IMPORTANTE INFORMACIÓN PARA LOS CLIENTES DE VIDEO

PROCEDIMIENTOS PARA LAS QUEJAS DE CLIENTES

Si usted tiene alguna queja acerca de su servicio o factura de televisión por cable, por favor llame al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" o llame a nuestro número de teléfono gratuito que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O bien, si desea expresar sus comentarios por escrito, dirija su carta a Comcast enviándola a la dirección local que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros". Nosotros trataremos de resolver su queja a la mayor brevedad posible. Si no podemos resolver su queja, se lo notificaremos y le explicaremos por qué. Si usted no está satisfecho con la manera en que hemos resuelto su queja, o si no podemos resolverla, usted puede ponerse en contacto con la dirección de franquicias de su zona para hablar sobre su queja. Por favor, consulte su factura mensual de cable o llame al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" para encontrar el nombre y la dirección de la dirección de franquicias de su zona.

Para los clientes que usan el subtitulado oculto, Comcast mantiene una Oficina de Subtitulado Oculto que se ocupa de las quejas por escrito. Si usted tiene alguna queja acerca del subtitulado oculto, por favor escriba a la Oficina de Subtitulado Oculto de Comcast a la dirección que figura en su factura mensual.

PROBLEMAS DEL SERVICIO

Si usted experimenta problemas con la calidad de la imagen o señal, consulte el manual del propietario de su televisión y/o VCR para realizar los ajustes necesarios. Si no se resuelve el problema, llame al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" y describa el problema al representante del servicio de atención al cliente.

Para corregir el problema, tal vez tengamos que ingresar en su edificio. Si es así, concertaremos una llamada de servicio a la hora que le convenga. Haremos todo lo posible por resolver cualquier queja que tenga acerca de la calidad de nuestras señales lo más pronto y eficientemente posible. Excluyendo las condiciones que estén más allá de nuestro control, responderemos a una interrupción del servicio antes de 24 horas a partir del momento en que recibamos la notificación. Otros problemas de servicio serán atendidos el siguiente día hábil como máximo después de la notificación. Si nuestro técnico de servicio no puede corregir el problema a su entera satisfacción, concertaremos, si usted así lo solicita, una segunda cita de servicio. Si aún así no podemos corregir el problema, le notificaremos el hecho y la razón por qué. Si usted no está satisfecho con la manera en que hemos resuelto su problema de servicio, puede ponerse en contacto con la dirección de franquicias de su zona para hablar sobre el problema con su servicio. Por favor, consulte su factura mensual de cable o llame al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" para encontrar el nombre y la dirección de la dirección de franquicias de su zona.

MUDANZAS

Antes de mudarse, por favor llame al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros". Esta es la mejor manera de arreglar para que le desconecten su servicio y de programar una instalación en su nueva casa si ésta se encuentra dentro de nuestra área de servicio.

EQUIPO

En el supuesto caso de que finalice su servicio, tiene que devolver a nuestras oficinas comerciales locales el convertidor, control remoto y cualquier otro equipo que le hayamos suministrado. Se le seguirá cobrando por el equipo hasta que este sea devuelto. Si ha extraviado o no puede devolver el equipo por alguna otra razón, se le cobrará por el equipo.

IDENTIFICACIÓN

Se requiere que nuestros empleados y contratistas designados lleven consigo una fotografía de identificación mientras trabajan. Sienta la absoluta libertad de solicitar esa identificación a cualquier

persona que afirme ser nuestro empleado o representante.

AVANCES

Durante el transcurso del año, tal vez le ofrezcamos el “Avance Gratuito” de algún canal premium. Si usted piensa que la programación es inaceptable, puede llamarnos y nosotros bloquearemos el canal del avance gratuito.

COMPATIBILIDAD DEL EQUIPO

COMPATIBILIDAD DE LOS TELEVISORES Y VCR

Muchos aparatos nuevos de televisión y videograbadoras (“VCR”) están rotulados como “preparados para cable”. Por lo general, los televisores o VCR preparados para cable son los que, cuando se les conecta directamente al servicio de cable, pueden recibir todos los canales descodificados que no sean premium (los canales premium incluyen canales como HBO y Showtime). Los televisores y VCR más antiguos tienen una mayor posibilidad de no estar preparados para cable, lo que significa que por lo general reciben sólo algunos canales numerados (generalmente los canales del 2 al 13). Aun cuando usted tenga un televisor o VCR más antiguos que fueron publicitados como “preparados para cable” o “compatibles con cable”, el equipo podría no funcionar según lo esperado cuando lo conecta directamente a nuestro sistema de cable. Esto es porque previamente no había normas pertinentes a los fabricantes de aparatos de televisión que gobernaran la recepción de los canales de cable. De acuerdo con las nuevas reglamentaciones federales, los televisores y VCR vendidos en los Estados Unidos a partir de julio de 1997 no pueden llamarse “preparados para cable” o “compatibles con cable” a menos que cumplan con los nuevos requisitos técnicos adoptados por la FCC, incluyendo la capacidad de sintonizar correctamente los canales de cable. El equipo existente puede satisfacer algunas pero no todas esta normas, y conectar su servicio de cable directamente a dicho equipo puede ocasionar la degradación o interferencia de la señal. Si usted no está seguro de si su televisor o VCR están “preparados para cable”, lea el manual y las instrucciones del equipo, o comuníquese con fabricante. Si su equipo no está completamente preparado para cable, usted puede recibir de todas maneras todos los canales de cable estándar que ofrezcan una programación descodificada o descifrada alquilando o comprando un convertidor que no tenga la capacidad de descodificar o descifrar. Por una baja tarifa mensual, nosotros les alquilamos convertidores a nuestros clientes que serán compatibles con los servicios que usted nos compra. También puede comprar convertidores en tiendas de productos electrónicos o alguna otra tienda al por menor de su zona.

COMPATIBILIDAD DE LOS CONVERTIDORES Y CABLECARDS

Actualmente, muchos suscriptores alquilan o poseen convertidores para recibir nuestros servicios de cable. Dado que un convertidor funciona como el sintonizador de canales en su televisor o VCR, esto podría impedirle usar algunas de las características y funciones especiales de su televisor o VCR. Por ejemplo, es posible que usted no pueda mirar un programa mientras está grabando otro, ni grabar dos o más programas consecutivos que aparezcan en diferentes canales, ni usar la generación avanzada de imágenes y mostrar funciones tales como “imagen en imagen”, revisión del canal o usar otras funciones que necesitan que el aparato de televisión o VCR seleccione el canal. Algunos de estos problemas se pueden resolver con el uso de interruptores A/B, divisores de señal y/o equipo suplementario que le puede comprar a Comcast o en una tienda de productos electrónicos. Por favor, llámenos si quiere conversar acerca de la clase de equipo especial que se necesita para resolver problemas individuales de compatibilidad o si tiene alguna pregunta acerca de otros problemas de compatibilidad del equipo.

Con el fin de permitirle usar las funciones especiales que podrían tener su televisor y VCR, pondremos a su disposición, si así lo solicita, equipo que le permita la recepción simultánea de dos o más señales codificadas o cifradas y para sintonizar a otros canales en un horario previamente programado. Este equipo podría incluir por ejemplo, convertidores y descodificadores/descifradores múltiples y/o relojes automáticos (o, si dichos aparatos no están disponibles, se suministrarán múltiples dispositivos de descodificación) e interruptores que circunvale la señal.

Si usted planea comprar servicios de cable que codificamos o ciframos, tales como los servicios premium, Pay-Per-View o digitales, tendría que asegurarse de que cualquier convertidor, o dispositivo de navegación o televisor preparado para cable digital (que pueda recibir servicios de

cable digital usando un dispositivo que le tenemos que suministrar llamado una CableCARD en lugar de un convertidor) que usted compre en una tienda sea compatible con nuestro sistema. Debido a las limitaciones de los aparatos, los aparatos digitales preparados para cable al por menor que usan la tecnología de CableCARD sólo reciben lo que se conoce como servicios de cable de "una sola vía". Dichos aparatos no pueden recibir servicios de cable de "dos vías", tales como la guía electrónica de programas de Comcast, video On Demand, o servicios de video digital conmutado. Los clientes que poseen una DVR TiVo preparada para cable digital pueden tener acceso a los servicios de video digital conmutado obteniendo un aparato de "adaptador de sintonía" de Comcast. Los clientes con una DVR TiVo u otros aparatos preparados para cable digital van a necesitar un descodificador de Comcast para tener acceso al video digital conmutado y otros servicios de cable de dos vías. Los aparatos preparados para cable digital de dos vías no están aún disponibles a la venta, pero se espera que lo estén en el futuro próximo. Si así lo solicita, nosotros le suministraremos los parámetros técnicos necesarios para cualquier convertidor alquilado o comprado de tiendas al por menos para que funcionen con nuestro sistema de cable. Si ve anuncios publicitarios de convertidores que tienen descodificadores en ellos, tiene que entender que el uso de esos aparatos podría ser ilegal. Debido a la necesidad de proteger nuestros servicios codificados, no autorizaremos el uso de ningún convertidor/descodificador que no se ajuste a todas las especificaciones de seguridad de la señal requeridas. La gente que usa convertidores/descodificadores ilegales podría ser procesada por robo del servicio de cable. Es ilegal alterar o manipular cualquier aparato que le pertenezca a un operador de cable con la intención de recibir, interceptar o ayudar a recibir o interceptar cualquier servicio de comunicaciones ofrecido por sistema de cable. La gente que emprende tales acciones podría verse sujeta a multas y encarcelamiento.

UNIDADES DE CONTROL REMOTO

Nosotros les alquilamos unidades de control remoto a los suscriptores para que puedan tener acceso a las funciones del convertidor a distancia. Actualmente, les suministramos a los suscriptores convertidores con unidades compatibles de control remoto. Aunque alquilamos las unidades de control remoto a un precio nominal, los suscriptores pueden comprar modelos de control remoto compatibles actualmente disponibles en tiendas locales al por menos que incluyen: Philips PHL PMDVR8, RCA RCR612 y Sony RM-V202. En la oficina de Comcast de su zona, usted puede obtener una lista de controles remotos compatibles adicionales. Aunque esas unidades de control remoto son compatibles con los convertidores que ofrecemos en la actualidad, esos controles remotos podrían no ser funcionales si cambiamos el tipo de convertidores que ofrecemos a los suscriptores. Por favor, contáctenos si tiene alguna pregunta acerca de la compatibilidad de alguna unidad de control remoto en particular con nuestro equipo.

AVISO DE DISPONIBILIDAD DE LOS CONVERTIDORES PARA ENCHUFES ADICIONALES

Los suscriptores que instalan sus propias conexiones adicionales de recepción tal vez no puedan recibir sin un equipo adicional todas las estaciones emisoras acarreadas por el sistema de cable. Es posible que los aparatos de televisión que no sean verdaderamente compatibles con el sistema de cable no puedan recibir las estaciones emisoras de televisión que estén ubicadas más arriba del canal 13 sin equipo adicional.

Nuestra compañía de cable tiene en alquiler y/o venta el equipo necesario para recibir todas las estaciones emisoras acarreadas en el sistema de cable. También podría estar disponible en las tiendas al por menos dentro de su comunidad. Las instrucciones para la instalación de este equipo están disponibles para quien las solicite. Si desea todos los detalles, por favor póngase en contacto con la compañía de cable de su zona.

CAMBIOS DEL SERVICIO E INSTALACIÓN

Las instalaciones normales se completan por lo general dentro de los 7 días hábiles. Si usted inicia un cambio en los servicios que recibe, podría estar sujeto a cargos pertinentes a la instalación o cambio de servicio. Si desea detalles, por favor consulte la información de los precios del servicio que le hemos suministrado. Nuestros clientes reciben una lista de nuestros servicios y cargos anualmente en una circular o encarte de la factura. Si nos llama durante las horas normales de atención al público, usted podrá obtener información adicional sobre nuestros servicios, tarifas y precios actuales.

OTROS SERVICIOS E INFORMACIONES

Además de nuestros paquetes del Servicio Básico y Preferred, también ofrecemos servicios optativos de programación de video y audio, incluyendo canales premium individuales (tales como HBO, Cinemax, Showtime, Starz y Encore) y servicios de Pay-Per-View que entregan películas individuales, eventos deportivos y eventos especiales. También ofrecemos paquetes de Servicio Digital y Servicio de Módem de Cable de Alta Velocidad en áreas selectas de servicio donde se ha reconstruido o actualizado nuestra planta de cable. Para recibir algunos servicios optativos, usted tiene que tener un convertidor direccionable compatible o un módem de cable.

En www.xfinitytv.com/contractrenewals o llamando al 866-216-8634 se puede encontrar información sobre los vencimientos venideros del contrato del programador.

Por favor, llámenos al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" para hablar con uno de los representantes del servicio de atención al cliente sobre nuestros servicios y productos, o vaya a nuestro sitio web: www.comcast.com para ver la información más reciente sobre nuestros servicios.

En el futuro, tal vez cambiemos esta información. Le enviaremos una notificación escrita, electrónica o alguna otra notificación apropiada para informarle sobre los cambios y la fecha en que entrarán en vigencia. Si usted considera que el cambio es inaceptable, tiene el derecho a cancelar su servicio. Sin embargo, si usted continúa recibiendo nuestro servicio después de la fecha en que ha entrado en vigencia el cambio, consideramos que ha aceptado el cambio. Para aquellos clientes que reciben servicio por medio de cuentas comerciales, arreglos de precios al por mayor o arreglos similares, algunas de las políticas, procedimientos y servicios aquí pueden no ser pertinentes.

Si desea más información, por favor, llámenos al número local del servicio de atención al cliente que figura en el encarte "Cómo comunicarse con nosotros" para hablar con uno de los representantes del servicio de atención al cliente.

SP Stnd Legal 0413