



CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES MEGA MÓVIL

1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Mega móvil es el servicio de Telefonía Celular de Megacable. El servicio otorga datos con acceso a internet con conexión a Redes, servicio de voz para llamadas telefónicas, así como de envío y recepción de mensajes cortos (SMS), disponible para clientes actuales de Megacable con el servicio activo de internet fijo.

Servicio disponible tanto para suscriptor residencial y empresarial de internet fijo activo en el domicilio del cliente que se encuentre dentro de la cobertura de Mega móvil, la cual se encuentra publicada en la página web <https://megamovil.megacable.com.mx>. Puede contratar en su domicilio, acudiendo a alguno de los CIS Megacable de su localidad o comunicándose a través de cualquier medio de atención que Mega móvil ponga a disposición el servicio de Telefonía Celular disponible para venta, pagando una mensualidad del Plan celular seleccionado.

2. TRAMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

El suscriptor deberá usar el servicio de Mega móvil en un equipo terminal compatible con la red pública de telecomunicaciones a través de la cual serán prestados los servicios. El suscriptor puede validar la compatibilidad mediante el IMEI de su del equipo celular con nuestro Servicio de Telefonía Celular en la página web o a través de nuestros medios de atención el cliente.

En caso de que el Suscriptor no disponga de un equipo celular compatible, podrá adquirir un nuevo equipo celular a través de Mega móvi en los CIS Megacable o a través de terceros, siempre cuidando que el modelo y la marca deseados por el Suscriptor sea compatible con el servicio de Telefonía Celular.

En caso de que el Suscriptor intente usar el servicio de Mega móvil en un equipo celular no compatible, su servicio será bloqueado y solo podrá recibir llamadas entrantes sin que esta situación lo exima del pago del servicio. Para poder usar los servicios contratados, el Suscriptor deberá usar su tarjeta SIM Mega móvil en un equipo celular compatible.



3. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

El proceso que se lleva por parte de Megacable para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de internet que proporciona Megacable a sus suscriptores es la siguiente: Una vez que se verifica que el domicilio del suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de Megacable, se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor, ya que es dado de alta en el sistema de facturación se turna al área de instalaciones de Megacable para que esta programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio del suscriptor, el instalador se identifica y procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo propiedad de Megacable necesario para la prestación del servicio.

Para utilizar los servicios de Mega móvil, el Suscriptor deberá confirmar que su equipo celular no se encuentre bloqueado para su uso con cualquier Proveedor de Servicios Móviles. Por ley, las terminales se deben comercializar libres para usar con cualquier Proveedor de Servicios Móviles, por lo que, si el contrato de permanencia del suscriptor concluyó con su Proveedor de Servicios Móviles actual, deberá comunicarse con su Proveedor de Servicios Móviles y solicitarle el código de desbloqueo o liberación para que su equipo celular lo pueda utilizar en la Red de uso en Mega móvil. Una vez que el proveedor haya proporcionado al Suscriptor el código de desbloqueo, deberá introducir la tarjeta SIM de Mega móvil en su equipo celular y cuando le pida el código de desbloqueo, lo deberá introducir para así usar el servicio de Mega móvil.

En caso de que el servicio no tenga funcionalidad, el Suscriptor será el responsable de contactar al Proveedor de Servicios Móviles.

4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

El cliente deberá realizar los pagos mensuales por concepto de la prestación del servicio de Telefonía Celular de conformidad con los siguientes criterios:

- a) El pago se realizará durante los días anteriores a su fecha límite de pago.
- b) Los cortes del servicio se efectúan al día posterior de la fecha límite de pago.
- c) El pago que realiza el suscriptor contempla el mes corriente.
- d) El pago que realiza el suscriptor no lo exime de adeudos anteriores.



e) El pago por la prestación del servicio se efectúa en los centros de cobros autorizados y/o en nuestras oficinas pudiendo realizarse en efectivo, cheque ó cargo único a su tarjeta bancaria y en moneda nacional, salvo que el cliente autorice expresamente cargo automático a su tarjeta de crédito.

El horario de oficinas es el siguiente:

9:00am a 7:00pm de lunes a viernes

9:00am a 2:00pm los sábados

Sin embargo, puede variar según la plaza y ubicación de la oficina.

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos. En el caso de que el suscriptor Megacable desconectado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir su adeudo más el costo de reconexión. Un suscriptor con más de 12 meses desconectado pierde sus derechos y pasa al estado "contrato cancelado" manteniendo un adeudo con la compañía.

5. SERVICIOS ADICIONALES MEGA MÓVIL

Ponemos a disposición del Suscriptor paquetes excedentes (servicios o bolsas adicionales de datos, SMS o voz a roaming internacional o mundial). El Suscriptor podrá contratar las bolsas adicionales de servicios disponibles en CIS Megacable, Centro de Atención Telefónica o en cualquier medio que ponga a disposición Mega móvil, con posibilidad de cargo al estado de cuenta del cliente. Las tarifas, reglas de operación, características y restricciones serán publicadas en <https://megamovil.megacable.com.mx>

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO E TELEFONÍA CELULAR

El suscriptor podrá llevar a cabo la activación de su línea Mega móvil ingresando el chip o tarjeta SIM al equipo celular (compatible). Podrá validar la compatibilidad de este en <https://megamovil.megacable.com.mx>

Una vez que el suscriptor tenga su SIM Mega móvil, deberá apagar su Equipo celular y retirar la tarjeta SIM del proveedor de servicio celular anterior e insertar la nueva SIM Mega móvil en el Equipo celular. Una vez insertada, el suscriptor, deberá encender el equipo celular, esperar que el dispositivo detecte la señal, recibir un mensaje de texto (SMS) para la configuración del APN, el cual debe aceptar. Finalmente deberá reiniciar su equipo para concluir las configuraciones finales.



Mega móvil proveerá manual de activación e información necesaria para realizar su activación de manera clara y sencilla. En caso de que se presente algún problema, el cliente podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica.

7. MODIFICACIÓN DE PLAN CELULAR

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar el cambio del Plan celular originalmente contratados. Las tarifas, características y restricciones serán publicadas en <https://megamovil.megacable.com.mx>

8. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El siguiente es el procedimiento que tiene establecido Mega móvil para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: cambio modalidad del servicio, contratación de líneas adicionales, cancelación del servicio es el siguiente: Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras Oficinas se turna de inmediato tanto el área de atención a clientes, como el área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo (en caso de ser necesario), el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del suscriptor, este último firma de conformidad en la orden de trabajo, que es capturada en el sistema de facturación de Megacable dando por atendido el servicio solicitado.

9. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red tiene estrictamente prohibida proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros suscriptores, que le afecte directa, o indirectamente, por esta causa.

10. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN CLIENTES

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus suscriptores, para lo cual el suscriptor puede acudir a nuestras oficinas, o reportar cualquier irregularidad vía telefónica en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el suscriptor. En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas. Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud



efectuado, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos para verificar que su servicio no esté cortado, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del suscriptor la acción realizada como historial del mismo, el cual se registra en el sistema.

II. PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza Megacable para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma: a) A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de prensa, radio, televisión e internet mediante anuncios y spot comerciales. b) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas. c) Instalación de stands en las plazas principales.