

PROCEDIMIENTOS INTERNOS
CABLE VISIÓN REGIONAL, S.A. DE C.V.

IMPOSIBILIDAD FÍSICA O TÉCNICA

En el supuesto de que exista imposibilidad física o técnica para instalar el servicio, el contrato quedará sin efectos y se devolverá las cantidades dadas por adelantado en su 100% dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto.

REPARACIONES NORMALES.

Cuando el concesionario así lo considere pertinente, podrá interrumpir el servicio al suscriptor dando aviso cuando menos con 24 horas previas a empezar los trabajos de mantenimiento o modificaciones que sean necesarias en las instalaciones del concesionario.

No se cobrará el tiempo en el que se suspenda el servicio derivado de las reparaciones antes señaladas.

ESTADOS DE CUENTA INDEBIDOS.

Cuando en el estado de cuenta el suscriptor tenga un cargo indebido, que no corresponda con el servicio contratado, y se compruebe que este es un cargo imputable a el concesionario, este deberá de bonificar a el suscriptor un 20% menos sobre el pago de mensualidad a cubrir en el mes en el que se le atribuyo un cargo indebido en su estado de cuenta, aunado al reembolso de 100% del cobro indebido.

QUEJAS POR FALLAS.

Cuando el suscriptor encuentre alguna falla al servicio contratado este deberá de dar aviso en forma inmediata al concesionario, quien deberá de tomar el reporte respectivo para clasificar e tipo de falla y estimar un tiempo de relación que no podrá exceder de 24 horas siguientes a las siguientes a que se hizo el aviso respectivo.

En el caso de que la falla sea imputable al concesionario este deberá de bonificar al suscriptor con el 20% del periodo de afectación.

Cuando la afectación sea por casos fortuitos o de fuerza mayor el concesionario ara la compensación señalada pasadas 12 horas del aviso respectivo.

CESIÓN O ENAJENACIÓN A TERCEROS.

Cuando el suscriptor dese ceder o enajenar a un tercero parcial o totalmente los derechos inherentes del contrato, deberá de presentar dicha solicitud por escrito en las oficinas de concesionario, aportando los datos del tercero ajeno, los motivos por los cuales solicita la cesión y no tener adeudo alguno por el servicio con el concesionario, donde este tendrá días para dar contestación a su petición.

QUEJAS, ACLARACIÓN O INCONFORMIDAD.

El suscriptor podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja por fallas en el servicio dentro de los 5 días naturales posteriores, contados a partir de la fecha que les haya dado origen, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente el concesionario, o bien en el centro de atención a clientes, detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha solicitud, a la cual deberán de darle un número de folio y/o clave, donde el concesionario tendrá 2 días naturales para dar respuesta al suscriptor.

PROCEDIMIENTO DE PAGO Y CORTE.

El suscriptor deberá de pagar su mensualidad dentro de los primeros 16 días de cada mes, para poder ser efectivo el costo por cliente puntual, en su defecto tendrá que pagar la cantidad señalada como mensualidad completa a partir del 17 al 20 de cada mes, como pago tardío para mantener vigente su servicio, de no realizarlo así, el servicio será cortado, y para que pueda volver a disfrutar del mismo tendrá que pagar un costo por reconexión que incluirá el pago de la mensualidad más el costo por reconexión.