



# WIYÜE

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES** **Televisión restringida // Internet fijo**

**WIYÜE, S. A. DE C. V.**  
**(WIYÜE®)**

## INDICE

CONTENIDO	Página
Índice	1
1.- Objetivo	2
2.- Misión	2
3.- Visión	2
4.- Definiciones	2
5.- Servicios que ofrece WIYÜE®	4
5.1 Televisión restringida	4
5.2 Internet	5
5.3 Servicio de DOBLE PLAY (Televisión restringida e Internet)	5
6.- Calidad de los Servicios	6
7.- Uso de los servicios	6
8.- Contratación y Cancelación de los servicios	6
8.1 Requisitos para la Contratación: 8.1.1 Documentos necesarios para la Contratación de Servicios domiciliario: 8.1.2 Documentos necesarios para la Contratación de Servicios NO domiciliario: 8.2 Requisitos para la Instalación: 8.3 Propiedad del Equipo: 8.4 Procedimiento de Validación. 8.5 Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios. 8.5.1 Vigencia del contrato. 8.5.2 Cesión de derechos del Contrato. 8.6 Tarifas. 8.7 Garantías. 8.8 Cancelación de los Servicios.	7 - 10
9.- Obligaciones de WIYÜE®	11
10.- Causales de suspensión del servicio y reconexión	11
11.- Causales de rescisión del contrato	12
12.- Cambio de domicilio	12
13.- Descuentos y promociones	12
14.- Bonificaciones	12
15.- Atención a clientes	13
16.- Política de privacidad	13
17.- Aviso	14

## 1. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales (Código) contiene las políticas y procesos comerciales establecidas por WIYÜE® para la comercialización de los servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados y sirve de guía tanto para los suscriptores como para los empleados de WIYÜE®, respecto de cualquier consulta, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios que ofrece WIYÜE®; detalla las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, planes tarifarios, las formas de pago, los procedimientos y plazos máximos de aclaraciones, quejas, atención de fallas, entre otros, así como los datos de contacto, teléfonos, correos electrónicos y ubicación de Centros de Atención a Clientes.

La información contenida en este Código, será actualizada periódicamente, en la medida en que la evolución propia de los mercados, tecnologías y operaciones, impliquen cambios en la operación y servicios de WIYÜE®. Este Código estará a disposición del público en general tanto en la página web <https://www.wiyue.mx>, así como en las Oficinas Comerciales de WIYÜE®, y es aplicable en todas las poblaciones que abarcan su cobertura.

## 2. Misión

Proporcionar servicios de telecomunicaciones convergentes de conectividad y de entretenimiento, ofreciendo servicios de Internet y televisión restringida mediante el uso de tecnología de punta, desarrollo permanente del talento humano y una cultura de mejora continua, a precios asequibles que superen las expectativas del consumidor.

## 3. Visión

Ser el mejor proveedor de servicios de telecomunicaciones con los más altos índices de calidad que satisfaga las necesidades de conectividad y de entretenimiento de nuestros clientes de la región sureste del país.

## 4. Definiciones

Para efectos del presente Código, los siguientes términos que se indican tendrán el significado que se describen a continuación:

- **Cobertura:** Ubicación o zona con disponibilidad de la red de WIYÜE® para entrega de Servicios de telecomunicaciones autorizados.
- **Código:** El presente Código de Prácticas Comerciales que contiene las políticas y procesos comerciales establecidas por WIYÜE® para la comercialización de los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- **Comisión:** La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;
- **Comodato:** Préstamo de equipos para que el Cliente use de ellos mientras cuente con el Servicio de conectividad y/o entretenimiento de WIYÜE® contratados en su domicilio, transcurrido el cual deberá devolver.
- **Concesión:** El Título de Concesión única para uso comercial otorgado a favor de WIYÜE®;
- **Contrato:** El Contrato de adhesión de prestación de servicios debidamente registrado ante la

PROFECO y en la Comisión, celebrado entre WIYÜE® y el Suscriptor para la prestación de los Servicios;

- **Equipos:** Dispositivo mediante el cual se proporciona los Servicios de TV e Internet.
- **Factura:** Documento emitido por WIYÜE® que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor en favor de WIYÜE® por la prestación de los Servicios;
- **FTTH:** Se refiere a “fibra al hogar” (por sus siglas en inglés, Fiber-To-The-Home), y es un término que se usa cuando la Red de Acceso del Operador alcanza directamente hogares y negocios a través de fibra óptica exclusivamente;
- **Línea de Atención Telefónica:** Número Telefónico fijo 9991680794 y Móvil 9994565854 del Centro de Atención a Clientes disponibles las 24 horas del día los 7 días de la semana;
- **Ley:** Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- **Oficina Comercial:** El lugar autorizado por WIYÜE® donde habitualmente se realizan los actos relacionados con la comercialización de los Servicios y se brinda atención al Suscriptor respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios que presta WIYÜE®;
- **Paquete Tarifario:** Se refiere al conjunto de servicios de telecomunicaciones que agrega WIYÜE® para ofrecer a los clientes en una sola oferta integrada, al amparo de una suscripción y facturación única;
- **Plan Tarifario:** Se refiere a ofertas de servicios de telecomunicaciones, registradas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión, a través de las cuales WIYÜE® comercializa sus servicios;
- **Programación:** El material de televisión y/o audio susceptible de ser transmitido a través de un canal, que tiene propósitos de entretenimiento, informativos, educativos, cívicos, culturales, entre otros;
- **PROFECO:** La Procuraduría Federal del Consumidor;
- **Página Web:** Conjunto de información que se encuentra en determinada dirección: <https://www.wiyue.mx/>.
- **Red:** La red pública de telecomunicaciones a través de la cual se explota comercialmente los Servicios. La red no comprende los equipos terminales de los suscriptores ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal;
- **Servicios:** Servicios Públicos de Telecomunicaciones de interés general que presta WIYÜE® a que se refiere el numeral 5 del presente Código.
- **Servicios Adicionales:** Son aquellos Servicios distintos a los señalados en el numeral 5 y que el Suscriptor los contrate por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio acordado entre las partes.
- **Señal:** La señal de televisión y/o audio restringidos;
- **Televisión Restringida:** Es el Servicio por el que, mediante contrato y el pago de una tarifa,

WIYÜE® ofrece al Suscriptor para tener acceso a su programación de canales de televisión restringida (audio y video asociado) que distribuye de manera continua a través de su infraestructura cableada;

- **Internet:** Es el servicio de acceso a Internet por el que, mediante contrato y el pago de una tarifa, WIYÜE® ofrece al Suscriptor para tener acceso a Internet a través de su infraestructura cableada a diferentes velocidades de navegación de carga y descarga de datos, permitiendo a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet.
- **Suscriptor y/o Cliente:** Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un Contrato con WIYÜE® para la prestación de cualquiera de los Servicios en una ubicación determinada;
- **Suscripción:** Se refiere a la relación contractual que una persona física o moral tiene con WIYÜE®;
- **Tarifa:** Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor que se obliga a pagar en favor de WIYÜE® por la prestación de los Servicios de conformidad con el Contrato. Las tarifas para su aplicación, son registradas previamente en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión.

## **5. Servicios que ofrece Wiyüe®**

WIYÜE® pone a disposición del público en general dentro de su área de cobertura los servicios de Televisión Restringida y/o Internet de banda ancha a través de su red de fibras ópticas, tanto para usuarios residenciales, como para negocios y empresas del sector público y privado.

### **5.1 Televisión restringida**

Es el servicio de distribución de canales de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y 29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores. El Servicio se otorga a través de un decodificador digital o bien directamente al aparato de televisión del Cliente. El decodificador se entrega al Cliente en calidad de comodato, junto con un control remoto. El Cliente puede adquirir controles remotos adicionales con opción a compra en cualquiera de nuestros Oficinas Comerciales.

WIYÜE® proporcionará al Cliente dicho servicio conforme a los estándares mínimos de calidad establecidos por la Comisión, de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, con la programación de los canales que tiene licenciadas para su distribución en la Red, mediante el pago por parte del Cliente de la cuota de instalación y de las mensualidades por servicio vigente que se detalla en la Carátula del contrato de adhesión, de acuerdo con los términos y tarifas registradas en la Comisión, mismas que se pueden consultar en la página web de la Comisión <https://www.gob.mx/crt> , así como en las Oficinas Comerciales de WIYÜE® y en su página web <https://www.wiyue.mx/>.

En virtud de que WIYÜE® no es propietaria de los canales ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuarse cambios en los mismos, en dicho caso WIYÜE® deberá notificar fehacientemente al Cliente dicha situación, al menos 15 días naturales previos a que se lleven a cabo dichas modificaciones. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación del Servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente

contratados, el Suscriptor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

## **5.2 Internet**

El Servicio de Acceso a Internet, consiste en el Servicio que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicaciones de Internet IP, disponible con distintas velocidades y con el que puede conectar todos los dispositivos que tenga en el hogar o en su negocio, sin tener límite de conexiones.

Los paquetes de Internet de banda ancha de WIYÜE® incluyen límite en el volumen de transferencia mensual. Este límite es la cantidad total de datos que se pueden enviar y recibir a través de Internet con el servicio de Internet de banda ancha y que están considerados en el precio del servicio. El Cliente debe sujetarse a la capacidad de transferencia de datos establecida en la oferta comercial contratada, en caso de rebasar el límite de transferencia, WIYÜE® cobrará el excedente al Suscriptor, tal y como se establezca en el Contrato y en la Tarifa vigente registrada de WIYÜE®.

Los paquetes que WIYÜE® ofrece actualmente son:

- **Internet BÁSICO** incluye el servicio de internet de banda ancha de hasta 10 Megas.
- **Internet EXPRESS** incluye el servicio de internet de banda ancha de hasta 80 Megas.
- **Internet INCREIBLE** incluye el servicio de internet de banda ancha de hasta 150 Megas.
- **Internet TOTAL** incluye el servicio de internet de banda ancha de hasta 300 Megas.
- **Internet EXTREMO** incluye el servicio de internet de banda ancha de hasta 500 Megas.

El Cliente podrá consultar la velocidad de descarga promedio de los paquetes anteriores en la siguiente liga: <https://www.wiyue.mx/>

## **5.3 Servicio de DOBLE PLAY (Televisión restringida e Internet)**

El Servicio DOBLE PLAY incluye el Servicio de Televisión Restringida en conjunto con el Servicio de Acceso a Internet que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicaciones de Internet IP, disponible con distintas velocidades y con el que puede conectar todos los dispositivos que tenga en el hogar o en su negocio, sin tener límite de conexiones.

Los paquetes que WIYÜE® ofrece actualmente son:

- **El Paquete PLUS (ONU TV E INTERNET BASICO)**, incluye el servicio de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y 29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores, así como el servicio de internet de banda ancha de hasta 10 Megas.
- **El Paquete PLUS+ (ONU TV E INTERNET EXPRESS)**, incluye el servicio de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y 29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores, así como el servicio de internet de banda ancha de hasta 80 Megas.
- **El Paquete PREMIUM (ONU TV E INTERNET INCREIBLE)**, incluye el servicio de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y

29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores, así como el servicio de internet de banda ancha de hasta 150 Megas.

- **El Paquete PLATINO (ONU TV E INTERNET TOTAL)**, incluye el servicio de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y 29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores, así como el servicio de internet de banda ancha de hasta 300 Megas.
- **El Paquete DELUXE (ONU TV E INTERNET EXTREMO)**, incluye el servicio de televisión (ONU TV) que consta de 70 canales análogos, 6 canales digitales en Definición Estándar (SD) y 29 en Alta Definición (HD) e incluye hasta 3 televisores, así como el servicio de internet de banda ancha de hasta 500 Megas.

El Cliente podrá consultar la velocidad de descarga promedio de los paquetes anteriores en la siguiente liga: <https://www.wiyue.mx/>.

## **6. Calidad de los Servicios**

Los niveles de Calidad de los servicios ofrecidos por WIYÜE® alcanza los valores de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos por la Comisión.

Los compromisos de Calidad de los Servicios, corresponden con lo estipulado en el contrato de adhesión para cada plan o paquete de Servicios, en el cual se contienen, entre otras, las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, la velocidad del Servicio de Telecomunicaciones a contratar.

## **7. Uso de los servicios**

El Suscriptor reconoce y acepta que la contratación de los servicios de telecomunicaciones es única y exclusivamente para el uso al que fue contratado, ya sea para residencias, negocios o empresas públicas o privadas.

En el supuesto de que WIYÜE® detecte que el Suscriptor está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, WIYÜE® podrá terminar, limitar o suspender el plan o paquete contratado por el Suscriptor en términos del Contrato. No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a WIYÜE® por la comisión de dichos actos.

## **8. Contratación y Cancelación de los servicios**

El público interesado podrá contratar los Servicios que ofrece WIYÜE® conforme a sus Planes y Paquetes Tarifarios, por cualquiera de las formas de contratación que se indican a continuación:

- **Oficinas Comerciales:** Acudir personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de WIYÜE®, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en su página electrónica <https://www.wiyue.mx/>.
- **Call Center:** A través de una llamada al número 9991680794.
- **Cambaceo:** Por ventas a Cambaceo en la que el 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 WIYÜE® para contrataciones nuevas o aumentos de servicio.

Las direcciones y horarios de atención en Oficinas Comerciales y la Línea de Atención Telefónica, se ponen a disposición de los Clientes en la página electrónica <https://www.wiyue.mx/>.

Los términos, condiciones y plazos de los productos contratados por el Suscriptor, deberán especificarse en los registros de tarifas ante la Comisión, así como en el Contrato registrado en la PROFECO.

### **8.1 Requisitos para la Contratación:**

- La solicitud de Servicios deberá ser realizada directamente por el interesado.
- Firma del Contrato indicando el o los Servicios y promociones de su elección. La información de dichos Servicios y promociones se podrán consultar en la página <https://www.wiyue.mx/>.
- En el contrato se especifica si los equipos son en venta o en comodato. En el caso de equipos recibidos por el Cliente en comodato, firma del pagaré por la cantidad que ampare la asignación de los equipos.
- Autorización por parte del Cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio.
- El Cliente deberá cubrir la Cuota de Contratación por adelantado, de acuerdo al Libro de Tarifas, salvo que exista alguna promoción especial.
- El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados por WIYÜE®, mismos que se indican en los numerales 8.1.1.1 y 8.1.1.2 de este Código.

El procedimiento de entrega del Servicio comenzará una vez que el Cliente haya firmado el Contrato respectivo. En el caso de Servicios que puedan ser contratados a través de algún medio electrónico, la prestación comenzará cuando el Cliente haya confirmado la aceptación de los mismos a través de dicho medio.

En caso de tener algún adeudo pendiente con WIYÜE®, se solicitará al Cliente resolverlo en la Oficina Comercial para poder darle el Servicio solicitado.

#### **8.1.1 Documentos necesarios para la Contratación de Servicios domiciliari:**

##### **a) Persona física.**

- Copia de una identificación oficial con fotografía del solicitante (Credencial de elector o pasaporte).
- Comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, gas).
- Firmar el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

#### **8.1.2 Documentos necesarios para la Contratación de Servicios NO domiciliari:**

##### **a) Persona Física con Actividad Empresarial.**

- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de una identificación oficial con fotografía del solicitante (Credencial de elector o pasaporte).

- Comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, gas).
- Firmar el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

#### **b) Persona Moral**

- Copia del “Acta Constitutiva” y del “Poder para Actos de Administración” del Representante Legal.
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de una identificación oficial con fotografía del Representante Legal (Credencial de elector o pasaporte).
- Comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, gas).
- Firmar el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

### **8.2 Requisitos para la Instalación:**

- Pago de la Cuota de Contratación por adelantado (si aplica). La cuota por contratación incluye el costo de la instalación del equipo necesario para la prestación del servicio, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación.
- Firma previa del Contrato y entrega de la documentación solicitada.
- Acceso al domicilio del Cliente al personal de WIYÜE® en presencia del responsable autorizado, para realizar la inspección, revisión e instalación.

### **8.3 Propiedad del Equipo:**

El Cliente no tiene que realizar la adquisición del equipo necesario para contar con el Servicio de Internet. El equipo es propiedad de WIYÜE® y se entrega al Cliente en calidad de comodato para la prestación del Servicio. La computadora o los dispositivos con los que se usará el Servicio no son proporcionados por WIYÜE®, por lo que el Cliente será responsable de proveerlos.

Las características del equipo utilizado para la prestación del Servicio podrán variar de un Cliente a otro en función de la cobertura, capacidad o disponibilidad del servicio. Dichas características se especificarán en la Orden de Servicio, así como su costo y las garantías de los respectivos fabricantes.

### **8.4 Procedimiento de Validación.**

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

- WIYÜE® durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Cliente desea le sean Instalados y prestados los Servicios de WIYÜE®. De no cumplir a criterio de WIYÜE® con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, WIYÜE® no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.

- b) WIYÜE® realizará las evaluaciones y/o investigaciones crediticias a través de los medios que estime conveniente. WIYÜE® no realizará la contratación de los Servicios solicitados, cuando de la evaluación y/o investigación crediticia realizada, se desprenda un comportamiento de pago no acorde con las normas crediticias generalmente aceptadas, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.
- c) En caso de ser técnicamente factible y WIYÜE® cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Cliente no tenga adeudos existentes con WIYÜE®, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo. En caso que el Cliente tenga adeudos existentes con WIYÜE®, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea el pago; (i) en efectivo, (ii) TDC o Tarjeta de Débito, o (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente. En caso que el domicilio registre adeudos con WIYÜE® (lugar donde el Cliente desea se le instale y presente el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de WIYÜE® que se trata de otro Cliente, razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presente el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.
- De no cumplir a criterio de WIYÜE® con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, WIYÜE® no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.
- d) En el supuesto de ser aplicable, WIYÜE® verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Cliente para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual o anual). De existir cualquier irregularidad a criterio de WIYÜE®, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Cliente en la que le propondrá otra forma de pago.

## **8.5 Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios.**

La Carátula y el Contrato, es el documento en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que comprometen entre sí para la prestación del Servicio contratado, misma que deberá ser firmada por el Suscriptor o quien reciba a los técnicos instaladores de WIYÜE® o del tercero que éste designe, en el entendido de que con tal acto, el Suscriptor acepta los términos y condiciones del Contrato. En la Carátula se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación (v) Equipos instalados (vi) Tarifa de Servicios, y (viii) Fecha y hora de Instalación.

WIYÜE® podrá en cualquier momento modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable, dando para ello aviso a la Comisión y a la PROFECO de dichas modificaciones para su registro correspondiente.

### **8.5.1 Vigencia del contrato.**

La vigencia del contrato será indefinida. El Suscriptor podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso dado por escrito en las oficinas comerciales de la Concesionaria y/o vía correo electrónico enviado al correo electrónico de la Concesionaria, la cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación del Servicio por parte del Suscriptor no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a la Concesionaria. El Suscriptor deberá cubrirlas al 100% al momento de la cancelación y devolver los equipos terminales dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en su domicilio.

### **8.5.2 Cesión de derechos del Contrato.**

El Suscriptor no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del Contrato motivo de la prestación del Servicio, sin el previo consentimiento por escrito de la Concesionaria.

En su caso, para llevar a cabo la cesión de derechos del Contrato, el Suscriptor deberá acudir personalmente a una oficina comercial acompañado del posible cesionario, para lo cual deberán presentar el original del contrato, identificación oficial con fotografía, comprobante de domicilio, escrito de solicitud de cesión de derechos firmado por el Suscriptor, en su calidad de cedente, y el posible cesionario, en el que se manifieste la cesión total de los derechos y las obligaciones contenidas en el Contrato y la aceptación por parte del posible cesionario de subrogar los términos y condiciones del mismo. La Concesionaria evaluará la solicitud del Suscriptor y el posible cesionario y, de considerarlo procedente, aceptará la cesión del contrato.

### **8.6 Tarifas.**

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor que se obliga a pagar a favor de WIYÜE® por la prestación de los Servicios de que se traten (de manera mensual/cargos únicos y/o cargos variables) de conformidad con el Contrato y los Planes y Paquetes Tarifarios descritos en el Libro de Tarifas de WIYÜE®. Las Tarifas, previa a su aplicación, se encuentran debidamente registradas en la Comisión, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa WIYÜE®, están a la entera disposición del Suscriptor en el Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión, 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 Oficinas Comerciales de WIYÜE® y en la página Web <https://www.wiyue.mx/>.

WIYÜE® podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en la Comisión, modificar las Tarifas de los Servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

### **8.7 Garantías.**

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, WIYÜE® podrá solicitar al Suscriptor al momento de la firma del Contrato, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados, así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Suscriptor, y WIYÜE® podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Suscriptor con WIYÜE®.

## **8.8 Cancelación de los Servicios.**

El Suscriptor podrá cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales en las oficinas comerciales de WIYÜE® publicadas en nuestra página web. En cualquier caso, deberá proporcionar su número de cuenta o Contrato; indicar el servicio a cancelar; devolver los Equipos; y cubrir cualquier adeudo causado en términos del Contrato.

Realizado lo anterior, los servicios serán cancelados al concluir el trámite. En el supuesto que el Suscriptor desee cancelar cualquiera de los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados, podrá hacerlo en cualquier momento, sin que ello lo exima de liquidar cualquier adeudo que presente la cuenta y devolver en perfectas condiciones en algunas oficinas comerciales de WIYÜE®, la totalidad de los Equipos entregados para proveer el servicio cancelado. En caso que el Suscriptor no devuelva el(los) Equipo(s), éste deberá pagar a WIYÜE® cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado de acuerdo a los montos publicados por WIYÜE® en la Página Web. En caso de que el Suscriptor desee cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales WIYÜE® antes de cumplir con el plazo forzoso que en su caso haya contratado, además de cubrir los requisitos enunciados, deberá cubrir los cargos correspondientes que resulten aplicables de conformidad con el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito entre las partes.

## **9. Obligaciones de WIYÜE®.**

WIYÜE® prestará los Servicios al Suscriptor durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año en los términos que establece la legislación aplicable, el contrato de adhesión, los procedimientos establecidos en el Código y las tarifas registradas ante la Comisión.

WIYÜE® pone a disposición del Suscriptor en sus oficinas comerciales, centros de atención y/o en su página de Internet <https://www.wiyue.mx/>, los planes o paquetes de los servicios disponibles, las áreas o regiones geográficas con cobertura autorizada en la Concesión, tarifas, cuotas de reconexión, el Código de Prácticas Comerciales y cualquier otra información relacionada con la prestación del Servicio.

WIYÜE® deberá instalar los Servicios en el domicilio que proporcione el Suscriptor a más tardar dentro de los siguientes 10 días naturales a la celebración del contrato de prestación de Servicio. Las líneas, aparatos y accesorios del equipo terminal para conexión a los dispositivos del Suscriptor, colocados por la Concesionaria en el domicilio del Suscriptor son de su exclusiva propiedad, los cuales se entregan al Suscriptor en calidad de comodato.

En caso de existir imposibilidad técnica para recibir el Servicio, se dará por terminado el contrato en cuestión, sin responsabilidad para las partes, para lo cual la Concesionaria se obliga a reintegrar las cantidades de dinero otorgadas por anticipado, dentro de un plazo de 5 días naturales a que se presente dicho supuesto.

WIYÜE® podrá solicitar el acceso a sus operarios y empleados, al domicilio del Suscriptor y a las instalaciones dentro del domicilio de éste, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

WIYÜE® no podrá revelar a ningún tercero la información proporcionada por el Suscriptor bajo el carácter de confidencial, sin el consentimiento previo y por escrito del mismo, salvo que la información sea solicitada por autoridad competente en los términos prescritos por la legislación aplicable.

## **10. Causales de suspensión del servicio y reconexión.**

WIYÜE® podrá suspender el Servicio, sin ninguna responsabilidad para ésta, cuando el Suscriptor deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo o la Concesionaria no reciba el pago pactado por cualquier motivo ajeno a ésta última.

WIYÜE® deberá reconectar el Servicio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere liquidado el adeudo pendiente y haber cubierto la cuota por reconexión respectiva.

WIYÜE® dará aviso cuando menos 24 horas previas, de interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en las instalaciones de la Concesionaria, ésta no cobrará al Suscriptor el Servicio por el tiempo que se suspenda el mismo derivado de las reparaciones antes señaladas.

## **11. Causales de rescisión del contrato.**

Será causa de rescisión del Contrato, si el Suscriptor sin consentimiento previo por escrito por parte de la Concesionaria, cede, traspasa o enajena parcial o totalmente a un tercero ajeno a dicho instrumento, los derechos u obligaciones derivados del mismo o si hace uso inadecuado de los equipos o contenidos o programación proporcionado. Asimismo, si el Suscriptor, durante el mes en que le fuere suspendido el Servicio no liquida el adeudo correspondiente, la Concesionaria podrá rescindir el contrato sin responsabilidad para ésta.

Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios, en el entendido de que si el nuevo domicilio del Suscriptor queda fuera del área de cobertura de prestación del Servicio a cargo de la Concesionaria, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para las partes. El Suscriptor por consiguiente, devolverá a la Concesionaria el equipo y accesorios que con motivo del contrato celebrado le hubiesen sido proporcionados por la Concesionaria.

Asimismo, será causa de rescisión del contrato, si se deja sin efecto la Concesión.

## **12. Cambio de domicilio.**

El Suscriptor reportará el cambio de domicilio en la Oficina Comercial, presentando comprobante de domicilio de la nueva dirección, para lo cual se deberá cubrir el costo de la tarifa correspondiente por parte del suscriptor e indicará el horario en que se le puede encontrar en dicho domicilio dentro de los tres días hábiles siguientes, y se deberá permitir el acceso de los operativos y empleados de la Concesionaria al domicilio anterior al cambio para poder llevar a cabo el retiro total de la instalación y equipo de conexión para la prestación del Servicio que son propiedad exclusiva de la Concesionaria. Esto con la finalidad de que posteriormente a estos trabajos se proceda a realizar la instalación de la misma en el nuevo domicilio.

## **13. Descuentos y promociones.**

WIYÜE® podrá ofrecer promociones o descuentos a los suscriptores. Las promociones o descuentos se ofrecerán conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en la tarifa vigente registrada en la Comisión constituyen la base de las promociones y descuentos, mismos que también deberán estar registrados en la Comisión.

#### **14. Bonificaciones.**

El Suscriptor deberá comunicar en forma inmediata a WIYÜE® las fallas o interrupciones del Servicio.

En caso de que las fallas sean imputables a la Concesionaria y no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, la Concesionaria, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta del Suscriptor, siempre y cuando exceda de 24 horas consecutivas.

WIYÜE® no será responsable de la calidad o funcionamiento del (los) equipo (s) propiedad del Suscriptor, tales como televisiones, así como por el uso inadecuado por parte del Suscriptor de los equipos terminales y accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo de la celebración del contrato de prestación del Servicio. Asimismo, la Concesionaria deberá bonificar o aplicar un descuento al Suscriptor por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a la Concesionaria, conforme a lo establecido en el Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.

#### **15. Atención a clientes**

En caso de que el Suscriptor tenga alguna queja respecto a las fallas en los servicios, éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número telefónico 9991680794, las 24 horas del día, todos los días del año.

Toda deficiencia en los servicios o fallas en los equipos terminales deberá informarse de inmediato a WIYÜE® para que éste realice las labores tendientes a corregirlas, dentro de un plazo máximo de 24 horas hábiles, posteriores a que hizo el aviso respectivo. En caso de que las fallas en el equipo sean imputables a la Concesionaria, éste deberá abstenerse de cobrar cantidad alguna durante el periodo de afectación.

El Suscriptor podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja, por fallas en los servicios dentro de los cinco días naturales posteriores contados a partir de la fecha que les haya dado origen, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente la Concesionaria, en el Centro de Atención Telefónica o Centro de Atención a Clientes, detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha solicitud, señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta; por cada solicitud se deberá proporcionar un número de folio y/o clave, dentro de los siguientes cinco días naturales se deberá dar respuesta a el Suscriptor.

En caso de que WIYÜE® no atienda las quejas de los Suscriptores, éstos podrán dirigirse a la página de Internet de la Comisión <https://www.gob.mx/crt>.

#### **16. Política de privacidad**

Los Datos Personales del Cliente serán tratados por WIYÜE® de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos personales en posesión de Particulares, su reglamento y normativa relacionada. Así mismo WIYÜE® ha adoptado las medidas necesarias para asegurar la privacidad de los datos personales recabados, de forma que se garantice su seguridad, se eviten alteración, pérdida o tratamiento no autorizados. Además, todo dato que sea recabado será tratado de conformidad con los

principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad y responsabilidad. Siendo así que el tratamiento de datos personales se limitará al cumplimiento de las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad, mismo que puede ser consultado en: <https://www.wiyue.mx/>.

## **17. Aviso**

WIYÜE® se reserva el derecho de actualizar el presente Código de Prácticas Comerciales.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios vigentes que WIYÜE® ofrece, podrán ser consultados en su página web oficial <https://www.wiyue.mx/>; Oficinas Comerciales de WIYÜE® o bien al Call Center marcando al número 9991680794.

*Código de Prácticas Comerciales de WIYÜE®  
Fecha de actualización 24 de octubre de 2025.*

---