

## COMPROMISO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS

Tractoral S.A. (en adelante “TCC” o “la Empresa”) con la finalidad de continuar mejorando la calidad de sus servicios, se compromete a brindar a sus clientes una rápida solución (en adelante “la Garantía”) a determinados problemas técnicos en el servicio digital de televisión por cable, en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir del reclamo realizado por el Cliente. En caso que la solución no pueda ser proporcionada en el plazo antes mencionado, TCC se compromete a restituir al Cliente el importe del abono básico mensual correspondiente al servicio digital de televisión por cable del mes en que se produjo el incumplimiento. A los efectos de esta garantía se entiende por “servicio digital” al servicio brindado mediante decodificadores instalados por la empresa.

El compromiso asumido por la Empresa funcionará exclusivamente en los casos que se detallan a continuación y en un todo de acuerdo a las siguientes condiciones y requisitos:

### 1) Problemas Técnicos cubiertos por la Garantía:

- a) La Garantía únicamente cubrirá aquellos casos de **pérdida total** del servicio digital de televisión por cable en una o más de las conexiones instaladas en su domicilio por la empresa. Por pérdida total del servicio se entiende la ausencia total de señal, esto es, la imposibilidad de visualizar todas las señales contratadas (pantalla del televisor negra o azul) siempre que provenga de un decodificador digital instalado por la empresa. A modo de ejemplo, y sin que ello implique una enumeración taxativa, la Garantía no comprende problemas técnicos de visualización, total o parcial, de una o más señales, problemas de audio, problemas de visualización de TV cable analógica, problemas con otros servicios contratados distintos al de televisión por cable (ADSL, ANCEL), etc.
- b) La presente Garantía solamente comprenderá los casos de pérdida de señal cuyas causas sean imputables a TCC. En tal sentido, no estarán cubiertas por la Garantía, la pérdida total del servicio digital de televisión por cable, derivada de causas no imputables a TCC y/o de caso fortuito y/o de fuerza mayor, y/o huelga de funcionarios, y/o de hechos propios del Cliente o de un tercero. A modo de ejemplo, y sin que ello suponga una enumeración taxativa, la garantía no comprenderá aquellos supuestos de pérdida total del servicio causados por:
  - Mal uso o uso inadecuado de los equipos instalados (decodificadores).
  - Uso de Decodificadores instalados por el propio cliente o por terceros no autorizados por la empresa.
  - Manipulación indebida de los equipos instalados por personas no autorizadas.
  - Utilización de voltajes eléctricos inadecuados.
  - Excesos o caídas de tensión eléctrica.
  - Utilización de instalaciones eléctricas inadecuadas o precarias.
  - Deficiencia o interrupciones del circuito de alimentación eléctrica.
  - Cortes de energía eléctrica.
  - Problemas del o los televisores

- Decodificadores bloqueados o desconexión del servicio por morosidad del cliente
- Actos de vandalismo, sean del cliente o de terceras personas.
- Incendios
- Factores climáticos que impidan la recepción de las señales.
- Desastres naturales.
- Guerras
- Así como cualquier otra causa que se encuentre fuera del control de TCC

**2) Clientes cubiertos por la Garantía:** La presente garantía únicamente se aplica al servicio de televisión por cable prestado en **hogares de familia**. A modo de ejemplo, y sin que ello suponga una enumeración taxativa, no se encuentra comprendido en la garantía el servicio de televisión por cable prestado en hoteles, mutualistas, clubs, organismos estatales, empresas, etc.

**3) Mecanismo para la puesta en funcionamiento de la Garantía:**

- a) En caso de pérdida total del servicio digital de televisión por cable, el Cliente deberá contactarse telefónicamente al servicio técnico de TCC llamando al 24101616.
- b) El cómputo del plazo de las 24 horas comenzará a correr a partir de la hora exacta del ingreso de la llamada del reclamo a nuestro sistema, la que quedará debidamente registrada.
- c) El Cliente será atendido por un asesor, quien analizará el problema y en la medida de lo posible le brindará la solución al mismo.
- d) En caso que no sea posible solucionar el problema telefónicamente, el asesor coordinará con el Cliente una visita domiciliaria dentro de las 24 horas subsiguientes. El Cliente asume la responsabilidad que en el rango horario fijado para la visita, se encuentre alguna persona para atender a los funcionarios y franquearle el paso a su domicilio.
- e) En caso que no sea posible coordinar la visita dentro de dicho plazo por causas imputables al Cliente, la Garantía no cubrirá el reclamo. Asimismo, si una vez fijada la visita, los funcionarios de TCC no encuentran a nadie en el domicilio, o no pueden ingresar al mismo, se procederá a dejar la correspondiente constancia de visita y la Garantía no cubrirá el reclamo.
- f) Una vez realizada la visita y constatada que la pérdida total del servicio se debe a alguna de las causas comprendidas en la garantía, se procederá a solucionar el problema en el plazo de 24 horas contadas desde la hora del reclamo telefónico. Vencido dicho plazo sin que el problema constatado haya podido ser solucionado, y sin perjuicio que se intentará resolver en forma inmediata, TCC restituirá al cliente el importe del abono mensual correspondiente al servicio digital de televisión por cable del mes en que se produjo el incumplimiento.

**4) Excepciones al plazo de solución de 24 horas:**

El plazo de 24 horas para solucionar el problema no será de aplicación y por ende no regirá la Garantía, cuando los funcionarios de TCC no puedan, por causas ajenas a la Empresa, realizar los trabajos necesarios para restablecer el servicio. Así, y a

modo de ejemplo, no regirá el plazo de 24 horas si los funcionarios no pueden: ingresar al domicilio del cliente, acceder a la azotea del Edificio o transitar por la misma a efectos de restablecer el servicio. Tampoco regirá el plazo de 24 horas cuando razones climáticas o meteorológicas impidan la realización de los trabajos en el exterior del hogar que sean necesarios para el restablecimiento del servicio. Los funcionarios actuantes dejarán en cada caso las observaciones pertinentes en la constancia de visita. En dichos supuestos la garantía no cubrirá el reclamo.

- 5) **Exclusiones:** No quedan comprendidas en la exoneración de pagos prevista en el presente documento, todo otro cargo que integre la factura mensual del Cliente, que no sea el precio del abono básico mensual, tales como, a título meramente enunciativo, cargos por cuotas de adquisición de televisiones, notebooks, cámaras fotográficas, ADSL, módems, paquetes especiales de programación, etc.
- 6) **Situaciones especiales :** a) La restitución del importe del abono mensual será la única compensación que recibirá el Cliente tanto en el caso que sufre una sola pérdida total del servicio, como si durante el mismo mes se produjeran varios cortes y no sean solucionados dentro del plazo establecido. b) La restitución del importe del abono prevista en la presente garantía quedará sin efecto, automáticamente, en caso que el Cliente haga uso de la facultad que le confiere el artículo OCTAVO del contrato de prestación del servicio de televisión por cable, ya que ambos beneficios no son acumulables.
- 7) **Conocimiento de la Garantía:** Las presentes condiciones serán publicadas en la página web de TCC [www.tcc.com.uy](http://www.tcc.com.uy). El hecho de realizar un reclamo supone el conocimiento y la aceptación por parte del Cliente de las presentes condiciones.
- 8) **Modificaciones:** TCC podrá, en cualquier momento, suprimir o eliminar la presente Garantía y/o modificar las condiciones aquí establecidas. Dichas modificaciones serán publicadas en la página web de TCC. La vigencia de las citadas condiciones se extenderá hasta que sean modificadas por otras debidamente publicadas en la página web antes citada.
- 9) **Legislación aplicable y jurisdicción competente:** La relación entre TCC y el Cliente se regirá por la legislación vigente en la República Oriental del Uruguay y cualquier controversia se someterá a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Montevideo.

Montevideo, 3 de octubre de 2014