

## Acceso y utilización de los servicios

*ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.*

- **CONTRATACIÓN**

Para contratar los servicios que Televisión por Cable de Tamazula, S.A. de C.V. (a quién en lo sucesivo se le denominará "La Empresa") es necesario acudir al centro de atención ubicado en Calle Morelos Norte 93, Colonia Centro, C.P. 49650, Tamazula de Gordiano, Jalisco, México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 hrs a 14:00 hrs y de 16:00 hrs a 19:00 hrs con una identificación oficial vigente que muestre el domicilio completo del solicitante así como un comprobante de domicilio con fecha de expedición no mayor a dos meses del día en que se realice la celebración del contrato.

- **CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

Debido a que nuestros contratos no establecen ningún plazo forzoso, el cliente podrá hacer la suspensión voluntaria de sus servicios contratados cuando lo desee siempre y cuando no existan saldos deudores en su cuenta. Las cancelaciones se podrán efectuar en nuestro centro de atención ubicado en Calle Morelos Norte 93, Colonia Centro, C.P. 49650, Tamazula de Gordiano, Jalisco, México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 hrs a 14:00 hrs y de 16:00 hrs a 19:00 hrs.

El titular del contrato de servicio será la única persona autorizada para realizar la cancelación del mismo.

En caso de haber efectuado un depósito en garantía por el servicio de internet, será necesario regresar el cable módem a nuestro centro de servicio ubicado en centro de atención ubicado en Calle Morelos Norte 93, Colonia Centro, C.P. 49650, Tamazula de Gordiano, Jalisco, México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 hrs



a 14:00 hrs y de 16:00 hrs a 19:00 hrs para podere obtener dicho depósito de regreso.

La duración del proceso de cancelación, siempre y cuando se cumple lo anteriormente expresado, es de manera inmediata.

- **INSTALACIÓN**

La instalación de los servicios contratados se llevará a cabo en un lapso de uno a tres días hábiles a partir de la celebración del contrato en un horario de lunes a viernes de 9:00 hrs a 14:00 hrs y de 16:00 hrs a 19:00 hrs

- **QUEJAS**

El seguimiento de todo tipo de queja, duda, aclaración o comentario podrá ser por distintos medios de comunicación, como lo son nuestra página web [www.netcable.com.mx](http://www.netcable.com.mx), vía Facebook @TvCableTamazula, al teléfono 3584160464 y 3584162020, al correo electrónico [atencion.cable.tamazula@gmail.com](mailto:atencion.cable.tamazula@gmail.com) o directamente en nuestro centro de atención ubicado en Calle Morelos Norte 93, Colonia Centro, C.P. 49650, Tamazula de Gordiano, Jalisco, México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 hrs a 14:00 hrs y de 16:00 hrs a 19:00 hrs

- **COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES**

Toda compensación y o bonificación tendrá que ser autorizada por el director administrativo Ing. Pablo Sánchez Torres y deberá solicitarse debidamente argumentada y justificada con fundamentos que demuestren que la solución al detalle que se reclama estuvo en nuestras manos solucionarlo y no fue por causas ajenas a la compañía.

