# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TARIFAS Y PROMOCIONES

## V13

## OCTUBRE 2026

# ÍNDICE


1. Disposiciones generales ..... 5
   1.1 Objeto y ámbito de aplicación ..... 5
   1.2 Aceptación ..... 5
   1.3 Modificaciones ..... 6
   1.4 Alcance de los servicios ..... 6
   1.5 Definiciones ..... 6
2. Cobertura ..... 7
3. Contratación y formas de pago ..... 8
   3.1 Requisitos de contratación ..... 8
   3.2 Modalidad de prepago y fechas de pago ..... 8
   3.3 Medios de pago ..... 8
   3.4 Facturación ..... 9
   3.5 Cargos indebidos ..... 9
   3.6 Aceptación de la oferta comercial ..... 9
4. Equipo terminal (comodato) ..... 9
   4.1 Propiedad del EQUIPO ..... 9
   4.2 Entrega y costo de reposición ..... 10
   4.3 Mantenimiento y reparación ..... 10
   4.4 Requisitos del televisor del SUSCRIPTOR ..... 10
   4.5 Devolución del EQUIPO ..... 11
5. Tarifas y promociones ..... 12
   5.1 Registro de tarifas ..... 12
   5.2 Resumen de paquetes y tarifas registradas ..... 12
   5.3 Paquete Televisión ..... 13
   5.4 Paquete Televisión + Internet ..... 15

5.5 Paquete Internet ..... 17
5.6 Cargos únicos y servicios adicionales ..... 18
5.7 Promociones vigentes ..... 19
6. Suspensión y reconexión del servicio ..... 21
6.1 Causas de suspensión ..... 21
6.2 Reconexión ..... 21
6.3 Quejas sobre facturación ..... 21
7. Vigencia del contrato y cancelación ..... 21
7.1 Terminación sin responsabilidad ..... 21
7.2 Cancelación por el SUSCRIPTOR ..... 22
7.3 Devolución del EQUIPO ..... 23
7.4 Cambio de paquete y traslado de domicilio ..... 23
7.5 Suspensión temporal a solicitud del SUSCRIPTOR ..... 23
8. Calidad del servicio, fallas y bonificaciones ..... 23
9. Liberación de responsabilidad y uso adecuado del servicio ..... 25
9.1 Liberación de responsabilidad ..... 25
9.2 Uso adecuado del servicio ..... 25
9.3 Control parental ..... 26
10. Protección de datos personales ..... 26
10.1 Aviso de Privacidad ..... 26
10.2 Cuenta en línea y eliminación de la cuenta ..... 26
10.3 Conservación de los datos ..... 27
10.4 Medidas de seguridad ..... 27
11. Atención a clientes, consultas, aclaraciones y quejas ..... 28
11.1 Medios de atención ..... 28
11.2 Atención de quejas ..... 28
11.3 Accesibilidad y atención a personas con discapacidad ..... 29

12. Disposiciones finales..... 30
12.1 Legislación aplicable ..... 30
12.2 Documentos relacionados ..... 30
12.3 Vigencia del documento..... 31

# 1. DISPOSICIONES GENERALES

## 1.1 Objeto y ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones de Tarifas y Promociones (en adelante, los **"Términos y Condiciones"**) rigen la contratación, el acceso y el uso de los servicios de televisión por cable e internet fijo que presta **TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V.** (en adelante, **"TU VISIÓN TELECABLE"** o el **"PROVEEDOR"**), así como el uso de su sitio web y demás medios electrónicos, en las localidades de la República Mexicana donde cuenta con cobertura.

Estos Términos y Condiciones son complementarios y supletorios de los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), así como del Código de Prácticas Comerciales de TU VISIÓN TELECABLE. Todos estos instrumentos deberán interpretarse de forma sistemática y pueden consultarse en:

- Contrato de Adhesión de Televisión Restringida (registro PROFECO 311-2023): https://www.tuvision.mx/legal/contrato-de-adhesion-television-restringida-311-2023
- Contrato de Adhesión de Internet Fijo (registro PROFECO 057-2024): https://www.tuvision.mx/legal/contrato-de-adhesion-profeco-internet-fijo-057-2024
- Código de Prácticas Comerciales: https://www.tuvision.mx/legal/codigo-de-practicas-comerciales
- Términos y Condiciones vigentes: https://www.tuvision.mx/legal/terminos-y-condiciones

## 1.2 Aceptación

Los presentes Términos y Condiciones generan obligaciones entre el SUSCRIPTOR y TU VISIÓN TELECABLE. Por ello, se solicita al SUSCRIPTOR leer su contenido antes de contratar cualquier servicio o utilizar la plataforma. La contratación y/o utilización de los servicios implica la aceptación y adhesión a los presentes Términos y Condiciones, así como a las modificaciones que, en su caso, se realicen conforme a la normatividad aplicable. Si el SUSCRIPTOR no está de acuerdo, total o parcialmente, con su contenido, deberá abstenerse de contratar o utilizar los servicios.

### 1.3 Modificaciones

TU VISIÓN TELECABLE se reserva el derecho de modificar o sustituir los presentes Términos y Condiciones, así como sus paquetes y tarifas, previo registro ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) cuando así corresponda. Las modificaciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en https://www.tuvision.mx/. Las modificaciones a las condiciones originalmente contratadas se sujetarán a lo dispuesto en el contrato de adhesión y en la legislación aplicable.

### 1.4 Alcance de los servicios

Los presentes Términos y Condiciones aplican única y exclusivamente a los servicios de televisión por cable e internet fijo descritos en este documento. No aplican a servicios de telefonía o internet móvil, los cuales, en su caso, se rigen por sus propios términos y condiciones.

### 1.5 Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá por:

- **SUSCRIPTOR:** persona física o moral que contrata uno o más servicios de TU VISIÓN TELECABLE.
- **PROVEEDOR o TU VISIÓN TELECABLE:** TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V., concesionario que presta los servicios.
- **SERVICIO(S):** el servicio de televisión por cable, el servicio de internet fijo o ambos, según el paquete contratado.
- **EQUIPO:** módem, unidad ONU y accesorios que TU VISIÓN TELECABLE entrega en comodato para la prestación del SERVICIO.
- **CAC:** Centro de Atención a Clientes (sucursal) de TU VISIÓN TELECABLE.
- **CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, autoridad reguladora en materia de telecomunicaciones.
- **PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.
- **RPC:** Registro Público de Concesiones de la CRT, donde se inscriben las tarifas y promociones.

- **TARIFA:** precio registrado ante la CRT por la instalación y la renta mensual de cada paquete.
- **PROMOCIÓN:** oferta temporal registrada ante la CRT que otorga un beneficio adicional sobre la TARIFA.

## 2. COBERTURA

TU VISIÓN TELECABLE prestará los servicios en las áreas, comunidades y regiones donde cuente con infraestructura y con la autorización correspondiente. La prestación de los servicios se realizará de manera continua, regular y eficiente, cumpliendo con la legislación aplicable, con los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT y con los términos del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.

El SUSCRIPTOR puede consultar la cobertura vigente en https://www.tuvision.mx/contacto o en cualquiera de nuestros CAC. La factibilidad técnica de instalación en cada domicilio será confirmada por el personal de TU VISIÓN TELECABLE al momento de la contratación.

## 3. CONTRATACIÓN Y FORMAS DE PAGO

### 3.1 Requisitos de contratación

- Identificación oficial vigente (INE/IFE o pasaporte).
- Comprobante de domicilio reciente.
- Contar con cobertura y factibilidad técnica en el domicilio.
- Firmar el contrato de adhesión y, en su caso, el comodato del EQUIPO.
- Cubrir el costo de instalación y la parte proporcional de la mensualidad del mes en curso.

La identificación oficial y el comprobante de domicilio se presentan en original únicamente para cotejo: TU VISIÓN TELECABLE no toma copia, fotografía ni escaneo de ellos y no los conserva; solo registra que el cotejo se realizó. Cuando la contratación se solicita por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o sitio web, el cotejo lo realiza el personal técnico en el domicilio, al momento de la instalación y de la firma del contrato.

### 3.2 Modalidad de prepago y fechas de pago

Los servicios se prestan bajo la modalidad de **PREPAGO**. El día de la instalación, el SUSCRIPTOR cubrirá los días de uso del mes en curso (ajuste proporcional). A partir de entonces, la mensualidad se genera el día 1 de cada mes y deberá pagarse dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales de cada mes.

La vigencia de cada mensualidad es de 30 (treinta) días naturales, contados del día 1 al día 30 del mes, realizándose el ajuste en el cobro por días de uso cuando corresponda.

### 3.3 Medios de pago

El SUSCRIPTOR podrá realizar sus pagos por cualquiera de los siguientes medios:

a) **En efectivo**, directamente en cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes (ver sección 11).

b) **Por transferencia o depósito bancario** a la siguiente cuenta:

| | |
|---|---|
| **Beneficiario** | Tu Visión Telecable |
| **Banco** | Banamex (Citibanamex) |

| | |
|---|---|
| **Sucursal** | 7018 |
| **Cuenta** | 4530072 |
| **CLABE interbancaria** | 002610701845300720 |

Una vez realizado el pago, el comprobante deberá enviarse al correo contacto@tuvision.tv, al WhatsApp 999 330 6039 o entregarse en cualquiera de nuestras sucursales, indicando el nombre del titular y el domicilio del servicio.

c) **A través del sitio web** https://www.tuvision.mx/contacto, donde el SUSCRIPTOR puede llenar el formulario de contacto; personal de TU VISIÓN TELECABLE se comunicará para brindar información sobre la contratación y los medios de pago.

### 3.4 Facturación

TU VISIÓN TELECABLE emitirá factura (CFDI) previa solicitud del SUSCRIPTOR al personal de instalación o administrativo, proporcionando los datos fiscales correspondientes.

### 3.5 Cargos indebidos

Tratándose de cargos indebidos, TU VISIÓN TELECABLE efectuará la devolución dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación, por el mismo medio en que se realizó el cargo, y bonificará el 20 % (veinte por ciento) sobre el monto cobrado indebidamente, conforme a la NOM-184-SCFI-2018.

### 3.6 Aceptación de la oferta comercial

Con la contratación realizada, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada, así como las condiciones del paquete y, en su caso, de la promoción elegida.

## 4. EQUIPO TERMINAL (COMODATO)

### 4.1 Propiedad del EQUIPO

Cuando TU VISIÓN TELECABLE suministre los equipos y accesorios necesarios para recibir el SERVICIO, éstos son y serán propiedad de TU VISIÓN TELECABLE y se entregan al SUSCRIPTOR en COMODATO (préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del EQUIPO durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y

hasta la terminación del contrato, debiendo devolverlo presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo. Por su parte, TU VISIÓN TELECABLE se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

### 4.2 Entrega y costo de reposición

La entrega del EQUIPO se realiza mediante la firma del comodato correspondiente, en el que se especifica que el EQUIPO es propiedad de TU VISIÓN TELECABLE. En caso de daño, pérdida, robo o extravío atribuible al SUSCRIPTOR, el costo de reposición será de **$700.00 MXN** (precio que podrá actualizarse en cualquier momento).

### 4.3 Mantenimiento y reparación

Cuando las fallas del EQUIPO y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, TU VISIÓN TELECABLE realizará de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el contrato permanezca vigente. Ambas partes se coordinarán para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por TU VISIÓN TELECABLE deberá identificarse y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo correspondiente.

Mientras el EQUIPO se encuentre en reparación o mantenimiento, TU VISIÓN TELECABLE suspenderá el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación o mantenimiento, salvo que acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del SERVICIO o que le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el EQUIPO entregado en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso a TU VISIÓN TELECABLE en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento, a fin de gestionar la reposición del EQUIPO y suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR cuente con otro equipo para recibirlo.

### 4.4 Requisitos del televisor del SUSCRIPTOR

El servicio de televisión se conecta directamente al televisor del SUSCRIPTOR, sin decodificador ni convertidor, por lo que el SUSCRIPTOR deberá contar con un televisor compatible con la tecnología disponible en su localidad:

- Poblaciones con servicio analógico: televisor analógico o digital.
- Poblaciones con servicio digital: televisor de tipo digital, propiedad del SUSCRIPTOR.

Si el SUSCRIPTOR no cuenta con un televisor con las características descritas, el SERVICIO no podrá ser suministrado, sin responsabilidad para TU VISIÓN TELECABLE.

### 4.5 Devolución del EQUIPO

Al término del contrato, el EQUIPO deberá devolverse completo (equipo, cable de alimentación eléctrica, antenas y accesorios) y en buen estado en las oficinas de TU VISIÓN TELECABLE, quien realizará una inspección física. Si el EQUIPO funciona correctamente se procederá a la cancelación; si presenta daños o se entrega incompleto, el SUSCRIPTOR deberá cubrir el costo de reposición de **$700.00 MXN**.

## 5. TARIFAS Y PROMOCIONES

### 5.1 Registro de tarifas

Las tarifas del SERVICIO se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones (RPC) de la CRT y pueden consultarse en nuestros CAC, en https://www.tuvision.mx/legal/tarifas y en el portal de la CRT https://portal.crt.gob.mx. Todos los precios se expresan en pesos mexicanos (MXN) e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

**LOS PRECIOS DE LOS PAQUETES PUEDEN CAMBIAR SIN PREVIO AVISO, previo registro ante la CRT.** Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba pactarse dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, tarifas y la cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el SERVICIO pueden consultarse en nuestros CAC o en nuestra página de internet.

### 5.2 Resumen de paquetes y tarifas registradas

| Paquete | Costo de instalación (pago único) | Renta mensual | Tarifa diaria | Folio RPC (CRT) |
|---|---|---|---|---|
| **Paquete Televisión** | $300.00 | $240.00 | $8.00 | 2389961 |
| **Paquete TV + Internet** | $500.00 | $480.00 | $16.00 | 2392860 |
| **Paquete Internet** | $500.00 | $390.00 | $13.00 | 2393558 |

*La tarifa diaria corresponde a la renta mensual dividida entre 30 días y se utiliza para el ajuste proporcional por días de uso.*




### 5.3 Paquete Televisión




| | |
|---|---|
| **Nombre** | PAQUETE DE TELEVISIÓN |
| **Nombre comercial** | “PAQUETE DE TELEVISIÓN” |
| **Número de inscripción ante el RPC** | 2389961 |
| **Concesionario** | TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. |
| **Modalidad** | PREPAGO |

**Precio de inscripción y mensualidad**

- **$300.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de instalación. Con este pago se incluye únicamente la instalación del SERVICIO.
- **$240.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de mensualidad.
- El día de la instalación el SUSCRIPTOR pagará los días de uso del mes en curso, por tratarse de un servicio de prepago. Su siguiente mensualidad se generará el día 1 del mes inmediato siguiente.
- El pago puede realizarse en efectivo en nuestras sucursales o por transferencia bancaria conforme a la sección 3.3. Factura disponible previa solicitud.

**Vigencia**

- 30 (treinta) días naturales a partir del día de la instalación. Se consideran del día 1 al día 30 y se realiza el ajuste en el cobro por días de uso.

**Información del servicio**

- Hasta 96 canales digitales (SD) en las localidades con servicio digital, o hasta 88 canales en las localidades con servicio analógico, según la disponibilidad de cada zona.
- La alineación de canales depende de cada localidad y está sujeta a cambios por parte de los proveedores de programación, quienes son los responsables directos de los contenidos. Consulte su alineación en https://www.tuvision.mx/canales.
- El SERVICIO se conecta directamente al televisor del SUSCRIPTOR, sin decodificador ni convertidor, tanto en localidades con servicio digital como en localidades con servicio analógico.
- Servicio incluido para 1 (un) televisor propiedad del SUSCRIPTOR. En localidades con servicio digital el televisor deberá ser digital; en localidades con servicio analógico podrá ser analógico o digital.
- La factibilidad de instalación la determina el personal de TU VISIÓN TELECABLE que realiza el contrato de instalación.

**Servicios adicionales**

- **Televisor adicional:** podrán contratarse hasta 2 (dos) televisores adicionales en el mismo domicilio (máximo 3 televisores en total), con un cargo único de $300.00 MXN por cada instalación adicional.

**Restricciones**

- La señal no puede instalarse, compartirse ni derivarse a otra vivienda u oficina, aun cuando se encuentre dentro del mismo predio.
- El SERVICIO puede cancelarse en cualquier momento cubriendo la mensualidad del mes en curso.

### 5.4 Paquete Televisión + Internet




| | |
|---|---|
| **Nombre** | PAQUETE DE TELEVISIÓN + INTERNET |
| **Nombre comercial** | “PAQUETE DE TELEVISIÓN + INTERNET” |
| **Número de inscripción ante el RPC** | 2392860 |
| **Concesionario** | TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. |
| **Modalidad** | PREPAGO |

**Precio de inscripción y mensualidad**

- **$500.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de instalación. Con este pago se incluye únicamente la instalación del SERVICIO.

- **$480.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de mensualidad.
- El día de la instalación el SUSCRIPTOR pagará los días de uso del mes en curso, por tratarse de un servicio de prepago. Su siguiente mensualidad se generará el día 1 del mes inmediato siguiente.
- El pago puede realizarse en efectivo en nuestras sucursales o por transferencia bancaria conforme a la sección 3.3. Factura disponible previa solicitud.

**Vigencia**

- 30 (treinta) días naturales a partir del día de la instalación. Se consideran del día 1 al día 30 y se realiza el ajuste en el cobro por días de uso.

**Información del servicio**

- Televisión: hasta 96 canales digitales (SD), según la disponibilidad de cada localidad. La alineación de canales depende de cada localidad y está sujeta a cambios por parte de los proveedores de programación.
- El servicio de televisión se conecta directamente al televisor del SUSCRIPTOR, sin decodificador ni convertidor. Pueden adquirirse controles remotos para el televisor del SUSCRIPTOR, con opción a compra, en cualquiera de nuestras sucursales.
- Internet fijo con velocidad de hasta 10 Mbps. La velocidad puede variar dependiendo de la hora pico y del número de dispositivos conectados al módem del SUSCRIPTOR.
- Para conocer las velocidades de carga y descarga consulte https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet; para conocer las velocidades promedio en hora pico consulte https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet-promedio. Consulte la disponibilidad del servicio de internet en su localidad.
- 1 (un) dispositivo ONU (Optical Network Unit) para acceso a internet y televisión, propiedad de TU VISIÓN TELECABLE, entregado en comodato.
- Servicio incluido para 1 (un) televisor propiedad del SUSCRIPTOR.
- La factibilidad de instalación la determina el personal de TU VISIÓN TELECABLE que realiza el contrato de instalación.

**Servicios adicionales**

- **Televisor adicional:** podrán contratarse hasta 2 (dos) televisores adicionales en el mismo domicilio (máximo 3 televisores en total), con un cargo único de $300.00 MXN por cada instalación adicional.

**Restricciones**

- La señal no puede instalarse, compartirse ni derivarse a otra vivienda u oficina, aun cuando se encuentre dentro del mismo predio.
- El SERVICIO puede cancelarse en cualquier momento cubriendo la mensualidad del mes en curso.

**5.5 Paquete Internet**




| | |
|---|---|
| **Nombre** | PAQUETE DE INTERNET |
| **Nombre comercial** | “PAQUETE DE INTERNET” |
| **Número de inscripción ante el RPC** | 2393558 |
| **Concesionario** | TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. |
| **Modalidad** | PREPAGO |

**Precio de inscripción y mensualidad**

- **$500.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de instalación. Con este pago se incluye únicamente la instalación del SERVICIO.

- **$390.00 MXN** (impuestos incluidos) por concepto de mensualidad.
- El día de la instalación el SUSCRIPTOR pagará los días de uso del mes en curso, por tratarse de un servicio de prepago. Su siguiente mensualidad se generará el día 1 del mes inmediato siguiente.
- El pago puede realizarse en efectivo en nuestras sucursales o por transferencia bancaria conforme a la sección 3.3. Factura disponible previa solicitud.

**Vigencia**

- 30 (treinta) días naturales a partir del día de la instalación. Se consideran del día 1 al día 30 y se realiza el ajuste en el cobro por días de uso.

**Información del servicio**

- Internet fijo con velocidad de hasta 10 Mbps. La velocidad puede variar dependiendo de la hora pico y del número de dispositivos conectados al módem del SUSCRIPTOR.
- El servicio se entrega mediante un módem para decodificar la señal. Para conocer las velocidades de carga y descarga consulte https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet; para conocer las velocidades promedio en hora pico consulte https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet-promedio. Consulte la disponibilidad del servicio de internet en su localidad.
- 1 (un) dispositivo ONU (Optical Network Unit) para acceso a internet, propiedad de TU VISIÓN TELECABLE, entregado en comodato.
- La factibilidad de instalación la determina el personal de TU VISIÓN TELECABLE que realiza el contrato de instalación.

**Restricciones**

- El SERVICIO no puede instalarse, compartirse ni derivarse a otra vivienda u oficina, aun cuando se encuentre dentro del mismo predio.
- El SERVICIO puede cancelarse en cualquier momento cubriendo la mensualidad del mes en curso.

### 5.6 Cargos únicos y servicios adicionales

Los siguientes conceptos se cobran por única ocasión, cuando resulten aplicables:

| Concepto | Costo (MXN, IVA incluido) | Condiciones |
|---|---|---|
| **Instalación – Paquete Televisión** | $300.00 | Pago único al contratar. Incluye únicamente la instalación. |
| **Instalación – Paquete Internet o Televisión + Internet** | $500.00 | Pago único al contratar. Incluye únicamente la instalación. |
| **Televisor adicional** | $300.00 | Por cada televisor adicional; máximo 2 adicionales en el mismo domicilio. |
| **Cambio de domicilio** | $400.00 | Pago único. Sujeto a cobertura y factibilidad técnica en el nuevo domicilio. |
| **Reconexión del servicio** | Hasta 20 % de la renta mensual | TV $48.00; Internet $78.00; TV + Internet $96.00. Aplica una vez cubierto el adeudo; ver sección 6. |
| **Reposición de EQUIPO en comodato** | $700.00 | Por daño, pérdida, robo o extravío atribuible al SUSCRIPTOR; ver sección 4. |
| **Control remoto para el televisor del SUSCRIPTOR** | Precio en sucursal | Con opción a compra en cualquiera de nuestros CAC. |

### 5.7 Promociones vigentes

Las siguientes promociones se encuentran registradas ante la CRT y aplican sobre la renta mensual de cada paquete:

| Paquete | Promoción 6 x 7 (precio total) | Folio RPC | Promoción 12 x 14 (precio total) | Folio RPC |
|---|---|---|---|---|
| **Paquete Televisión** | $1,440.00 | 2393567 | $2,880.00 | 2393613 |
| **Paquete TV + Internet** | $2,880.00 | 2393576 | $5,760.00 | 2393587 |
| **Paquete Internet** | $2,340.00 | 2393589 | $4,680.00 | 2393594 |

**Promoción 6 x 7:** el SUSCRIPTOR paga por adelantado 6 (seis) meses de servicio y recibe 1 (un) mes adicional sin costo, con las mismas condiciones del paquete contratado (7 meses de servicio en total).

**Promoción 12 x 14:** el SUSCRIPTOR paga por adelantado 12 (doce) meses de servicio y recibe 2 (dos) meses adicionales sin costo, con las mismas condiciones del paquete contratado (14 meses de servicio en total).

Condiciones de aplicación:

- El pago se realiza en una sola exhibición al precio indicado en la tabla anterior (6 o 12 mensualidades a la tarifa registrada).

- Los meses sin costo se aplican de forma consecutiva al periodo pagado, con las mismas condiciones del paquete adquirido.
- Las promociones aplican únicamente sobre la renta mensual; no incluyen el costo de instalación ni los cargos únicos de la sección 5.6.
- En caso de cancelación anticipada, se devolverá la parte proporcional del servicio pagado y no prestado, conforme a la sección 7.
- Las promociones estarán vigentes en tanto se encuentren registradas ante la CRT y publicadas en el sitio web de TU VISIÓN TELECABLE.

## 6. SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 Causas de suspensión

TU VISIÓN TELECABLE podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR a través de medios electrónicos o digitales (a los datos señalados en la carátula del contrato), cuando este último incurra en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO que no cubran el adeudo del servicio contratado.

b) Por falta de pago del SERVICIO dentro de los primeros 15 (quince) días del mes correspondiente.

c) Por utilizar el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

d) Por resolución judicial o administrativa.

### 6.2 Reconexión

Una vez subsanada la causa que originó la suspensión y cubierto el adeudo pendiente, TU VISIÓN TELECABLE reanudará la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, o de 72 (setenta y dos) horas cuando se requiera visita técnica. El cargo por reconexión será razonable y proporcional y **no excederá del 20 % (veinte por ciento) de la renta mensual del paquete contratado**: Paquete Televisión $48.00, Paquete Internet $78.00 y Paquete TV + Internet $96.00.

### 6.3 Quejas sobre facturación

TU VISIÓN TELECABLE se abstendrá de suspender el o los servicios al SUSCRIPTOR que haya presentado una queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio, hasta en tanto ésta se resuelva.

## 7. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

### 7.1 Terminación sin responsabilidad

El contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin responsabilidad para ellas, en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente de TU VISIÓN TELECABLE para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

b) Si el SUSCRIPTOR no subsana, en un término de 90 (noventa) días naturales, cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si TU VISIÓN TELECABLE no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en su publicidad, o conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.

d) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa a TU VISIÓN TELECABLE para la contratación del SERVICIO.

e) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidos en el contrato por parte de TU VISIÓN TELECABLE.

f) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

**7.2 Cancelación por el SUSCRIPTOR**

El contrato no tiene plazo forzoso. El SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, dando aviso a TU VISIÓN TELECABLE a través del mismo medio en el que contrató el SERVICIO, o por medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra tecnología que lo permita. Para ello deberá proporcionar el número de folio o registro otorgado al celebrar el contrato de adhesión.

La cancelación o terminación del contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar a TU VISIÓN TELECABLE los adeudos generados por el o los servicios efectivamente recibidos.

TU VISIÓN TELECABLE devolverá las cantidades que el SUSCRIPTOR haya pagado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del SERVICIO que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente.

En caso de terminación del contrato, TU VISIÓN TELECABLE proporcionará al SUSCRIPTOR un folio o número de registro de cancelación, el cual podrá entregarse, a elección del SUSCRIPTOR, en nuestros CAC, vía telefónica, por correo electrónico o por cualquier otra tecnología que lo permita.

### 7.3 Devolución del EQUIPO

Si el SUSCRIPTOR cuenta con EQUIPO en comodato, deberá devolverlo conforme a la sección 4.5. La cancelación se completará una vez realizada la inspección física del EQUIPO y, en su caso, cubierto el costo de reposición aplicable.

### 7.4 Cambio de paquete y traslado de domicilio

El SUSCRIPTOR podrá cambiar de paquete (subir o bajar) en cualquier momento y sin penalización, solicitándolo por cualquiera de los medios de atención; el cambio aplicará a partir de la siguiente mensualidad y se confirmará por escrito en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles. Cuando el cambio implique la instalación de un servicio o equipo adicional, se cobrará el costo de instalación completo registrado para ese servicio. El traslado del SERVICIO a otro domicilio está sujeto a cobertura y factibilidad técnica y tiene un cargo único de $400.00 (ver sección 5.6).

### 7.5 Suspensión temporal a solicitud del SUSCRIPTOR

El SUSCRIPTOR que no tenga adeudos pendientes podrá solicitar la suspensión temporal del SERVICIO, sin costo y por el tiempo que desee, a través de cualquiera de los medios de atención. Durante la suspensión no se generará mensualidad y el EQUIPO permanecerá en comodato bajo su custodia. La reactivación se solicita por los mismos medios y se realiza en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas; no genera cargo de reconexión y, por tratarse de un servicio de prepago, el SUSCRIPTOR cubrirá únicamente los días de uso restantes del mes en curso, conforme a la tarifa diaria de su paquete.

## 8. CALIDAD DEL SERVICIO, FALLAS Y BONIFICACIONES

TU VISIÓN TELECABLE prestará los servicios conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT y a lo pactado en el contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.

El SUSCRIPTOR podrá reportar fallas o deficiencias del SERVICIO por cualquiera de los medios señalados en la sección 11 y recibirá un número de folio. La atención inicial se brinda dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al reporte y la solución en un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas, salvo causas ajenas a TU VISIÓN TELECABLE, en cuyo caso se informará la fecha estimada de solución. Cuando la falla o interrupción sea atribuible a TU

VISIÓN TELECABLE, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a la bonificación de la parte proporcional del precio del SERVICIO correspondiente al periodo de afectación, más una compensación de al menos el 20 % (veinte por ciento) del monto de dicho periodo, conforme a la NOM-184-SCFI-2018. La bonificación se aplicará en la siguiente mensualidad o, a elección del SUSCRIPTOR, se devolverá por el medio que indique dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que se determine su procedencia.

La programación, la alineación y los contenidos de los canales son responsabilidad exclusiva de los proveedores de programación y pueden cambiar sin responsabilidad para TU VISIÓN TELECABLE, que únicamente retransmite las señales conforme a los acuerdos vigentes con dichos proveedores.

La política de gestión de tráfico de la red puede consultarse en https://www.tuvision.mx/legal/politica-de-gestion-de-trafico.

## 9. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y USO ADECUADO DEL SERVICIO

### 9.1 Liberación de responsabilidad

Al contratar cualquiera de los servicios de TU VISIÓN TELECABLE y aceptar los presentes Términos y Condiciones, el SUSCRIPTOR reconoce que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por el Estado Mexicano a través de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones y de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Por ello, el SUSCRIPTOR libera a TU VISIÓN TELECABLE de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza que pudiera surgir por alguna falla, suspensión, cancelación o interrupción del SERVICIO por causas ajenas al PROVEEDOR, entre las que se encuentran, de manera enunciativa mas no limitativa:

a) Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito derivadas de cualquier hecho de la naturaleza o del hombre que sea imprevisible o que, siendo previsible, resulte inevitable; de manera enunciativa: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, cualquier desastre natural, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, contingencias sanitarias y/o guerras, entre otros.
b) Revocación, cancelación, suspensión, terminación o cualquier otra afectación de la concesión otorgada para prestar los servicios, en términos de la legislación aplicable.
c) Fallas o afectaciones físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o tecnológicas en cualquiera de los medios a través de los cuales TU VISIÓN TELECABLE presta los servicios, de manera directa o indirecta, sean o no de su propiedad.

### 9.2 Uso adecuado del servicio

Queda estrictamente prohibido al SUSCRIPTOR utilizar los servicios prestados por TU VISIÓN TELECABLE para cualquier fin ilícito. Asimismo, el SUSCRIPTOR reconoce que los servicios y/o la plataforma pueden presentar fallas o disminuciones de calidad por causas no imputables a TU VISIÓN TELECABLE, como caso fortuito, fuerza mayor o acciones de terceros independientes, por lo que TU VISIÓN TELECABLE no será responsable de las afectaciones derivadas de dichas causas.

### 9.3 Control parental

TU VISIÓN TELECABLE pone a disposición del SUSCRIPTOR que lo solicite, sin costo, el servicio de control parental, útil para impedir que niñas, niños y adolescentes accedan a determinados contenidos, y publica sus características y sus instrucciones en https://www.tuvision.mx/control-parental.

**Televisión.** La señal de televisión llega directamente al televisor del SUSCRIPTOR, sin decodificador, por lo que el control parental se realiza con la función de bloqueo de canales o control parental del propio televisor, protegida con una clave que elige el SUSCRIPTOR. A solicitud del SUSCRIPTOR, el personal técnico le explica cómo activarlo o lo configura sin costo, por teléfono o en su domicilio. Si el televisor no cuenta con esta función, se le informará al SUSCRIPTOR.

**Internet.** El control parental se configura sin costo en el módem o unidad ONU entregados en comodato, o mediante servidores DNS con filtro familiar. Además, a petición expresa del SUSCRIPTOR, TU VISIÓN TELECABLE bloquea los contenidos, aplicaciones o servicios que éste indique, sin extender el bloqueo a otros distintos, conforme al artículo 191 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 10.1 Aviso de Privacidad

Los datos personales del SUSCRIPTOR serán tratados conforme al Aviso de Privacidad de TU VISIÓN TELECABLE, disponible en https://www.tuvision.mx/legal/aviso-de-privacidad, y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El SUSCRIPTOR podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) a través de los medios señalados en dicho aviso.

### 10.2 Cuenta en línea y eliminación de la cuenta

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la eliminación de su cuenta de usuario en la plataforma en línea de TU VISIÓN TELECABLE y de los datos asociados a ella, enviando su solicitud al correo derechos.arco@tuvision.tv con su nombre de usuario, nombre completo y acreditando su identidad conforme al apartado 7 del Aviso de Privacidad. La eliminación de la cuenta en línea no implica la terminación del contrato de prestación de

servicios ni la supresión de los datos que TU VISIÓN TELECABLE deba conservar conforme a la sección 10.3.

### 10.3 Conservación de los datos

TU VISIÓN TELECABLE conservará los datos personales del SUSCRIPTOR únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad y las obligaciones legales, fiscales y regulatorias aplicables. Concluido dicho plazo, los datos serán bloqueados durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica y posteriormente suprimidos, conforme a los artículos 10 y 24 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Los datos relativos al incumplimiento de obligaciones contractuales se eliminarán una vez transcurrido un plazo de 72 (setenta y dos) meses, contado a partir de la fecha en que se presentó dicho incumplimiento.

### 10.4 Medidas de seguridad

TU VISIÓN TELECABLE ha establecido y mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales del SUSCRIPTOR contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado, considerando el riesgo existente, las posibles consecuencias para los titulares, la sensibilidad de los datos y el desarrollo tecnológico. Entre otras medidas, la información de pago se transmite de forma cifrada a través de conexiones seguras, y todas las personas que intervienen en el tratamiento están obligadas a guardar confidencialidad, aun después de terminada su relación con TU VISIÓN TELECABLE.

En caso de que ocurra una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales del SUSCRIPTOR, TU VISIÓN TELECABLE se lo informará de forma inmediata, a fin de que pueda tomar las medidas correspondientes para la defensa de sus derechos.

Se recomienda al SUSCRIPTOR no compartir su contraseña ni publicar datos personales en chats, comentarios o foros públicos. TU VISIÓN TELECABLE nunca le solicitará su contraseña ni los datos completos de su tarjeta por teléfono, SMS, WhatsApp o redes sociales.

## 11. ATENCIÓN A CLIENTES, CONSULTAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

### 11.1 Medios de atención

El SUSCRIPTOR podrá presentar consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias, reclamaciones y quejas por fallas o deficiencias en el SERVICIO o en el EQUIPO, a través de los siguientes medios:

| Centro de Atención a Clientes | Domicilio | Horario |
|---|---|---|
| **CAC Zacatepec** | Calle Venustiano Carranza S/N, Col. Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, C.P. 71050 | Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h<br>Sábados de 9:00 a 14:00 h |
| **CAC Amuzgos** | Calle 5 de Febrero S/N, Col. Centro, San Pedro Amuzgos, Oaxaca, C.P. 71070 | Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h<br>Sábados de 9:00 a 14:00 h |
| **CAC Cacahuatepec** | Carretera Pérez Gasga Sur #31, Col. Centro, San Juan Cacahuatepec, Oaxaca | Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h<br>Sábados de 9:00 a 14:00 h |

- **Teléfono:** 954 258 0619, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h.
- **WhatsApp:** 999 330 6039, disponible las 24 horas.
- **Correo electrónico:** contacto@tuvision.tv
- **Sitio web:** https://www.tuvision.mx/ y https://www.tuvision.mx/legal/centro-de-contacto

Estos mecanismos se proporcionan de manera gratuita y, con excepción de la atención presencial en sucursales y de la atención telefónica, están disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año.

### 11.2 Atención de quejas

Las quejas que reciba TU VISIÓN TELECABLE serán resueltas dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fueron presentadas por el SUSCRIPTOR, salvo que la normatividad aplicable establezca un plazo distinto. TU VISIÓN TELECABLE podrá requerir al SUSCRIPTOR la acreditación de la titularidad del servicio para

la resolución de la queja. La titularidad se acredita conforme a la sección 11.3, sin entregar copias de documentos. Toda queja recibirá un número de folio para su seguimiento.

Si la queja no es resuelta a satisfacción del SUSCRIPTOR, éste podrá acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (Teléfono del Consumidor: 55 5568 8722 y 800 468 8722; https://www.gob.mx/profeco) o a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (https://portal.crt.gob.mx).

### 11.3 Accesibilidad y atención a personas con discapacidad

TU VISIÓN TELECABLE atiende a las personas con discapacidad sin discriminación y en igualdad de condiciones, conforme al artículo 193 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a los Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad. El responsable de accesibilidad es Juan Antonio Romero López, a quien puede contactarse en contacto@tuvision.tv, al teléfono 954 258 0619 o por WhatsApp al 999 330 6039.

**Documentos accesibles.** Los contratos de adhesión, las tarifas, la Carta de Derechos Mínimos, el Código de Prácticas Comerciales y los presentes Términos y Condiciones se publican en formato accesible; los contratos se publican también en su versión sellada por la PROFECO. A solicitud del SUSCRIPTOR, estos documentos y su estado de cuenta se envían por correo electrónico en formato accesible en un máximo de 3 (tres) días hábiles. Más información en https://www.tuvision.mx/accesibilidad.

**Trámites a distancia.** Todos los trámites pueden solicitarse por teléfono, WhatsApp o correo electrónico. El SUSCRIPTOR se identifica con su nombre, su número de contrato o de folio y el domicilio del servicio, desde el teléfono, WhatsApp o correo registrados; cuando se requiera mayor certeza, muestra su identificación por videollamada, sin captura ni grabación. TU VISIÓN TELECABLE no solicita fotografías ni copias de documentos. Cuando el trámite implica firmar un contrato nuevo (contratación, cambio de titular o cambio de domicilio), el cotejo de la identificación y del comprobante de domicilio se realiza en la visita del personal técnico.

**Cotejo de documentos.** La identificación oficial y el comprobante de domicilio se presentan en original únicamente para cotejo: TU VISIÓN TELECABLE no toma copia, fotografía ni escaneo de ellos y no los conserva; solo registra que el cotejo se realizó.

**Persona de confianza y firma.** El SUSCRIPTOR puede realizar cualquier trámite a través de una persona de su confianza, mediante carta poder simple firmada por el SUSCRIPTOR y por dos testigos. La persona autorizada muestra para cotejo su identificación y la del SUSCRIPTOR, sin que se tome copia; la carta poder se conserva en el expediente del trámite como constancia de la autorización. Cuando el SUSCRIPTOR sea una persona con discapacidad y no pueda acudir, TU VISIÓN TELECABLE envía sin costo a una persona de su personal a su domicilio para cotejar su identificación y confirmar que autorizó el trámite. Si el SUSCRIPTOR no puede firmar en papel, puede firmar con el dedo en la pantalla del dispositivo del personal de TU VISIÓN TELECABLE, o firmar a través de la persona autorizada.

**Sucursales.** Los CAC de Zacatepec y Cacahuatepec están en planta baja con accesibilidad total, silla de ruedas y sillas prioritarias. El CAC de Amuzgos se encuentra en un segundo piso con escaleras, sin acceso para personas con movilidad reducida; en ese caso la atención se brinda por teléfono, WhatsApp o correo, o en el domicilio del SUSCRIPTOR sin costo. En todos los CAC se permite el acceso con perros de asistencia.

**Quejas.** Las quejas por accesibilidad o discriminación se atienden conforme a la sección 11.2, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales.

## 12. DISPOSICIONES FINALES

### 12.1 Legislación aplicable

En todo lo no previsto en los presentes Términos y Condiciones se aplicará lo dispuesto en los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las disposiciones emitidas por la CRT y demás normatividad aplicable.

### 12.2 Documentos relacionados

- Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios: https://www.tuvision.mx/legal/carta-de-derechos
- Código de Prácticas Comerciales: https://www.tuvision.mx/legal/codigo-de-practicas-comerciales
- Aviso de Privacidad: https://www.tuvision.mx/legal/aviso-de-privacidad

- Política de Gestión de Tráfico de la Red: https://www.tuvision.mx/legal/politica-de-gestion-de-trafico
- Registro de Tarifas: https://www.tuvision.mx/legal/tarifas
- Accesibilidad para personas con discapacidad: https://www.tuvision.mx/accesibilidad
- Control parental en televisión e internet: https://www.tuvision.mx/control-parental
- Contratos de adhesión PROFECO 311-2023 (Televisión Restringida) y 057-2024 (Internet Fijo), en sus versiones accesible y sellada por la PROFECO: https://www.tuvision.mx/legal/contrato-de-adhesion-television-restringida-311-2023 y https://www.tuvision.mx/legal/contrato-de-adhesion-profeco-internet-fijo-057-2024

### 12.3 Vigencia del documento

**Versión 13 – Octubre 2026.** Los presentes Términos y Condiciones están alineados con el Código de Prácticas Comerciales versión 3, octubre 2026, entran en vigor a partir de su publicación en https://www.tuvision.mx/legal/terminos-y-condiciones y sustituyen a todas las versiones anteriores.