

Estimado cliente y suscriptor: Reciba un cordial saludo como cliente selecto de esta empresa, nuestro único interés es brindarle un servicio de calidad, por lo que en cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a la Ley Federal de Protección al Consumidor ponemos a su conocimiento nuestra: **CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS**

1. En MELAQUE´S TELEVISION, S.A DE C.V tendrás siempre el derecho de elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, dentro de nuestra oferta que te daremos a conocer.

2.Estamos comprometidos en brindarte la información, promoción y/o publicidad oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, exentas de información que puedan inducirte a confusión, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento.

3.No te obligamos contratar servicios o productos adicionales que no hayas consentido, por lo que podrás cancelar estos servicios adicionales sin la suspensión o cancelación del servicio básico.

4.Al contratar, te damos a conocer todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, debidamente registrado ante PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, coberturas, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio. Adicional podrás consultarlo en nuestras oficinas, en nuestro portal [melaquestelevision.com](http://melaquestelevision.com), o en las páginas oficiales de las dependencias [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) y [www.ift.org](http://www.ift.org).

5.Al contratar te entregaremos por escrito el contrato de adhesión, que contiene entre otros la descripción del servicio que contratarás, tus derechos como suscriptor, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la

calidad, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación.

6. Cualquier modificación al contrato que firme, será realizado con su consentimiento, previa autorización y registró ante PROFECO y en la oficina con domicilio Álvaro Obregón # 222 villa obregón Jalisco, pag. Web [melaquestelelevision.com](http://melaquestelelevision.com), e-mail: [melaquesgs@hotmail.com](mailto:melaquesgs@hotmail.com)

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o darlo por terminado sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

7. Los medios disponibles de atención a clientes son: atención en nuestras oficinas, al teléfono 3153559008,3153550165, buzón de quejas y sugerencias instaladas en cada oficina.

8. Tienes derecho a que, en el contrato, facturas, recibos, estados de cuenta, se desglose la periodicidad y las tarifas por los servicios contratados; cargos de instalación y accesorios, con base en las reglas fiscales vigentes.

9. Puedes cambiar de paquete o terminar el contrato de forma anticipada, pagando el remanente del equipo recibido, la pena convencional pactada o en su caso los adeudos que tengas a la fecha. Si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar, puedes cancelarlo y no te cobramos el periodo subsecuente. La terminación del contrato, la deberás realizar acudiendo a nuestras oficinas.

10. Al solicitar la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, te informaremos claramente a partir de cuándo quedas exceptuado del pago de los mismos para evitar que se te cobren cargos por conceptos no reconocidos.

11. En caso de que el servicio no se preste conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato o por fallas o cargos indebidos por causas imputables a MELAQUE'S TELEVISION, S.A DE CV., tienes derecho a bonificaciones de al menos el 20% del monto del periodo de afectación en el precio del servicio.

12. Todo equipo que MELAQUE'S TELEVISION, S.A DE CV te proporcione en comodato, pertenece a la empresa y garantiza el medio para la prestación de los servicios contratados, es responsabilidad del usuario su correcto uso y cuidado a efecto de asegurar la garantía por desperfectos relativos al uso normal del equipo.

13. Cuando adquieras algún producto como compra definitiva, te daremos a conocer las condiciones de garantía del equipo, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones, en nuestra oficina ubicada en Álvaro Obregón # 222 Villa Obregón, Jal. e-mail: melaquesgs@hotmail.com

14. En caso de las reparaciones de tu equipo por concepto de garantía, el tiempo en reparación no se descuenta del plazo de la garantía. Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, se te entregará una nueva garantía para las piezas repuestas (solo en caso de que aplique).

15. Puedes solicitar una constancia de las reclamaciones, solicitudes y las gestiones de tu servicio que realices, independientemente que lo hayas solicitado vía telefónica.

16. MELAQUE'S TELEVISION ofrece acceso gratuito todos los días del año al sistema de atención, por medio electrónico o a un sistema de atención telefónica, en el que podrás realizar consultas o presentar una reclamación sobre tu servicio.

17. Nuestras tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que podrás consultar en nuestra página web o directamente a la página de la dependencia. Cualquier variación, duda o queja también puedes acercarte a nuestros medios de atención a clientes y solicitar la aclaración respectiva.

18. Tus datos personales se encuentran seguros con nosotros, en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, MELAQUE´S TELEVISION S.A. DE C.V. te ha dado a conocer su aviso de privacidad, que también podrás consultar en nuestras oficinas o en nuestra página de internet antes citada.

19. Bajo previa solicitud de tu parte si requieres ayuda especial para atenderte por alguna discapacidad, podrás solicitarlo y nuestro personal está capacitado para brindarte la atención adecuada.

20. En MELAQUE´S TELEVISION S.A DE C.V manifestamos nuestro firme apego a la no discriminación para prestar nuestros servicios, por motivos étnicos, nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.

21. Nuestros servicios tienen la característica de ser neutrales y universales, es decir todos tienen el derecho de acceder a cualquier contenido o servicio, lo cual podrá ser observado en nuestra oficina Álvaro Obregón # 222 Villa Obregón, Jal. e-mail: melaquesgs@hotmail.com

Ofreciendo nuestro servicio dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

22. Como servicio a nuestros suscriptores publicitamos los números telefónicos de los servicios de emergencia, que pueden ser también consultados en nuestra página [melaquestelelevision.com](http://melaquestelelevision.com)

23. Como usuario del servicio de televisión de paga, te informamos que recibes de manera gratuita las señales de televisión abierta que se captan en nuestra localidad, así como las señales de transmitidos por las instituciones públicas federales, además de los canales reservados al Estado.

24. Si lo requieres, podrás solicitar el bloqueo de canales o servicios. Si necesitas el servicio de control parental, necesitarás solicitarlo de forma expresa para proporcionarte las herramientas de su uso.