

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE TV

Los servicios cuentan con una excelente calidad en la programación y en la recepción de la señal de audio y video. Al contar con el servicio de Megacable, se puede tener hasta 8 televisores conectados con programación diferente, pagando la mensualidad correspondiente por cada extensión según el modelo de equipo digital que el cliente requiere, así como la programación que el cliente requiera:

Servicio Conecta tiene el menor número de canales de televisión por cable que ofrece nuestra empresa (50 canales promedio). Este servicio está dirigido promocional y comercialmente para que a segmentos socioeconómicos que buscan un paquete económico, pero si embargo con gran calidad y diversidad de programación.

Servicio Básico Servicio con un promedio de 80 canales de canales de televisión por cable que ofrece nuestra empresa. Es el servicio estándar. Incluye los canales del servicio Conecta más una gama de canales de todos los géneros con la cual se crece la oferta de programación para todo gusto. Este servicio está dirigido promocional y comercialmente para que lo contraten las familias de todos los niveles socioeconómicos.

Servicio Básico Plus Servicio base con un mayor número de canales de televisión por cable (100) que ofrece nuestra empresa. Incluye los canales del servicio Básico más otros canales adicionales. Es un servicio dirigido para el cliente que gusta de gran variedad de géneros.

2. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PREMIER

Los servicios Premier consisten en la oferta de canales adicionales con una alta calidad de programación, especialmente de películas y eventos especiales, sin publicidad entre los cortes. Estos servicios tienen un cargo extra a la mensualidad de los servicios de TV de la empresa. Para contar con los servicios premier es necesario tener el servicio un servicio base de TV Básico y tener un decodificador digital que la empresa provee para el servicio a todos los clientes digitales.

Servicio HBO Servicio premier que cuenta con 8 señales, 1 app y 1 carpeta On Demand (HBO, HBO2, HBO Xtreme, HBO POP, HBO Mundi, HBO Family, HBO Signature, HBO Plus, HBOGO y HBO ON DEMAND). Su programación se basa principalmente en películas de estreno, producciones originales y programas especiales.

Servicio STAR PREMIUM Servicio Premier que cuenta con 10 señales (STAR HITS, STAR ACTION *Este y Oeste*, STAR FUN *Este y Oeste*, STAR CINEMA, STAR CLASSICS, STAR COMEDY Y STAR SERIES *Este y Oeste*). Su programación se basa principalmente en películas de estreno de los mejores estudios de Hollywood y Cine Internacional y eventos deportivos exclusivos.

Servicio ADULTPACK Servicio Premier que cuenta con 4 canales que ofrecen programación para adultos (PlayboyTV, Sextreme, BrazzersTV, PenthouseTV) la venta del mismo está dirigida a mayores de edad.

Servicio de Renta de contenidos el cual **ofrece** películas de estreno y pre-estreno y por el cual el suscriptor debe pagar una cuota por ver el evento en su siguiente Estado de Cuenta. El cliente requiere tener Xview o Xview Plus para poder acceder a renta de películas.

Todo cliente tiene asignado un límite de crédito finito para renta que se renueva mensualmente, si el cliente agotara su saldo y requiere contratar más eventos, debe comunicarse a CCN y/o asistir nuestro CIS para solicitar el incremento de crédito su contrato para compra de eventos

Servicio MEGADIGITAL Es el servicio Premier más completo que ofrece la empresa. Cuenta con los canales del paquete Básico Plus y los servicios de STAR PREMIUM y HBO.

Servicio ALTA DEFINICION (HD) Servicio premier que cuenta con un promedio de 45 señales. La Televisión de Alta Definición es uno de los formatos que se caracterizan por emitir señales televisivas en una calidad digital superior a los sistemas tradicionales analógicos de televisión en color. HDTV tiene por lo menos el doble de resolución que la definición estándar alcanzando resoluciones de 1280 × 720 y 1920 × 1080 píxeles. Para acceder a este servicio, el cliente requiere contratar un Equipo Decodificador Avanzado HD.

Servicio XVIEW es el servicio de Megacable que le permite al cliente tener el control de su programación. El cliente podrá realizar diferentes funciones en su programación en vivo con pausar, regresar, reiniciar o grabar (esta función sólo está disponible a partir de paquetes Básicos) sus programas de los canales Interactivos. Podrá generar perfiles y recibir recomendaciones para cada miembro de la familia.

Servicio XVIEW PLUS es el servicio de Megacable similar a Xview. El cliente podrá controlar su televisión en vivo. Podrá pausar, regresar, reiniciar y grabar sus programas en vivo, generar perfiles y recibir recomendaciones de acuerdo a su perfil. Además, con Xview Plus, el cliente podrá convertir su TV en SmartTV ya que podrá descargar y acceder a sus aplicaciones de streaming favoritas o controlar la STB con su voz con el nuevo control de voz.

Servicio Xview Móvil: Todo cliente con servicio Xview o Xview Plus contratado tiene acceso a una App llamada Xview Móvil que descarga de las tiendas de IOS o Android (según el sistema operativo de su dispositivo móvil) y a la cual puede acceder con usuario y contraseña de su registro como suscriptor de Megacable. Esta aplicación le permite disfrutar en todo momento y lugar (dentro de

las áreas de cobertura de Megacable) de contenidos lineales y On demand de su paquete contratado (conecta, básico y/o premier) así como de funcionalidades como pausar, regresar, reiniciar y grabar sus programas en vivo, contenido de VOD de una gran cantidad de géneros y clasificaciones. El cliente puede simultáneamente usar la app en 2 dispositivos.

Servicio ON DEMAND es el servicio más avanzado en televisión que permite al usuario acceder a un gran catálogo de series, películas, documentales y más contenido de la mejor programación sin depender de un horario fijo. Para acceder a este servicio, el cliente requiere contratar un Equipo Decodificador Avanzado y tener contratado el servicio de Xview o Xview Plus.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE STREAMING

SERVICIO DE NETFLIX. El cliente podrá adquirir el servicio de Netflix a través de Megacable. Podrá acceder a todo el catálogo de contenido que tiene Netflix en sus dispositivos móviles o Smart TV o en la caja de Xview Plus. Para poder contratar este servicio es necesario que el cliente tenga el servicio de Internet activo con Megacable. Este servicio requiere un proceso de activación de cuenta para poder hacer uso de él.

SERVICIO DE AMAZON PRIME. El cliente podrá adquirir el servicio de Amazon Prime través de Megacable. Para poder contratar este servicio es necesario que el cliente tenga el servicio de Internet activo con Megacable. El paquete de Amazon Prime le incluye el acceso a las 4 plataformas

1. Amazon Prime: en donde el cliente podrá realizar sus compras en la tienda en línea o a través de la aplicación de Amazon y recibir sus productos al siguiente día y sin costo de envío.

2. Prime Video: el cliente podrá acceder a todo el catálogo de serie y películas que se encuentren en la plataforma en todos sus dispositivos móviles o Smart TVs descargando la aplicación o si cuenta con Xview Plus podrá acceder a través de la caja de Megacable.

3. Amazon Music: el cliente podrá descargar la aplicación para escuchar más de 2 millones de canciones sin anuncios y con la posibilidad de descargar su música y disfrutarla sin estar conectado a internet. Esta aplicación es compatible con Alexa by Amazon

4. Amazon Gaming/Twitch: el cliente tendrá una membresía a Twitch para poder ver a los mejores jugadores de videojuegos.

Este servicio requiere un proceso de activación de cuenta para poder hacer uso de él.

4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de televisión por cable. En ciudades donde nuestros servicios de TV están codificados, el cliente requerirá un equipo decodificador por cada Televisión en la que solicite nuestros servicios. Estos equipos le serán instalados al contratar su servicio.

En ciudades donde nuestro servicio de TV no está codificado no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor decodificador.

Por lo anterior la concesionaria evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, incluyendo el costo del equipo decodificador, control remoto, fuente de poder, mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que por concepto de instalación cubre el suscriptor, por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación se incluye el costo de la instalación de la acometida, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida se realiza por parte de esta red, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, por lo que este material para la instalación de la acometida, los equipos decodificadores no pasan a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

MATERIAL NECESARIO PARA LA ACOMETIDA

40 mts. De cable coaxial drop RG-6 4, Conectores RG-6 10, Grapas para cable RG-6 *, Divisores para interior de 1 a 3 salidas, 1 Etiqueta identificador (placa), 1 Equipo Decodificador (que puede variar modelo), 1 Fuente de poder y 1 Control Remoto

5. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN

En las principales ciudades los servicios básicos y premier de TV se operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, por lo que, es necesario que el cliente cuente con un equipo terminal (receptor - decodificador) por cada Televisión donde requiera el servicio.

Algunas otras ciudades en los servicios básicos no operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que en este tipo de servicio el cliente cuente con equipo terminal (receptor - decodificador), en el caso de los servicios Digitales las señales están codificadas y requiere de un decodificador en cada domicilio y este es propiedad de la concesionaria.

Por lo anterior, no es propiedad del suscriptor el receptor - decodificador que es propiedad de la concesionaria y podrá ser entregado en arrendamiento o, excepcionalmente, en comodato según la promoción comercial.

Dicho equipo decodificador le provee al cliente la recepción idónea de su servicio contratado, si el cliente presentara fallas con su decodificador digital en todo momento Megacable garantizará el servicio y atenderá la falla del suscriptor y si fuese necesario se reemplazará el decodificador sin

costo para el cliente si dicho artículo tuviera algún defecto o problema de fabricación y/o operación que no sea imputable a un daño causado por el cliente; en cuyo caso el cliente deberá cubrir el importe del comodato por un daño inherente a un equipo propiedad de Megacable.

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales 14 al 69), se procede a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo selector de canales para la recepción de señales en la banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad en caso de que el suscriptor lo desee, la concesionaria puede venderle dicho sintonizador o selector.

6. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de televisión por cable que proporciona esta red a sus clientes o suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de la red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que es dado de alta en el sistema se turna al área de instalación para que esta, programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación de los materiales de acometida el cual se describe a continuación.

El cable RG-6 se conecta a una de las salidas de los multiderivadores (taps) que conforman la línea de distribución de la red y correrá por el cable guía hasta el frente de la casa del suscriptor, para ingresar tras muro o por ductos al interior de la casa en la cual, si el cliente requiere de servicio a más de un televisor dentro de su domicilio, se instalarán divisores para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 8 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos receptores.