

## COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Fallas atribuibles al proveedor:

Cuando, por causas imputables al proveedor, no se presten los servicios en los términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, incluyendo los establecidos en la publicidad o conforme a los índices y parámetros de calidad determinados por el IFT, el proveedor deberá:

- o Compensar al suscriptor con la parte proporcional del precio de los servicios no prestados.
- o Bonificar al menos el 20% del monto correspondiente al periodo afectado en la prestación de los servicios.

2. Interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor:

Si la interrupción de los servicios se debe a un caso fortuito o fuerza mayor, y esta persiste por más de 72 horas consecutivas después del reporte realizado por el suscriptor, el proveedor deberá:

- o Compensar la parte proporcional del precio por el periodo de interrupción, reflejándose en el siguiente recibo y/o factura.
- o Bonificar al menos el 20% del monto correspondiente al periodo afectado.

3. Interrupciones por causas previsibles:

En caso de interrupciones previsibles que afecten de manera generalizada o significativa la prestación de los servicios por un periodo que no podrá exceder 72 horas consecutivas, el proveedor deberá:

- o Eximir del cobro al suscriptor de la parte proporcional del precio por el periodo no prestado.
- o Bonificar al menos el 20% del monto correspondiente al periodo afectado.

4. Cargos indebidos:

si el proveedor realiza cargos indebidos, deberá:

- o Devolver el monto correspondiente dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la reclamación del suscriptor.
- o Realizar dicha devolución por el mismo medio en que se efectuó el cargo indebido.
- o Bonificar al menos el 20% del monto cargado indebidamente.

5. Verificación y reparación de fallas:

Desde el momento en que el proveedor reciba el reporte del suscriptor sobre fallas y/o interrupciones en los servicios, procederá a verificar el tipo de falla. El tiempo

de reparación no deberá exceder 15 días naturales a partir de la recepción del reporte.