERIORES 7 Y 8, ZONA CENTRO, ROMITA, GUANAJUATO. EN EL HORARIO DE 9:30 A 17:30 HORAS DE LUNES A VIERNES Y SABADOS DE 9:00 A 13:00 HORAS.

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN:

1.- Identificación oficial (persona física, mayor de edad).

INE, Pasaporte o Cédula Profesional.

2.- Comprobante de domicilio.

Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no estacionario).

3.- Contrato de servicios y orden de instalación (carátula).

Llenados correctamente y debidamente firmados por ambas partes.

4.- Pago de 1 (una) renta por adelantado en el momento de realizar y firmar el contrato de servicios.

5.- Pago por concepto de gastos de instalación. Mismo que se realizará al momento de realizar la contratación de los servicios.

CARGOS POR INSTALACIÓN

CONCEPTO	TARIFA APLICABLE
HASTA EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA EL PRIMER TELEVISOR EN EL DOMICILIO DEL SUScriptor (INCLUYE 60 MTS. DE CABLE COAXIAL RG6, MAXIMO *)	\$100.00

POR CADA TELEVISOR ADICIONAL EN EL MISMO DOMICILIO (HASTA 4 TV MÁXIMO)	\$ 70.00
EXCEDENTE DE CABLE	\$ 10.00 POR METRO
POR EL SERVICIO DOBLE PLAY	\$ 299.00

6.-Una vez celebrado el contrato de servicios entre las partes y haber cubierto el usuario el pago de la primera mensualidad de los mismos y los gastos de instalación, el proveedor dentro de los siguientes cinco días hábiles enviará a un técnico instalador al domicilio del usuario para efecto de realizar la instalación de los servicios contratados.

C).-TARIFAS PREPAGO:

TV POR CABLE.- Por el servicio básico de uno o dos televisores en el mismo domicilio.

El costo de pronto pago aplica cuando el usuario cubra dentro de los primero diez días naturales de cada mes el importe de su servicio.

PRECIO NORMAL	PRONTO PAGO
\$295.00	\$275.00

DOBLE PLAY (TELEVISION + INTERNET).- Por el servicio básico de uno o dos televisores en el mismo domicilio más 10 Mbps de navegación de internet.

El costo de pronto pago aplica cuando el usuario cubra dentro de los primero diez días naturales de cada mes el importe de su servicio.

PRECIO NORMAL	PRONTO PAGO
\$479.00	\$449.00

D).- COSTO DE INSTALACIÓN DE TELEVISIONES ADICIONALES.-

En caso de solicitar la instalación del servicio de televisores adicional (es) a la(s) incluida(s) en el plan, máximo 4 televisores, se aplicará un costo de instalación de \$70.00 (SETENTA PESOS 00/100 M.N.) por cada televisor, que considera la visita técnica para su instalación más \$10.00 (diez pesos 00/100 m.n.) por cada metro de cable excedente si fuera el caso.

El costo de conexión por instalación de televisiones adicionales aplicará por visita técnica, independientemente del número de televisores adicionales que se instalen en dicha visita.

E).- COSTO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Si por algún motivo el suscriptor no realiza su pago dentro del mes del servicio, será suspendido dentro de los cinco días siguientes. En cuanto el suscriptor realice el pago vencido se reinstalará el servicio dentro de los tres días siguientes a la fecha de pago y se aplicará un cargo de \$40.00 (CUARENTA PESOS 00/100 m.n.) por concepto de reconexión del servicio.

F).- ADICIONALES DE INSTALACION

En los casos en que el suscriptor cambie de domicilio se celebrará un nuevo contrato, previo el pago de la mensualidad en curso y de la tarifa de instalación que es **de \$100.00 (CIEN PESOS 00/100 M.N.)**, y que incluye un máximo de **60 metros de cable coaxial RG6, más 15 metros por televisión adicional**. El **excedente de cable** se cobrará a razón de **\$10.00 (DIEZ PESOS 00/100 M.N.)** el metro.

G).- PAGOS: Los suscriptores únicamente podrán realizar sus pagos en efectivo y directamente en el establecimiento del concesionario ubicado en: LEANDRO VALLE NO. 1, INTERIORES 7 Y 8, ZONA CENTRO, ROMITA, GUANAJUATO. EN EL HORARIO DE 9:30 A 17:30 HRS. DE LUNES A VIERNES Y SABADOS DE 9:00 A 13:00 HRS.

H).- ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del suscriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados.

El suscriptor puede pactar con el proveedor para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar en el establecimiento del proveedor, página de internet www.tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/ o en el número telefónico 432 745 32 71 que se estipula en el presente documento de Términos y Condiciones.

Tratándose de cargos indebidos, el proveedor deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

I.- INTERNET

Servicio de valor agregado al sistema de tv por paga.

La velocidad del paquete de internet ofrecido por el proveedor es de 10 Mbps pudiendo conectarse con un cable ETHERNET o WI-FI .

Actualmente se integra La tecnología Hybrid Fibre Coaxial (HFC) para poder entregar nuestro servicio de tv e internet a nuestros abonados.

Tecnología HFC: Transmisión entre nodos

Esta conexión utiliza un cable de fibra óptica para acercar a los usuarios de manera bidireccional, libre de problemas de ruidos, los servicios de internet y televisión transmitiendo los datos a través de nodos.

Para ello, se conecta al usuario a un nodo zonal (repetidor) próximo a su hogar, a través de cable y los nodos zonales entre sí mediante fibra óptica. HFC se utiliza en el último tramo cable, que es lo que recibe finalmente en su vivienda el usuario.

Elementos para la distribución del Servicio

- * Cabecera.
- * Red troncal.
- * Red de distribución.
- * Red de acometida de los abonados.

Equipo de enlace con el cliente

Cable Modem

Dispositivo dispuesto por el usuario, se encarga de sintonizar el canal de televisión elegido para los datos y extraer los que le corresponden, aquellos datos que van dirigidos a él y aquellos que quiere enviar a otra persona ya sea en la misma red (cabecera local) o diferente, esto se realiza por el canal ascendente. Las formas para conectar el cable modem al computador del usuario es por medio de la interfaz Ethernet de 10/100 Mbps que es una interfaz de alta velocidad y bajo costo; también se puede conectar mediante wifi.

Diagrama simplificado de la comunicación hacia Internet en una red HFC.

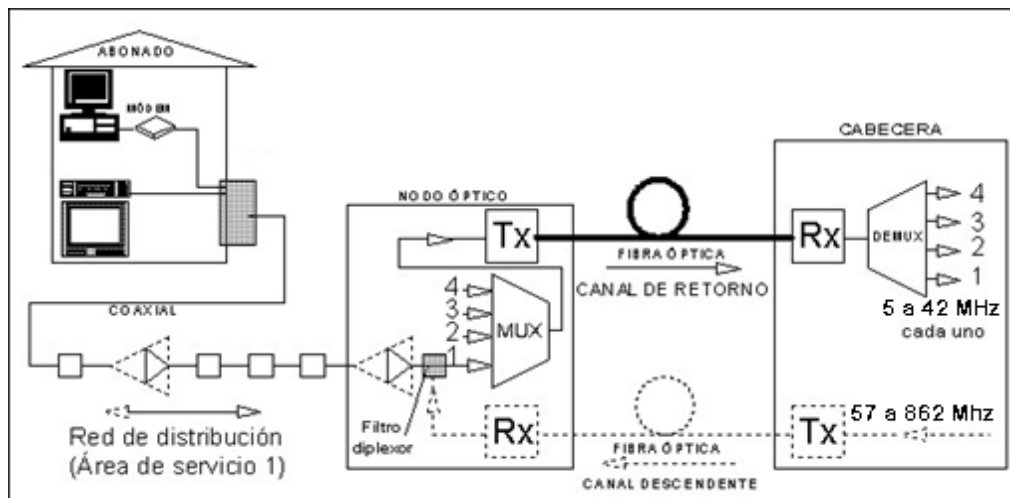
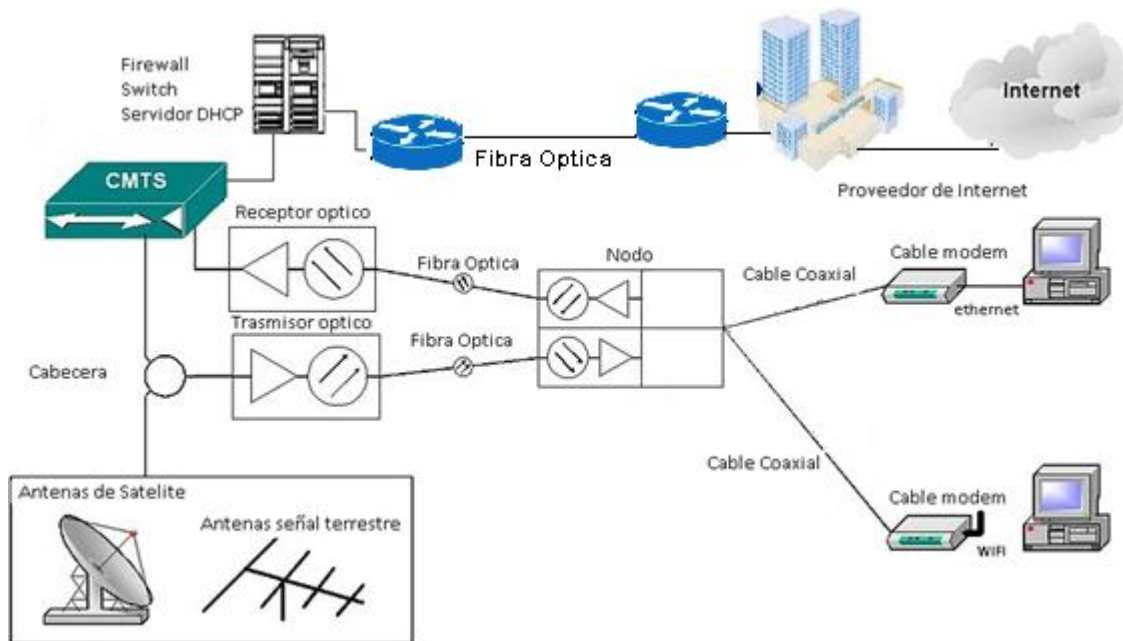


Diagrama de enlace de datos o salida a internet



El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (ETHERNET) e inalámbrica (WI-FI). El usuario debe tomar en consideración que al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación.

CONEXIÓN VÍA ALÁMBRICA

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga el usuario se debe conectar con un cable ETHERNET, deberá asegurarse que su tarjeta de red soporte gigabit ETHERNET o mínimo FAST ETHERNET y que su cable ETHERNET sea por lo menos categoría CAT5e. Tomando en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

CONEXIÓN INALÁMBRICA

Se pueden conectar todos los dispositivos del usuario a la red WI-FI del proveedor. Haciendo del conocimiento del usuario que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WI-FI cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos, el grosor de las paredes de la casa, la ubicación del módem, la distancia a la que se estén conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente.

EQUIPOS TERMINALES:

1.- MARCA: ARRIS MODELO: TG862

CUENTA CON UNA PUERTA DE ENLACE TOUCHSTONE TG862 CON EL QUE SATISFACE LA ESPECIFICACIÓN

DOCSIS, CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES:

- VELOCIDAD: MUCHO MÁS RÁPIDA QUE LOS SERVICIOS ISDN Y DE LÍNEAS DE MARCADO DIRECTO; HASTA OCHO VECES MÁS RÁPIDA QUE LOS MÓDEMS DOCSIS 2.0 DE CABLE.
- VERSÁTIL: COMPATIBLE CON CONEXIONES ETHERNET Y CON CONEXIONES INALÁMBRICAS

802.11B/G/N; SE PUEDE UTILIZAR AMBAS CONEXIONES A LA VEZ

- FLEXIBILIDAD: PERMITE EL USO DE DOS LÍNEAS INDEPENDIENTES DE SERVICIO TELEFÓNICO, ASÍ COMO LA TRANSMISIÓN DE DATOS A ALTA VELOCIDAD
- COMPATIBILIDAD:
 - SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS: SATISFACE LA ESPECIFICACIÓN DOCSIS 3.0 Y ES COMPATIBLE CON LA DOCSIS 2.0 Y LA 1.1; COMPATIBLE CON SERVICIOS ESCALONADOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS .
- CONECTIVIDAD 802.11B/G/N INALÁMBRICA
- CUATRO PUERTOS ETHERNET PARA LA CONEXIÓN DE DISPOSITIVOS NO INALÁMBRICOS
- SATISFACE LA ESPECIFICACIÓN DOCSIS 3.0 E INCORPORA UNA BATERÍA DE IONES DE LITIO DE RESPALDO
- PUERTO USB (FUTURA COMPATIBILIDAD CON DISPOSITIVOS USB)

REQUISITOS DEL SISTEMA

LA PUERTA DE ENLACE TOUCHSTONE TG862 SE PUEDE UTILIZAR EN LA MAYORÍA DE LAS

COMPUTADORAS.

A CONTINUACIÓN UNA DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS PARA CADA TIPO DE SISTEMA OPERATIVO:

PARA UTILIZAR LA PUERTA DE ENLACE NECESITA UN SERVICIO DOCSIS DE CONEXIÓN A INTERNET

A ALTA VELOCIDAD, SUMINISTRADO POR EL PROVEEDOR.

RECOMENDACIONES DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN:

LAS COMPUTADORAS QUE NO SATISFAGAN ESTAS RECOMENDACIONES PODRÍAN FUNCIONAR CON LA TG862, PERO TAL VEZ NO PUDIERAN APROVECHAR TOTALMENTE SU VELOCIDAD DE LA PUERTA DE ENLACE.

- CPU: P4, 3 GHZ O MÁS RÁPIDA
- RAM: 1 GB O MÁS
- DISCO DURO: 7200 RPM O MÁS RÁPIDO
- ETHERNET: GIG-E (1000BASET)

WINDOWS

WINDOWS XP, WINDOWS VISTA O WINDOWS 7. DEBE ESTAR DISPONIBLE UNA CONEXIÓN ETHERNET O INALÁMBRICA COMPATIBLE DE RED LOCAL.

MAC OS

SYSTEM 7.5 HASTA MAC OS 9.2 (RECOMENDAMOS OPEN TRANSPORT), O MAC OS X. DEBE ESTAR DISPONIBLE UNA CONEXIÓN ETHERNET O INALÁMBRICA COMPATIBLE DE RED LOCAL.

LINUX U OTRO SISTEMA OPERATIVO UNIX

EL KERNEL DEBE TENER HABILITADOS LOS CONTROLADORES DEL HARDWARE DE RED Y DE LOS

PROTOCOLOS TCP/IP Y DHCP. DEBE ESTAR DISPONIBLE UNA CONEXIÓN ETHERNET O INALÁMBRICA COMPATIBLE DE RED LOCAL

2.- MARCA ARRIS MODELO: TG2482A WIRELESS GATEWAY

La Puerta de Enlace de Telefonía Touchstone TG2482A satisface el estándar DOCSIS y Euro-DOCSIS con las siguientes características y funciones:

Velocidad: Hasta veinticuatro veces más rápida que los módems DOCSIS 2.0 de cable.

Versatilidad: Compatible con conexiones Ethernet y 802.11a/b/g/n/ac inalámbricas; se pueden utilizar ambas conexiones a la vez.

Flexibilidad: Permite el uso de dos líneas independientes de servicio telefónico, así como la transmisión de datos a alta velocidad.

Compatibilidad:

Servicios de transmisión de datos: Satisface el estándar DOCSIS 3.0 y Euro-DOCSIS 3.0 y es compatible con DOCSIS 2.0 y 1.1, así como con servicios escalonados de transmisión de datos (si están disponibles a través de su compañía de cable)

Servicios de telefonía: Satisface las especificaciones de PacketCable™ 2.0

El modelo TG2482A incluye:

- Radio de 2.4 GHz y radio de 5 GHz para conectividad 802.11a/b/g/n/ac inalámbrica
- Cuatro puertos Ethernet para la conexión de dispositivos no inalámbricos
- Hasta dos líneas de servicio telefónico
- Satisface la especificación DOCSIS 3.0 y Euro-DOCSIS 3.0
- Puerto USB (características soportadas determinados por su compañía de cable).

Requisitos del sistema:

La Puerta de Enlace de Telefonía Touchstone se puede utilizar con la mayoría de las computadoras. A continuación una descripción de los requisitos para cada tipo de sistema operativo; vea la documentación de su sistema para más información acerca de cómo habilitar y configurar las conexiones por red.

Para utilizar la Puerta de Enlace de Telefonía, necesita un servicio de estándar DOCSIS de conexión a Internet de alta velocidad, suministrado por su compañía de cable. El uso de las funciones de telefonía de su puerta de enlace requiere que la compañía de cable ofrezca servicios compatibles con PacketCable.

Recomendaciones de equipos de computación

La siguiente configuración de hardware es la recomendada. Las computadoras que no satisfagan estas recomendaciones podrían funcionar igual con el modelo TG2482A, pero tal vez no puedan aprovechar la velocidad máxima de transmisión de datos de TG2482A.

- CPU: P4, 3 GHz o más rápida
- RAM: 1 GB o más
- Disco duro: 7200 RPM o más rápido
- Ethernet: Gig-E (1000BaseT)

Windows

Windows XP, Windows Vista, Windows 7 o Windows 8. Debe estar disponible una Conexión Ethernet o inalámbrica compatible de red local.

Mac OS

Sistema 7.5 hasta Mac OS 9.2 (recomendamos Open Transport), o Mac OS X. Debe estar disponible una Conexión Ethernet o inalámbrica compatible de red local

Linux u otro sistema operativo Unix

El kernel debe tener habilitados los controladores del hardware de red y de los protocolos TCP/IP y DHCP. Debe estar disponible una Conexión Ethernet o inalámbrica compatible de red local.

J).- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

Estos términos y condiciones se regirán, interpretarán y estarán sujetos a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Los suscriptores se someten expresamente a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivo les pudiese llegar a corresponder.

Todos los conflictos, reclamaciones o controversias derivadas de o en relación con los presentes términos y condiciones, así como el incumplimiento, terminación, ejecución, interpretación o validez de las mismas, serán dirimidos exclusivamente por tribunales competentes de la Ciudad de México.

K).- POLÍTICA DE COOKIES

En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y los Lineamientos del Aviso de Privacidad emitidos por la Secretaría de Economía, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, se informa a los usuarios la política de uso y tratamiento de cookies.

Las cookies son archivos de datos que se almacenan en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario.

Para obtener más información respecto de la política de privacidad, los usuarios pueden consultarla en www.tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/

