



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura GOTV, S. de R.L. de C.V., en adelante ("GOTV"), en caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente debe ser notificado oportunamente.

Las localidades donde GOTV, tiene cobertura son las siguientes:

- Tabasco:
  - Centro, Villahermosa, Gil Pérez
  - Cárdenas, Poblado C28, Palo Mulato
  - Centla, Frontera, Villa Ignacio Allende
  - Macuspana, Villa Benito Juárez, Cd. Pemex, Aquiles Serdán
  - Cunduacán, Tulipán, La Piedra, Gregorio Méndez
  - Huimanguillo, Estación Chontalpa
- Chiapas
  - Reforma
- Veracruz
  - Nanchital
  - Coatzacoalcos

### Requisitos de contratación

- **Identificación oficial vigente (persona física mayor de edad).**
  - INE
  - Pasaporte Mexicano
  - Cédula Profesional
  - Pasaporte de Nacionalidad Extranjera
  - Permiso de Residencia Temporal/Definitiva
  - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
  - Cartilla Militar
- **Acta Constitutiva y Poder completos (personas morales)**
- **Comprobante de domicilio, no mayor a 3 meses.**
  - Recibo de luz, predial, recibo telefónico.
- **Contrato GOTV**
  - Llenado correctamente y con las firmas del cliente. La copia del contrato del cliente se le va a entregar por medio de correo electrónico y solamente si él lo pide, se le puede entregar una copia impresa.
- **Pago por concepto de contratación previo a la instalación.**
  - El cliente deberá realizar el pago por concepto de contratación y activación por un monto de \$400 pesos IVA incluido. Este costo deberá ser cubierto por el cliente previo a la instalación.  
  
En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto sedescontará del total a pagar.

El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta el cual se enviará a su correo electrónico o número de whatsapp una vez instalado el servicio.

### Costo de Contratación y Activación

En todos nuestros planes manejamos un costo de contratación y activación, el cual consiste en llevar la fibra óptica/coaxial hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos. \*\*Impuestos incluidos:

<b>**Costo contratación</b>	\$400.00 pesos	<b>Plazo Forzoso del Contrato</b>	Señalado en la carátula del contrato
-----------------------------	----------------	-----------------------------------	--------------------------------------

Este costo subsana de manera parcial los gastos que soporta GOTV para poder instalar el servicio de internet y/o televisión restringida e incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados.
- Los materiales que GOTV utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de GOTV.

El cliente puede realizar un cambio de domicilio con costo adicional de \$150 pesos IVA incluido siempre y cuando el nuevo domicilio esté dentro de la zona de cobertura GOTV.

La instalación incluye 100 metros de cable, en caso de que se requiera más tendrá un costo de \$100.00 IVA incluido por cada 100 metros extras que requiera.

### Costo y Descripción de los Planes

NOMBRE DE PAQUETES	PRECIO S/ IVA	PRECIO C/IVA	FOLIO IFT	VELOCIDAD DE SUBIDA OFERTADA	VELOCIDAD DE BAJADA OFERTADA
SOLO INTERNET 15 Mbps	\$250.00	\$290.00	825956	5 Mbps	15 Mbps
SOLO INTERNET 40 Mbps	\$336.21	\$390.00	825957	10 Mbps	40 Mbps
SOLO INTERNET 80 Mbps	\$431.04	\$500.00	825958	20 Mbps	80 Mbps
SOLO INTERNET 200 Mbps	\$603.45	\$700.00	825959	70 Mbps	200 Mbps
PAQUETE BÁSICO / 40 Mbps INTERNET Y TV (Hasta 4 TV's)	\$431.04	\$500.00	826239	10 Mbps	40 Mbps
PAQUETE COMPLETO / 80 Mbps INTERNET Y TV (Hasta 4 TV's)	\$603.45	\$700.00	826241	20 Mbps	80 Mbps
PAQUETE PLUS / 200 Mbps INTERNET Y TV (Hasta 4 TV's)	\$732.76	\$850.00	826240	70 Mbps	200 Mbps
INTERNET SIMÉTRICO EMPRESARIAL 50 MBPS	\$1,551.72	\$1,800	825969	50 Mbps	50 Mbps
INTERNET SIMÉTRICO EMPRESARIAL 100 MBPS	\$2,500.00	\$2,900	825970	100 Mbps	100 Mbps
INTERNET SIMÉTRICO EMPRESARIAL 200 MBPS	\$4,224.14	\$4,900	825972	200 Mbps	200 Mbps

Todos nuestros paquetes que incluyen el Servicio de Televisión Restringida incluyen 69 canales SD 48 canales digitales y 36 canales en alta definición (HD) y hasta 4 Televisiones por servicio. Lista decanales:

Nombre Del Canal	Canal	Tipo de Canal	Nombre Del Canal	Canal	Tipo del Canal	Nombre Del Canal	Canal	Tipo del Canal
Azteca Uno	2	SD	Las Estrellas -2 horas	60	SD	Las Estrellas -1 hora	93-37	HD
Las Estrellas	4	SD	TVT	61	SD	tv	93-38	HD
Canal 5	5	SD	CNN en español	62	SD	FX	94-39	HD
Unicable	6	SD	María Visión	63	SD	STAR CHANNEL	94-40	HD
Azteca 7	8	SD	STAR ACTION	64	SD	Universal	94-41	D
NotiTrece	9	SD	MTV	65	SD	SYFY	100-42	D
TeleMicro	11	SD	MTV	66	SD	Studio Universal	100-44	D
Imagen TV	12	SD	TUDN	67	SD	TNT	100-45	D
Tv Unam	13	SD	FOXSPORT	68	SD	TNT SERIES	100-46	D
ESNE	14	SD	FOXSPORT2	69	SD	Space	100-47	D
Distrito Comedia	15	SD	FOXSPORT3	70	SD	CINECANAL	100-48	D
Telemundo	16	SD	DISCOVER CHANNEL	71	SD	GOLDEN	100-49	HD
Foro TV	17	SD	ANIMAL PLANET	72	SD	Nick	101-50	D
NUEVE	18	SD	ID DISCOVERY	95	SD	NickJR	101-51	D
Bitme	19	SD	h&h	96	SD	Tooncast	101-52	D
ADN 40	20	SD	Aprende En Casa	98	SD	BabyTV	101-53	HD
TVN	21	SD	3ABN	99	SD	Cartoon Network	101-55	D
Telenovelas	22	SD	Azteca Uno	86-1	HD	CARTOONITO	101-56	HD
Telehit Musica	23	SD	Las Estrellas	86-2	HD	DISCOVER KIDS	101-57	D
Bandamax	24	SD	Unicable	86-3	HD	TUDN -2 HORAS	101-58	HD
Telehit	25	SD	NUEVE	87-4	HD	TUDN	102-59	HD
A+	26	SD	Canal 5	87-5	HD	ADRENALINA SPORT NETWORK	102-60	HD
HTV	28	SD	Azteca 7	87-6	HD	ADRENALINA SPORT NETWORK	102-61	HD
Enlace	29	SD	Telenovelas	88-7	HD	FOXSPORT	102-62	D
CARTOONITO	30	SD	A+	88-8	HD	FOXSPORT2	102-63	D
Nick	31	SD	Imagen TV	88-9	HD	FOXSPORT3	102-64	D
Tooncast	32	SD	TVN	88-10	HD	TVUNAM	104-74	D
GLITZ	33	SD	Distrito	88-11	HD	DISCOVER	104-	D

			Comedia			CHANNEL	75	
ADRENALINA SPORT NETWORK	34	SD	Comedia Central	89-12	D	ANIMAL PLANET	104- 76	D
GOLDEN	35	SD	Bitme	89-13	HD	ID DISCOVERY	104- 77	D
GOLDEN EDGE	36	SD	Telemundo	89-14	HD	h&h	104- 78	D
De Pelicula	37	SD	Foro TV	89-15	HD	TLC	104- 79	D
SYFY	38	SD	Excelsior TV	89-16	HD	TURBO	104- 80	D
National Geographic	40	SD	ADN40	89-17	HD	National Geographic	104- 82	HD
Tru TV	42	SD	NotiTrece	90-18	HD	CNN en español	105- 83	D
TNT SERIES	44	SD	Las Estrellas -2 horas	90-20	HD	TeleMicro	105- 84	D
Cartoon Network	45	SD	Bandamax	91-22	HD	PARAMOUNT ENT	105- 85	D
Baby TV	46	SD	Telehit Musica	91-23	HD	RT	105- 86	D
Nick JR	47	SD	Telehit	91-24	HD	EWTN	105- 87	D
DISCOVER KIDS	48	SD	Much Music	91-25	D	ImagenRadio	105- 90	D
TLC	49	SD	MTV	91-26	D	ESNE	106- 91	D
STUDIO UNIVERSAL	50	SD	MTV	91-27	D	Enlace	106- 92	D
TCM	51	SD	HTV	91-28	D	EJTV	106- 93	D
Space	52	SD	GLITZ	92-29	D	María Visión	106- 94	D
TNT	53	SD	Tru TV	92-30	D	3ABN LATINO	106- 95	D
ESPN2	54	SD	TBS	92-31	D	CANAL ONCE	106- 96	D
Universal	55	SD	CISAT	92-32	D	CANAL 22	106- 97	D
CINECANAL	56	SD	TCM	92-33	D	CANAL 14	106- 98	D
STAR CHANNEL	57	SD	GOLDEN	92-34	HD	INGENIO TV	106- 99	D
FX	58	SD	GOLDEN EDGE	92-35	HD	CANAL DEL CONGRESO	106- 100	D
Comedia Central	59	SD	De Pelicula	92-36	HD			

### Costo de Reanudación del Servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega(n) a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se aplicará un cargo por concepto de reconexión que tiene un costo de \$50.00 IVA incluido.

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a GOTV, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo de cada uno de los equipos. \*\*Impuestos incluidos.

En caso de que el cliente dañe el o los equipos terminales o el cableado dentro del hogar, deberá pagar el costode cada uno de los equipos.

Tipo de Equipo Terminal	**Costo
Equipo Internet	\$3,000.00 pesos
Equipo TV	\$3,000.00 pesos

### Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de un plan superior en renta mensual en cualquier momento, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo con el nuevo plan seleccionado, pero no a un plan menor. El cliente se compromete a regresar a GOTV los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

### Descuentos y Promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue suspendida o cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno.

### Terminación y Cancelación del Contrato y Servicio

El servicio se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del GOTV para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el cliente no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.
- c) Si el cliente conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de GOTV.
- d) Si GOTV no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en nuestra publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el cliente proporciona información falsa a GOTV para la contratación del servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte de GOTV.
- g) En caso de terminación del contrato, GOTV debe proporcionar un folio o número de registro al cliente.
- h) GOTV comunicará al cliente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuenta GOTV.
- i) Una vez concluido el plazo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización de GOTV o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna.

En este caso, el cliente deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios

convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de GOTV, lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con GOTV por los servicios contratados utilizados hasta la fecha de terminación.

- j) Concluido el plazo forzoso, los servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.
- k) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte de GOTV.
- l) En caso de terminación del contrato, GOTV debe proporcionar un folio o número de registro al cliente.
- m) GOTV comunicará al cliente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente GOTV.
- n) Una vez concluido el plazo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización de GOTV o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna. En este caso, el cliente deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de GOTV, lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con GOTV por los servicios contratados utilizados hasta la fecha de terminación.
- o) Concluido el plazo forzoso, los servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.

### **Terminación y cancelación anticipada del contrato y servicios**

En terminación anticipada por plazo forzoso, los servicios contratados se sujetarán a las siguientes condiciones:

- a) La vigencia del contrato es la señalada en la carátula del Contrato.
- b) En caso de terminación anticipada por cualquiera de las partes de los servicios contratados a plazo forzoso, las partes tendrán el derecho de reclamar los daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
- c) GOTV no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.
- d) GOTV no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del cliente, por cualquier medio establecido en la Ley.
- e) El equipo otorgado en arrendamiento o en comodato contarán con garantía durante la vigencia del contrato, la cual, en caso necesario, se hará efectiva por GOTV.
- f) GOTV dará aviso al cliente, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por solicitar la terminación de su contrato sin penalidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo.
- g) En caso de que el cliente decida terminar el contrato y los servicios de manera anticipada, es decir, sin haber cumplido el plazo forzoso, se cobrará un costo de recuperación del monto equivalente a 3 meses de su renta.

### **Formas de Pago**

- Estado de cuenta GOTV en tiendas OXXO, Extra, Círculo K, Waldo's, Farmacias de Descuento Unión, Farmacias del Ahorro.

1. Tu estado de cuenta que te lo haremos llegar a tu correo electrónico o vía whatsapp el primer día de cada mes.
  - Realiza tu pago presentado tu estado de cuenta en cualquier tienda OXXO, Extra, Círculo K, Waldo's, Farmacias de Descuento Unión, Farmacias del Ahorro.  
(Pagos en Oxxo se ven reflejados en dos días hábiles)
  - A través de las Aplicaciones "undostres App" y "Siprel App".
1. Tu estado de cuenta que te lo haremos llegar a tu correo electrónico o vía whatsapp el primer día de cada mes.
  2. Realiza tu pago ingresando tus datos en las aplicaciones.
- Efectivo, en sucursales GOTV que pueden consultar en el siguiente enlace <https://www.gotv.mx/Home-GoTv/sucursales/>

### Para que el cliente aproveche al máximo su velocidad de Internet contratada

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Al conectar más dispositivos a la misma red, será menor la velocidad de navegación por equipo.

#### Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, el cliente debe conectar con un cable Ethernet. Si su plan GOTV ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, el cliente debe asegurarse de que su tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que su cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e) que viene incluido en el modem GOTV de Internet, además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de su tarjeta. Además debe tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de GOTV, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

#### Conexión inalámbrica

La velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que el cliente se encuentre del módem de GOTV, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos fijos inalámbricos, el grosor de las paredes de la casa, la ubicación del módem, la distancia a la que el cliente esté conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de sus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, el cliente debe saber lo siguiente:

Material de construcción	Intensidad de Wi-Fi
Cristal, cemento, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy baja

## **Programas o servicios en línea para medir la velocidad de Internet**

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los usuarios una aplicación en línea para que puedan hacer una prueba de velocidad a la cual puedes ingresar en la siguiente dirección: <http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad>

Te recomendamos lo siguiente al utilizar este servicio:

Antes de comenzar la prueba, detener cualquier descarga o servicio de Internet que pueda tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).

Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi del dispositivo.

Si el cliente encuentra diferencia en la medición de velocidades, se debe asegurar que el ancho de banda del servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.

Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconectar el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.

No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.