

# Código de Prácticas Comerciales

## INDICE

1. Acerca de KUALIDIGITAL.....	1
2. Definiciones.....	2
3. Finalidad del Código de Prácticas Comerciales.....	3
4. Política	
KUALIDIGITAL.....	3
5. Servicios.....	3
6. Contratación Servicios.....	3
6.1. Documentación.....	4
6.2. Procedimiento de Validación.....	4
6.2.1 Contrato de Prestación de Servicios.....	6
6.2.2 Tarifa.....	6
7. Instalación de Servicios.....	7
7.1 Procedimiento de Instalación de Servicios.....	7
8. Servicios Adicionales.....	7
9. Modificación de Servicios.....	8
10. Facturación y Cobranza de los Servicios.....	8
11. Cambio de Domicilio.....	9
12. Interrupción y Bonificación de los Servicios.....	9
13. Reconexión de Servicio.....	10
14. Reporte de Fallas y Quejas de Servicios.....	10
15. Atención a Suscriptores y/o Clientes.....	11

## 1. ACERCA DE KUALIDIGITAL

Es titular de una concesión única para uso comercial para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión otorgada el 29 de enero de 2016 por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (la “Concesión”)

## 2. Definiciones.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Autoridad Competente	Indistintamente el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o, la que en su caso, de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
Concesión	Concesión única para uso comercial para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión otorgada el 29 de enero de 2016 por el Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgada a favor de Iveth Ramos Parada y/o KUALIDIGITAL.
CPS	Contrato de Prestación de Servicios celebrado y vigente entre KUALIDIGITAL y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios.
Equipo	Indistintamente cualquiera los siguientes:  <i>Cablemódem</i> : Similar a un módem telefónico que manda y recibe señales sobre la red de telefonía a una PC (computadora personal), un Cablemódem manda y recibe señales sobre una red de televisión por cable (CATV), o red HFC ( híbrida fibra / coaxial / microondas). Las redes de CATV que ofrecen servicios de transmisión de datos utilizando Cable-módems pueden ofrecer a sus Suscriptores y/o Clientes acceso a servicios multimedia de Internet a muy altas velocidades así como otros servicios de transmisión de datos y voz.  <i>Decodificador</i> : Dispositivo utilizado para recibir y decodificar señales de televisión analógica o digital y otros servicios de suscripción para mostrarlos en televisión  <i>MTA y/o ATA</i> : Dispositivo bajo el estándar PacketCable, siendo la interfaz entre el CPE del cliente (ejemplo: teléfono o computadora) y una red señalizada que controla los elementos de red que provee funciones de encapsulado de códecs y señalización, requeridas para el medio de transporte y señalización de voz.
Factura	Documento mensual emitido por KUALIDIGITAL que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente en favor de KUALIDIGITAL por la prestación de los Servicios.
Página Web	<a href="http://www.kualidigital.com">www.kualidigital.com</a> y cuyo acceso se realiza a través de la red mundial de Internet.
Registro de Telecomunicaciones	Aquel a cargo de la Autoridad Competente en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Servicio	Indistintamente cualquiera de los Servicios propios de KUALIDIGITAL a que se refiere el numeral 5 del presente Código de Prácticas Comerciales.
Suscriptor y/o Cliente	Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS con KUALIDIGITAL y a la cual KUALIDIGITAL le presta cualquiera de los Servicios en una ubicación determinada.
Tarifa	Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente. Asimismo, la Tarifa de los Servicios se encuentra registrada e inscrita en el

	Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente.
TDC	Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o Cliente.

### **3. Finalidad.**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad (i) describir las políticas y prácticas comerciales de KUALIDIGITAL para la prestación de sus Servicios (ii) facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de KUALIDIGITAL y (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, Interrupción de Servicios, Quejas de los Servicios y la forma de operación de la Línea y Sucursales de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL.

### **4. Política KUALIDIGITAL.**

Para KUALIDIGITAL nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de KUALIDIGITAL es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En este sentido, KUALIDIGITAL previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los Servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa y en la Página Web de KUALIDIGITAL, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios acorde a sus necesidades.

### **5. Servicios.**

Los Servicios autorizados y que comercializa KUALIDIGITAL a través de su Concesión, son los siguientes:

- a) Televisión y Audio Restringido.
- b) Transmisión Bidireccional de Datos.

### **6. Contratación de Servicios.**

Para la contratación de los Servicios que ofrece KUALIDIGITAL, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- 1) Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de KUALIDIGITAL.
- 2) Acudir personalmente a cualquiera de los Módulos de Ventas de KUALIDIGITAL, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la liga de página Web de KUALIDIGITAL.

- 3) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de la página Web de KUALIDIGITAL.
- 4) Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de la liga de la página Web de KUALIDIGITAL, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
- 5) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o Cliente en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de KUALIDIGITAL.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Clientes se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la liga de la parte que corresponda en la página Web de KUALIDIGITAL.

### **6.1. Documentación.**

A fin de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros Suscriptores y/o Clientes, les recomendamos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

#### Tratándose personas físicas:

- a) Identificación oficial.
- b) Comprobante de domicilio (opcional).
- c) TDC, en caso que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

#### Tratándose personas morales:

- a) Acta constitutiva inscrita en el Registro Público correspondiente.
- b) Poder del representante legal con facultades suficientes.
- c) Identificación oficial del representante legal.
- d) Comprobante de domicilio (opcional).
- e) TDC, en caso que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

### **6.2. Procedimiento de Validación.**

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto previamente al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- a) KUALIDIGITAL durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor y/o Cliente desea le sean Instalados y prestados los Servicios de KUALIDIGITAL.

De no cumplir a criterio de KUALIDIGITAL con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, KUALIDIGITAL no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente.

- b) En caso de ser técnicamente factible y KUALIDIGITAL cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Suscriptor y/o Cliente no tenga adeudos existentes con KUALIDIGITAL a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

En caso que el Suscriptor y/o Cliente tenga adeudos existentes con KUALIDIGITAL, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea mediante el pago (i) en efectivo (ii) TDC (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso que el domicilio registre adeudos con KUALIDIGITAL (lugar donde el Suscriptor y/o Cliente desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de KUALIDIGITAL que se trata de otro Suscriptor y/o Cliente, razón por la que no tiene relación contractual o nexo casual alguno con la cuenta de Servicio que presenta el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir a criterio de KUALIDIGITAL con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, KUALIDIGITAL no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente.

- c) En el supuesto de ser aplicable, KUALIDIGITAL verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Suscriptor y/o Cliente para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual/anual).

De existir cualquier irregularidad a criterio de KUALIDIGITAL, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente en la que le propondrá otra forma de pago.

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción de KUALIDIGITAL los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c), terminará dicho procedimiento y KUALIDIGITAL procederá a la contratación el Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor y/o Cliente del CPS.

El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a KUALIDIGITAL de la documentación respectiva por parte del Suscriptor y/o Cliente.

### **6.2.1. Contrato de Prestación de Servicios.**

El CPS es el documento proporcionado únicamente por KUALIDIGITAL al Suscriptor y/o Cliente, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente así para la prestación del Servicio contratado.

Cabe señalar, que el CPS, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizado por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En la Carátula (VTS) del CPS se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación y Facturación (v) Plazo de Contratación (vi) Tarifa de Servicios (vii) Forma de Pago de los Servicios (viii) Fecha de Contratación.

KUALIDIGITAL podrá en cualquier momento y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar el CPS o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

### **6.2.2. Tarifa.**

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL por la prestación de los Servicios de que se traten (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente.

La Tarifa, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizada por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece KUALIDIGITAL se encuentran registradas e inscritas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente, mismas que están a la entera disposición del Suscriptor y/o Cliente en el Libro de Tarifas de KUALIDIGITAL ante dicha autoridad, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL y/o en su Página Web.

KUALIDIGITAL podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar las Tarifas de los Servicios o, en su caso, modificar dichas Tarifas en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

## **7. Instalación de Servicios.**

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente cuente con su CPS correspondiente, KUALIDIGITAL de común acuerdo fijará un día y horario para que personal técnico de KUALIDIGITAL proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio previamente establecido en el CPS.

### **7.1. Procedimiento de Instalación de Servicios.**

Dentro del Procedimiento de Instalación de Servicios, personal técnico y especializado de KUALIDIGITAL acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se identificará con credencial expedida y vigente de KUALIDIGITAL.

- a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de KUALIDIGITAL levantará una Orden de Trabajo, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico de KUALIDIGITAL.
- b) La Orden de Trabajo correspondiente, contendrá entre otros conceptos: (i) Número de Cuenta (ii) Servicios Instalados (iii) Equipos instalados (iv) materiales utilizados (v) referencia del Tap utilizado (vi) ubicación del Tap (vii) soluciones (viii) trabajos adicionales (ix) otros conceptos u actividades.
- c) Una vez concluidas las actividades del personal técnico de KUALIDIGITAL, dicho personal cerrará la visita de Instalación y la respectiva Orden de Trabajo, no sin antes que el Suscriptor y/o Cliente firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la Orden de Trabajo.

El Procedimiento de Instalación de Servicios no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor y/o Cliente establecida en el CPS.

## **8. Servicios Adicionales.**

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a KUALIDIGITAL la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de KUALIDIGITAL con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL la Tarifa de Servicios que KUALIDIGITAL tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de KUALIDIGITAL, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

## **9. Modificación de Servicios.**

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a KUALIDIGITAL la modificación contratación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de KUALIDIGITAL con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL la Tarifa de Servicios que KUALIDIGITAL tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de KUALIDIGITAL, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

## **10. Facturación y Cobranza de los Servicios.**

KUALIDIGITAL enviará mensualmente al Suscriptor y/o Cliente la Factura de los Servicios al domicilio de facturación establecido en el CPS, a fin de éste realice el pago correspondiente de la Factura respectiva dentro de la fecha límite de pago establecida en la Factura y de conformidad con lo establecido en el CPS.

En caso que el Suscriptor y/o Cliente señale en el CPS una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor y/o Cliente acepta y autoriza a KUALIDIGITAL a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en la Factura.

En caso que KUALIDIGITAL omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor y/o Cliente en cualquier Factura, podrá reflejarlo en Facturas subsecuentes dentro de los 6 (seis) meses posteriores al hecho, contados a partir de que el cargo o adeudo haya sido generado, a fin de que el Suscriptor y/o Cliente cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de KUALIDIGITAL a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor y/o Cliente a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Facturación y Pago de los Servicios, KUALIDIGITAL pone a disposición del Suscriptor y/o Cliente cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el CPS.

Los sistemas de Facturación de KUALIDIGITAL se encuentran autorizados por la Autoridad Competente y pueden ser sujetos a verificaciones periódicas en cumplimiento con la Concesión y cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

## **11. Cambio de Domicilio.**



En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a KUALIDIGITAL el cambio de domicilio, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de KUALIDIGITAL con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL la Tarifa de Servicios que KUALIDIGITAL tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de KUALIDIGITAL, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

## **12. Interrupción y Bonificación de los Servicios.**

KUALIDIGITAL no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, KUALIDIGITAL será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por KUALIDIGITAL, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo considere procedan, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos de la Concesión.

KUALIDIGITAL, previa notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor y/o Cliente, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del Suscriptor y/o Cliente o al equipo de KUALIDIGITAL o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El Suscriptor y/o Cliente conviene en facilitar a KUALIDIGITAL y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. KUALIDIGITAL procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor y/o Cliente.

KUALIDIGITAL se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración señalados, si el personal de KUALIDIGITAL o de Terceros, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso al equipo o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo dicha situación la hará del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente, sin perjuicio de que cuando las causas que

dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, KUALIDIGITAL iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

KUALIDIGITAL podrá suspender o interrumpir los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor y/o Cliente presente cualquier adeudo a favor de KUALIDIGITAL derivado de la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el CPS correspondiente.

### **13. Reconexión de Servicio.**

En el supuesto que KUALIDIGITAL haya suspendido el Servicio por falta de pago y/o derivado de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o Cliente, este se obliga a pagar a favor de KUALIDIGITAL la Tarifa de Reconexión de Servicios que KUALIDIGITAL tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de Reconexión.

Asimismo, KUALIDIGITAL para proceder a la reconexión respectiva seguirá el procedimiento que a continuación se cita:

- a) Una vez que el Suscriptor y/o Cliente realice el pago correspondiente, inmediatamente podrá solicitar en una Sucursal de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL la reconexión respectiva.
- b) KUALIDIGITAL una vez verificado el hecho, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática dentro de las 3 (tres) horas siguientes.

### **12. Reporte de Fallas y Quejas de Servicios.**

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor y/o Cliente podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al Cliente de KUALIDIGITAL.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor y/o Cliente quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al Cliente de KUALIDIGITAL.

KUALIDIGITAL atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor y/o Cliente de KUALIDIGITAL, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

### **13. Atención a Suscriptores y/o Clientes.**

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes de KUALIDIGITAL, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes en

cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de KUALIDIGITAL.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web de KUALIDIGITAL, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

#### Técnicos.

- Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de KUALIDIGITAL para resolver el asunto de que se trate.

#### Administrativos.

- Solución de los temas siguientes:
  - 1- Aclaraciones (Estado de cuenta)
  - 2- Solicitud de Ajustes (varios)
  - 3- Cambio de Fecha de pago
  - 4- Devoluciones o Reembolsos
  - 5- Información general de Servicios
  - 6- Levantamiento de quejas
  - 7- Pago con TDC, efectivo, cheque
  - 8- Solicitud de Reconexiones
  - 9- Reenvío de señal (Servicio Digital)
  - 10- Registro de RFC
  - 11- Reporte no recepción de estado de cuenta
  - 12- Reprogramación de servicio técnico (instalación, servicio técnico)
  - 13- Venta extensión.
  - 14- Solicitud cambio de ubicación (Equipo)
  - 15- Solicitud de altas, bajas y cambios de cargo recurrente a TDC.
  - 16- Solicitud de cambio de domicilio
  - 17- Solicitud de cambio de titular
  - 18- Solicitud de confirmación de visita técnica
  - 19- Solicitud de corrección del domicilio de servicio
  - 20- Solicitud de corrección del nombre del titular
  - 21- Programación y mantenimiento
  - 22- Venta de Servicio en Sucursal
  - 23- Expedición de Facturas

#### Demos y Manuales.

- Videos, Tutoriales y Manuales de nuestros Servicios, con estos documentos nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar su funcionamiento, activar y resolver diferentes características de nuestra tecnología y, en caso de ser necesario, podrán ser atendidos directamente por personal técnico y especializado de KUALIDIGITAL a fin de resolver el asunto de que se trate.