

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros usuarios, o posibles usuarios, en el cual se describen a detalle los servicios de televisión de paga e internet fijo en casa que **TELESISTEMAS DIGITALES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, con el nombre comercial **LINK TE CONECTAMOS**, ofrece y comercializa con el público consumidor, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con ambos servicios.

2

Asimismo, en este documento se podrá consultar la información que se establece en el ***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***, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**TELESISTEMAS DIGITALES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.** –en lo sucesivo, referido como **“LINK”**– comercializa los servicios de televisión de paga y acceso a internet fijo, ambos para uso residencial –en adelante, de manera conjunta o separada, se les denominará el **“Servicio”**–, al amparo del título de concesión única para uso comercial, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones – en lo subsecuente, referido como el **“IFT”**– el 4 de octubre de 2018, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT en el Folio Electrónico **FET097674CO-100676** –en lo subsecuente, referido como el **“Título de Concesión Única”**–, al cual puede accederse vía electrónica en la siguiente dirección electrónica: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>; y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el modelo de contrato de adhesión y su carátula aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo sucesivo, la **“Profeco”**– e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT –en adelante, referido como el **“Contrato de Servicios”**–.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para **uso residencial familiar** de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio señalado en la carátula de dicho instrumento.

La prestación del Servicio por parte de **LINK** está sujeta a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben de incluirse en la carta a la que se hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el 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 y el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.

## 2. SERVICIOS ADICIONALES

**LINK** podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. **LINK** dará a conocer a través de su página web: <http://www.telesistemasdigitales.net/> –en lo subsecuente, referida como la **“Página Web”**– y de los Centros de Atención Digital –en adelante, referidos como los **“CAD”**–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde **LINK** tiene presencia para prestar el Servicio, los planes, paquetes y promociones del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato de Servicios, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por **LINK**, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de

pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del usuario.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**LINK** no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

### 3. COBERTURA DEL SERVICIO

El usuario podrá revisar la cobertura del Servicio en los **CAD**, cuyas ubicaciones pueden consultarse en la Página Web de cada una de las zonas (en la pestaña de “sucursales”) en la siguiente dirección electrónica: <http://www.telesistemasdigitales.net>, donde la cobertura se mostrará mediante mapas geográficos.

**LINK** pondrá a disposición de los usuarios los mapas de cobertura del Servicio al momento de contratar el Servicio o cuando así lo soliciten.

### 4. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Para que el usuario reciba el Servicio deberá firmar con **LINK** el Contrato de Servicios. El usuario podrá contratar cada Servicio de manera separada o empaquetada.

El Contrato de Servicios puede consultarse en el Página Web, así como en el Buró Comercial de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones de la Profeco, en la siguiente dirección electrónica: [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Telesistemas Digitales de México, S.A. de C.V.!!Link te Conectamos 385-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telesistemas Digitales de México, S.A. de C.V.!!Link te Conectamos 385-2021.pdf), o escaneando este código QR:



El Servicio podrá contratarse por cualquier de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente a los CAD, cuyas ubicaciones pueden consultarse en la Página Web de cada una de las zonas (en la pestaña de “sucursales”) en la siguiente dirección: <http://www.telesistemasdigitales.net>, dentro de la pestaña de “sucursales”. Los días y horarios de atención de cada CAD pueden consultarse en esa misma pestaña.

- Llamando a los números telefónicos zona de cobertura en Jalisco **(326) 4231 121**, zona de cobertura en Puebla **(797) 9711941** y/o lada sin costo **(800) 849 0025**, donde será atendido por un asesor de ventas de **LINK**, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábado de 9:00 a 15:00 horas.
- A través del chat implementado en la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para ser canalizado con un asesor de ventas de **LINK**.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular-, siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular del Contrato de Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.

**LINK** solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Credencial de elector o pasaporte vigentes.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no superior a 3 meses.
- En el caso de pago domiciliado: los datos de la tarjeta de crédito/débito.
- En caso de que se requiera factura, constancia de situación fiscal.

5

Los documentos solicitados por **LINK** para la contratación por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con los datos de inscripción.
- Identificación oficial del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
- En caso de que se requiera factura, constancia de situación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: los datos de la tarjeta de crédito/débito.

En la carátula del Contrato de Servicios se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete de señales y/o de acceso a internet seleccionado y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las tarifas aplicables al paquete contratado, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo de **LINK**, la relación de los equipos que se instalarán y los medios de contacto de **LINK** para reportar fallas.

## 5. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios obliga a un **plazo forzoso de 12 meses**, tiempo en el cual **LINK** prestará el Servicio al usuario a cambio del pago de una renta mensual. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato de Servicios será indeterminada.

**LINK** se compromete a avisar al usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

### 5.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas

**LINK** dará aviso al usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del Contrato de Servicios sin penalidad alguna para el usuario.

**LINK** debe obtener el consentimiento del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato de Servicios, **LINK** no puede modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el usuario, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de Servicios sin variación del precio de este.

### 5.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada del Contrato de Servicios

El usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al **20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso**. De la misma manera, en el supuesto que **LINK** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios por causas que le sean directamente imputables, estará obligado a cubrir al usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el usuario puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de LINK, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Servicios.

## 6. ESQUEMA DE PAGO DEL SERVICIO

El Contrato de Servicios se registrará bajo el **esquema de pospago**, es decir, el usuario pagará el Servicio de manera posterior a la utilización de este. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente LINK inicie la prestación del Servicio. LINK no admitirá pagos parciales del Servicio.

## 7. TARIFAS

Las tarifas, los paquetes y las promociones de LINK, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el usuario en los CAD, en la Página Web y en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, en la dirección electrónica: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) –en lo subsecuente, referido como el “Buscador de Tarifas”–.

LINK publicará en su Página Web, en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las tarifas, los Formatos Simplificados de Información, los cuales son documentos que contendrán los datos básicos de las tarifas.

La Página Web contará con un apartado específico para que el usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada plan o paquete tarifario que comercializa LINK.

A cambio de la prestación del Servicio, el usuario pagará a LINK:

- a. **Instalación:** Pago único previo a la instalación física del equipo necesario para que el usuario reciba el Servicio.
- b. **Una contraprestación mensual** marcada como pago periódico mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
  - El paquete de canales y/o de acceso a internet contratado(s) por el usuario.
  - El comodato del equipo.

- Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

Asimismo, **LINK** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

### 7.1. Descuentos y promociones

**LINK** sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web, de publicidad impresa y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

Los precios registrados ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al usuario.

## 8. PAGO DEL SERVICIO

El pago del Servicio será realizado por el usuario conforme a los plazos y montos establecidos en la carátula del Contrato de Servicios y en las tarifas que se encontrarán previamente registradas en el Registro Público de Concesiones del IFT, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de **LINK**.

El pago por la prestación del Servicio –en adelante, referida como la “Contraprestación”– podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- En efectivo o con tarjeta de crédito/débito directamente en cualquiera de los CAD.
- Por transferencia a las cuentas bancarias que se habiliten para ello. **LINK** dará a conocer al usuario los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregarán a éste o, en su caso, podrán ser consultados, en cualquier momento, en los CAD o comunicándose a los números telefónicos: zona de cobertura en Jalisco **(326) 4231 121**, zona de cobertura en Puebla **(797) 9711941** y/o lada sin costo **(800) 849 0025**.



- Con cargo automático a la tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso el usuario deberá autorizarlo asentando su firma en el apartado correspondiente de la carátula del Contrato de Servicios. Si el usuario elige ese método de pago deberá autorizar a **LINK** para que los cargos subsecuentes se realicen de esa misma manera.

El usuario se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, si la tarjeta a la que domicilió el pago es cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

## **9. EQUIPOS NECESARIOS PARA RECIBIR EL SERVICIO**

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio y que son instalados en el domicilio del usuario son propiedad de **LINK**, mismos que se entregan al usuario en **COMODATO**, es decir, en préstamo –en lo sucesivo, referido como el “**Equipo**”–.

El usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberá ser devuelto a **LINK** presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, **LINK** se obliga a dar mantenimiento al Equipo y a sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio, en tanto el Contrato de Servicios se encuentre vigente, siempre y cuando el origen de las fallas no sea imputable al usuario.

La falta de devolución del Equipo por parte del usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a **LINK**, no se cobrarán gastos de instalación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del usuario.

En el supuesto de que el usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato de Servicios, lo entregue dañado por la indebida manipulación de este o no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable. Ese pagaré sólo se firmará por el usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Si al finalizar la relación contractual, el usuario hizo la devolución a **LINK** del Equipo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios, **LINK** tiene la obligación de devolver al usuario el pagaré establecido en la carátula del Contrato de Servicios.

En el momento en el que el usuario realice la devolución del Equipo, **LINK** le proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

## 9.1. Características técnicas y de operación de los Equipos

Si el usuario solo contrata el servicio de televisión restringida, **LINK** le entregará únicamente un conector FTTH –Fibra Hasta el Hogar–. Si el usuario contrata el paquete de servicios de televisión restringida y acceso a internet, además del referido conector, **LINK** le entregará un módem y router –ONU– que, además de permitir la prestación del servicio de acceso a internet, decodifica la televisión del usuario.

### 9.1.1. Televisión restringida

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo del conector del servicio de televisión restringida son las siguientes:

#### Active Micro CATV FTTH 1550nm Optical



- **Características**
  - ✓ Diseñado para FTTH.
  - ✓ Excelente linealidad y *flatness*.
  - ✓ Rango de frecuencia 40-1000 MHz para CATV –Televisión de Acceso Comunitario– a usuarios finales.
  - ✓ Suministro de Voltaje: +6V ~ 18V (DC).
  - ✓ Conector Óptico: SA/APC 6.
  - ✓ Carcasa de perfiles de plástico con excelente rendimiento para disipar calor.
  - ✓ Pequeño y fácil de instalar.
  - ✓ (Poder Óptico >- 10 dBm).
  
- **Especificaciones Interface de Usuario**
  - ✓ Conector RF: 75Ω “F” conector.
  - ✓ Conector Óptico: SC/APC.
  - ✓ Suministro DC: Adaptador DC.
  
- **Especificaciones Parámetros Ópticos**
  - ✓ Entrada Poder Óptico: -18~+2 dBm.

- ✓ Pérdida Óptica de Retorno: >45 dB.
- ✓ Recibidor Óptico Longitud de Onda: 1550 nm (TV Digital & TV Analógica).
- ✓ Tipo de Fibra Óptica: Único Modo.

- **Especificaciones Parámetros RF**

- ✓ Rango de Frecuencia: 40-1000 MHz.
- ✓ Flatness: +/- 0.5 dB
- ✓ Nivel de Salida: 85 dBuV (0dBm entrada de poder óptico).
- ✓ Impedancia de Salida: 75Ω.
- ✓ C/N: 52 dBc (0dBm entrada de poder óptico).

- **Especificaciones de Otros Parámetros**

- ✓ Voltaje de Entrada de Poder: +6V~18V VDC (Factor de Suministro 9V DV Adaptador).
- ✓ Consumo de Poder: <1.5 W.
- ✓ Dimensiones: 57\*45\*19 mm.
- ✓ Suministro de Poder: Adaptador USB.

El Equipo para el servicio de televisión restringida no cuenta con funcionalidades de accesibilidad y no le es aplicable el desbloqueo debido a que es propiedad de LINK y, por ende, sólo se permite su funcionamiento en la red de LINK.

### 9.1.2. Servicio de acceso a internet

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo del Equipo de acceso a internet que LINK entrega a sus usuarios en comodato son las siguientes:

#### ONU GPON Fibrastore 2 Puertos ge + WiFi + GPON ONU F782 Series

ONU GPON Fibrastore 2GE WiFi CATV adopta tecnología WDM con longitud de onda de enlace descendente 1550 nm y 1490 nm, longitud de onda de enlace ascendente 1310 nm. Sólo necesita fibra de un hilo para transmitir datos y servicio de CATV. Puede integrarse con funciones inalámbricas, que cumplen con los estándares técnicos 802.11 n / b / g. Tiene antena direccional de alta ganancia incorporada, la velocidad de transmisión inalámbrica es de hasta 300 Mbps.



- **Aplicaciones**
  - ✓ El Equipo de Internet es aplicado a soluciones FTTH para servicios de datos y CATV.
  - ✓ FTTH.
  - ✓ Redes de datos y video.
  
- **Características**
  - ✓ Interfaz Ethernet de 2 \* 10/100 / 1000M.
  - ✓ 1 interfaz GPON.
  - ✓ FWDM incorporado.
  - ✓ Potencia óptica de entrada -18dBm ~ 0dBm.
  - ✓ Soporte de función WiFi y función AGC.
  
- **Especificaciones**
  - ✓ PON Interface.
  - ✓ 1\*GPON port.
  - ✓ FSAN G.984.2 standard.
  - ✓ Class B+, Downstream.
  - ✓ Data Rate: 2.488 Gbps.
  - ✓ Upstream Data Rate: 1.25 Gbps.
  
  - ✓ SC/APC single mode fiber.
  - ✓ 28 dB Link loss and 20 KM distance with 1:128 User Ethernet.
  - ✓ Interface, 2\*10/100/1000M auto-negotiation Full/half duplex mode.
  - ✓ RJ45 connector, Auto MDI/MDI-X.
  - ✓ 100 m distance, 1 RF output.
  - ✓ Female F-Type Connector.
  - ✓ Power Interface 12V DC Power supply.

El Equipo para el servicio de acceso a internet no cuenta con funcionalidades de accesibilidad y no le es aplicable el desbloqueo debido a que es propiedad de **LINK** y, por ende, sólo se permite su funcionamiento en la red de **LINK**.

Para obtener mayor información sobre el Equipo para el servicio de acceso a internet, el usuario podrá ingresar a la siguiente dirección: <https://www.comcast-sa.com/wp-content/uploads/2019/09/GPON-ONT-782-series.pdf>.

## 9.2. Reparaciones en el Equipo

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo no sean atribuibles al usuario, **LINK** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente.

En caso de que se requiera la visita del personal técnico de **LINK** en el domicilio del usuario para la reparación del Equipo, **LINK**, previa coordinación con el usuario, informará la fecha y hora en que se

realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado por **LINK** se deberá identificar y mostrar al usuario la orden de trabajo expedida por **LINK** a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo incluirá el número de atención designado por **LINK**, con el cual el usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

Si las fallas que se presentan en el Equipo son atribuibles al usuario, **LINK** realizará las reparaciones necesarias, siempre y cuando el usuario realice previamente el pago correspondiente por concepto de reparación del Equipo.

En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, **LINK** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto si **LINK** acredita que el usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un Equipo sustituto.

### 9.3. Robo del Equipo

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el usuario deberá dar aviso inmediato a **LINK**, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios o en este Código, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio.

El usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo.

### 9.4. Retiro del Equipo

El retiro del Equipo se llevará a cabo si:

- El usuario así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Servicios.
- El usuario deja de pagar el Servicio.
- Si el Contrato de Servicios se da por terminado, es cancelado o rescindido.

El usuario deberá dar acceso al personal de **LINK** para retirar el Equipo y los accesorios que hubieran sido instalados.

## 10. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA RECIBIR EL SERVICIO

La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios. **LINK** instalará y/o activará el Servicio en la fecha establecida en el Contrato de Servicios y de conformidad con las disposiciones aplicables.

El personal técnico de **LINK** deberá presentarse en el domicilio del usuario para la instalación y/o activación del Servicio, quienes deberán identificarse y mostrar al usuario la orden de trabajo expedida por **LINK**, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo incluirá los números telefónicos de atención de **LINK**, a los que el usuario podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación y/o activación del Servicio.

**LINK**, previa coordinación con el usuario, informará la fecha y hora en que se realizará la visita del personal técnico para efectos de la instalación y/o activación del Servicio, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación del Servicio ante la negativa del personal de **LINK** a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar a **LINK** en ese momento.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del Contrato de Servicios; en caso contrario, **LINK** no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el personal de **LINK** en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del dichos equipos.

El usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en la recepción de las señales o de datos ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o de la instalación.

En caso de que **LINK** no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, devolverá al usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el usuario, debiendo pagar **LINK** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

Si **LINK** no requiere anticipo, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio del usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, **LINK** cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación del Equipo son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.

## 11. PAQUETES DEL SERVICIO

LINK ofrecerá el número de canales y/o las especificaciones del servicio de acceso a internet que se indican para cada paquete en los números de inscripción de las tarifas otorgados por el IFT.

Tratándose del paquete de señales, el tipo, nombre, logo o contenido de cada señal, dependerá de los proveedores internacionales o nacionales de quienes LINK adquiera las licencias de las señales respectivas.

LINK podrá modificar la oferta comercial –señales o las tarifas, por ejemplo– previo aviso al usuario, y sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Servicios.

El paquete de señales o de acceso a internet contratado por el usuario podrá ser consultado en la Página Web, en los CAD o en el Buscador de Tarifas.

## 12. CONTROL PARENTAL DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

LINK tendrá disponible para el usuario que lo solicite el servicio de control parental, que es un servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos. Este servicio será gratuito y las características operativas e instrucciones para que el usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio desde su televisión podrán consultarse en los CAD y en los números telefónicos (326) 4231 121 y/o (800) 849 0025.

El conector que LINK entrega al usuario para que reciba el servicio de televisión restringida es un convertidor de FTTH a RF, es decir, no es un administrador, por esa razón LINK no puede bloquear directamente canales, sin embargo, brindará la asesoría necesaria al usuario para que él lo haga directamente desde su televisor.

## 13. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA

LINK deberá entregar gratuitamente en el domicilio del usuario, 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 contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y, en su caso, de los servicios adicionales contratados.

El usuario puede pactar con LINK que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo 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 **LINK** y el usuario.

El usuario se obliga a notificar a **LINK**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

En caso de que el usuario no notifique a **LINK** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del usuario conforme a los registros de **LINK**, y se tendrá por recibida por el usuario.

El usuario podrá consultar la fecha, forma y lugares de pago del Servicio por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato de Servicios y en este Código.

Tratándose de cargos indebidos, **LINK** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

El usuario deberá pagar el Servicio oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura.

Tratándose del servicio de internet fijo, **LINK** proporcionará al usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente cuando el plan contratado contenga un límite de transferencia de datos.

**LINK** podrá modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **LINK** debe devolver al usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al usuario cuando menos el 20%, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### **14. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**LINK** se obliga a prestar el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente al plan o paquete que el usuario haya seleccionado en la carátula del Contrato de Servicios.



Asimismo, **LINK** se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

**LINK** es el único responsable frente al usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Los parámetros de calidad del servicio de internet fijo se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, los cuales si indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	≤3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	≥85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	≥97%

## 15. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el usuario deberá utilizar cualquiera de los siguientes medios:

- Comunicarse a los números telefónicos: zona de cobertura en Jalisco **(326) 4231 121**, zona de cobertura en Puebla **(797) 9711941** y/o lada sin costo **(800) 849 0025**, donde será atendido por un ejecutivo de **LINK**, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- Visitar el CAD más cercano de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- En el chat implementado en la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los costos aplicables para cada uno de los trámites serán informados al usuario por cualquiera de los medios de contacto indicados en este Código y en el Contrato de Servicios, al momento de su solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, el costo de cada trámite para cada uno de los planes que comercializa **LINK** –en los casos que resulte aplicable–, podrá ser consultado, en todo momento, en el Buscador de Tarifas.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente,

carta poder original suscrita por el titular del Contrato de Servicios –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

### 15.1. Cambio de paquete y/o del Equipo

El usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

El usuario podrá cambiar de paquete en todo momento, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos.
- Permanezca, por lo menos, un corte de facturación con el paquete originalmente contratado. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.
- Pague el proporcional de la diferencia de precio –si el cambio es de un paquete de menor precio a uno mayor–. En este caso, una vez que el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del ciclo de facturación.
- Si el cambio solicitado por el usuario es de un paquete de mayor precio a uno de menor precio, y si el usuario se encuentra dentro del plazo forzoso del Contrato de Servicios, deberá pagar como costo asociado a dicha modificación el 20% de la diferencia de precio entre los dos paquetes –el original y el nuevo– por los meses restantes del plazo forzoso del Contrato de Servicios. Si el plazo forzoso ha concluido, ese cambio no generará costo asociado alguno.
- Si la forma de pago seleccionada por el usuario fue anual, sólo podrá cambiar a un paquete de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos paquetes. Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir el ciclo de facturación. En ambos casos se realizará el ajuste del precio que se aplicará durante el resto del periodo contratado y se actualizará el monto a pagar en la siguiente factura.

La duración de este trámite es de 1 hora aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 5 días hábiles. La solicitud de este trámite es totalmente gratuita.

### 15.2. Cambio de domicilio

El usuario podrá solicitar el cambio de ubicación del Servicio en cualquier momento, el cual tendrá un costo.

Este trámite sólo se podrá llevar a cabo si, el domicilio donde se reubicará el Servicio se encuentra dentro de la Cobertura de **LINK**, previa verificación de que no existe alguna situación técnica que imposibilite la reubicación.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el usuario está al corriente en el pago de la Contraprestación, **LINK** contará con 10 días hábiles para acudir al sitio indicado como el lugar de instalación del Servicio para realizar dicha modificación.

La duración de este trámite es de 1 hora aproximadamente y el tiempo máximo de respuesta es de 5 días hábiles. La solicitud de este trámite es totalmente gratuita.

### 15.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

Para que proceda la cancelación o terminación del Contrato de Servicios, el usuario deberá sujetarse a lo siguiente:

- El usuario deberá utilizar cualquiera de los medios de contacto establecidos en este Código o en el Contrato de Servicios para solicitar la cancelación del Servicio, explicando las razones de su petición.  
El ejecutivo de **LINK** verificará que el usuario se encuentra al corriente en el pago de la Contraprestación; de ser así, se le proporcionará al usuario el *Formato de Cancelación del Servicio*, el cual deberá llenar y firmar; en caso contrario, y para que proceda la solicitud en mención, el usuario deberá efectuar el pago de las sumas adeudadas a **LINK**.
- El usuario deberá devolver a **LINK** el Equipo en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- El usuario deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Servicios, de resultar aplicable.

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula segunda del Contrato de Servicios.
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o por razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Por la imposibilidad permanente de **LINK** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

- d) Si el usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e) Si el usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **LINK**.
- f) Si el usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **LINK** o del IFT.
- g) Si el usuario no permite al personal debidamente identificado de **LINK** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) Si **LINK** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en su publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- i) Si el usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **LINK**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- j) Si al hacer uso del servicio de acceso a internet fijo, el usuario infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, tales como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- k) Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión Única que le permite a **LINK** comercializar el Servicio con el usuario.
- l) Si el usuario proporciona información falsa a **LINK** para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **LINK**.
- n) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en este, siempre que ello sea imputable al usuario.
- o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- p) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o de **LINK**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el usuario o **LINK** son declarados en quiebra.

- q) Si el usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- r) Si el usuario conecta el servicio de acceso a internet fijo con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de instalación establecido en la carátula del Contrato, a través de cualquier tecnología que le permita a dichos terceros hacer uso del Servicio de acceso a internet fijo, en el entendido que el usuario será responsable de adoptar las medidas necesarias para evitar el acceso al servicio de internet fijo por parte de cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio mencionado.
- s) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- t) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al usuario de pagar a **LINK** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al usuario.

El usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

21

**LINK** proporcionará un folio o número de registro al usuario para el seguimiento del trámite, mismo que puede ser entregado, a elección del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**LINK** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **LINK**.

En caso de terminación del Contrato, **LINK** debe proporcionar un folio o número de registro al usuario, el cual puede ser entregado, a elección del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La solicitud de cancelación o terminación del Servicio es totalmente gratuita; la duración de este trámite es de 1 hora aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 48 horas a partir de que el usuario cumpla con todos los requisitos aplicables a este trámite.

#### **15.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones**

**LINK** deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables a LINK** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **LINK**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **LINK** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **LINK** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **LINK** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando **LINK** realice **cargos indebidos** deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales b y c anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **LINK** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

En todo caso, la responsabilidad de **LINK** se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

Si se actualiza cualquiera de los supuestos arriba referidos, el usuario deberá solicitar a **LINK** la aplicación de la bonificación y compensación por cualquiera de los medios de contacto indicados en este Código y en el Contrato de Servicios.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios y en las disposiciones aplicables, **LINK** se obliga a:

- Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este numeral.
- Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

La solicitud de aplicación de la bonificación y compensación es totalmente gratuita; su duración de aproximadamente 1 hora; y, el plazo máximo de respuesta es de 3 días hábiles a partir de la solicitud del usuario.

### **15.5. Reactivación del Servicio**

En caso de que el usuario no realice el pago de la Contraprestación del Servicio dentro de los 5 días posteriores a la fecha límite señalada en la carátula del Contrato de Servicios, se le suspenderá el Servicio hasta en tanto no realice el pago de las sumas adeudadas.

Para efectos de la reactivación del Servicio, el usuario deberá acudir al CAD más cercano y entregar al ejecutivo de **LINK** el comprobante de pago de las Contraprestaciones adeudadas y del costo de reconexión del Servicio; éste último se determinará con base en el plan contratado por el usuario. Una vez efectuados y verificados ambos pagos, **LINK** reanudará el Servicio en un plazo no mayor a 48 horas.

La solicitud de reactivación del Servicio es totalmente gratuita; la duración de este trámite es de 1 hora aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 48 horas a partir del momento en que el usuario acuda al CAD con los comprobantes de pago arriba mencionados.

### **15.6. Cambio de la forma de pago del Servicio**

El usuario tendrá la opción de cambiar la forma de pago originalmente seleccionada por cualquiera de los demás métodos de pago disponibles.

Para realizar este trámite, el usuario deberá solicitar la modificación del método de pago antes de la fecha límite de pago de la factura del mes corriente, así como remitir a **LINK** el Contrato de Servicios original para que se realice el cambio correspondiente.

Este trámite es totalmente gratuito; su duración es de 1 hora aproximadamente; y, el tiempo máximo de respuesta es de 48 horas a partir del momento en que el usuario cumpla con los requisitos aplicables.

## **16. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

El usuario deberá avisar a **LINK** sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio, en caso contrario se presumirá que éste no presenta problema alguno y el usuario deberá continuar realizando el pago de la Contraprestación correspondiente al plan contratado.

A partir de que **LINK** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión de paga, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se

determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del usuario para la atención de la falla reportada, **LINK**, previa coordinación con el usuario, informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado para presentarse en el domicilio del usuario se identificará y mostrará al usuario la orden de trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha orden de trabajo incluirá los números de atención telefónica de **LINK**, a los que el usuario puede comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

## 17. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El usuario debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Servicios, **LINK** podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
2. Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la carátula del Contrato de Servicios o en el estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios o en el estado de cuenta.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del usuario con equipos no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red de **LINK** afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros usuarios.
6. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
7. Si el usuario envía mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en internet.



8. Si el usuario hospeda sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam.
9. Cuando a través del servicio de acceso a internet fijo se hagan propuestas fraudulentas o se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.
10. Cuando el usuario intente acceder a cuentas o sistemas de terceros –hacking– o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro mediante el uso del servicio de acceso a internet fijo contratado.
11. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
12. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **LINK** deberá reanudar la prestación del Servicio en un período máximo de 48 horas, debiendo pagar el usuario el costo de reconexión, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato de Servicios.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **LINK** estará autorizada para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

**LINK** dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **LINK** avisará al usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **LINK** realizará una compensación al usuario en términos del Contrato de Servicios.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Servicios, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho contrato hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación de este.

## 18. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

El usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula de dicho contrato.

### 18.1. Servicio de televisión de paga

Queda estrictamente prohibido al usuario:

- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de señales.
- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Transmitir en lugares públicos el Servicio contratado.
- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero, sin aviso y sin autorización de **LINK**.

En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, **LINK** podrá rescindir el Contrato de Servicios, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

26

### 18.2. Servicio de internet fijo

#### 18.2.1. Velocidades aplicables a los planes tarifarios

Paquete tarifario	Velocidad de subida ofertada	Velocidad de bajada ofertada	Velocidad mínima de subida garantizada	Velocidad mínima de bajada garantizada
Internet 10	2	10	0.768	2.048
Upgrade para Internet	2	10	0.768	2.048
Internet 10+	4	10	1.536	2.048
Upgrade de Internet para Paquetes LINK	2	10	0.768	2.048
Paquete LINK Básico	2	10	0.768	2.048
Paquete LINK	2	10	0.768	2.048
Paquete LINK+	4	10	1.536	2.048
Internet 50	15	50	2	7
Internet 100	30	100	4	12
Internet 100 1x1	100	100	40	60

### 18.2.2. Factores que afectan la velocidad de navegación

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de Internet se incremente temporalmente, por lo tanto las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio.

El usuario debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad –por cable Ethernet– pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos dispositivos personales del usuario, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juego, Smart TV, entre otros, el rendimiento óptimo del Servicio se obtendrá con conexión cableada directa desde un dispositivo personal del usuario.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos personales del usuario evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el usuario debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal. 27

Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un dispositivo personal del usuario a la unidad óptica de red –ONU–, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del ONU, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo del servicio de acceso a internet–p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

### 18.2.3. Límites en la responsabilidad de LINK por el uso del servicio de internet fijo

La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario es el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

**LINK** no es ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información,

sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

**LINK** no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios, que el usuario obtenga a través de Internet, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad exclusiva del usuario.

Es responsabilidad del usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **LINK** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al usuario por los hechos antes mencionados.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del usuario, por lo que él libera expresamente a **LINK** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Sin perjuicio de lo anterior, **LINK** no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio de internet fijo, fallas de los dispositivos del usuario o del software del usuario, o fallas en el Equipo imputables al usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio de acceso a internet fijo, en caso de que el usuario no mantenga en su dispositivo el software que

le suministre **LINK** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio de acceso a internet fijo.

6. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, referida como la “**LFDA**”–, **LINK** no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando **LINK** no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:
  - 6.1. **LINK** no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:
    - 6.1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
    - 6.1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

**LINK** cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

## 19. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a **LINK**, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose a los números telefónicos: zona de cobertura en Jalisco **(326) 4231 121**, zona de cobertura en Puebla **(797) 9711941** y/o lada sin costo **(800) 849 0025**, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a [info@telesistemasdigitales.net](mailto:info@telesistemasdigitales.net), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Por medio del chat implementado en la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- En los CAD, cuyas ubicaciones pueden consultarse en la Página Web de cada una de las zonas (en la pestaña de “sucursales”) en la siguiente dirección electrónica: <http://www.telesistemasdigitales.net> Los días y horarios de atención de cada CAD pueden consultarse en esa misma pestaña.

**LINK** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT y la Profeco.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al usuario presentar cualquier duda, aclaración y reclamaciones, así como solicitar información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **LINK** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio y formular consultas relacionadas con el Servicio.

**LINK** permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**LINK** podrá requerir al usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.

## **20. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LOS CAD; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS**

Los datos de ubicación y de contacto de cada uno de los CAD, sus mapas de ubicación, los elementos de accesibilidad para atender a personas con discapacidad con los que cuentan, así como los horarios

de atención, pueden consultarse en la Página Web de cada una de las zonas (en la pestaña de “sucursales”) en la siguiente dirección electrónica: <http://www.telesistemasdigitales.net>.

## 21. DATOS PERSONALES

**LINK** está obligada proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el usuario.

**LINK** pondrá a disposición del usuario, a través de la Página Web, el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **LINK** debe obtener el consentimiento expreso del usuario en la carátula del Contrato de Servicios.

## 22. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **LINK** estará obligado a poner a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.