



Términos y condiciones Promoción de Satisfacción Total Hi-tv

1. ¿Qué es la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv?

Es la promoción que te ofrecemos para vivir la experiencia Hi-tv sin compromisos. Te damos 30 días (naturales) después de la fecha de compra para probar tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv y Kit Antena Digital Hi-tv. Si no estás satisfecho durante estos 30 días, te devolvemos tu dinero.

2. ¿Qué necesito hacer para solicitar la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv?

- a) Comunicarte a la línea Hi-tv al 1721-2117 durante los 30 días (naturales) después de haber comprado tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv.
- b) Solicitar la aplicación de la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv.
- c) Anotar el número de folio que un Asesor Hi-tv te proporcionará.
- d) Acudir a uno de nuestros Centros de Atención Hi-tv autorizados durante los 7 días (hábiles) después de haber llamado a la línea Hi-tv con :
 - Número de folio.
 - Ticket de compra.
 - Copia de identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cartilla).
 - En caso de que el ticket de compra no esté a tu nombre deberás presentar copia de identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cartilla) de la persona que haya comprado el receptor digital Hi-tv.
 - Tu receptor digital Hi-tv completo que incluye:
 - Tu receptor digital Hi-tv en su empaque original.
 - Tarjeta de Acceso.
 - Control Remoto.
 - Adaptador de Corriente.
 - Tu Antena Digital Hi-tv en buen estado.
 - En caso de que tengas Kit Antena Digital Hi-tv deberás presentar la antena y la base en buen estado.

El Centro de Atención verificará el estado de tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv y sus accesorios así como su correcto

funcionamiento. En caso de que tengan una falla y ésta no sea de fábrica, no aplicará la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv.

- e) Si cumples con todos los requisitos, el Centro de Atención te proporcionará otro folio y te pedirá que acudas dentro de las próximas 48 horas a la tienda donde compraste tu Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv.
- f) Para recibir la devolución de tu dinero, deberás presentarte en la caja de la tienda o en el área de Servicio a Clientes donde compraste tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv, con una copia de identificación oficial (IFE, Pasaporte o Cartilla) y con el número de folio que te proporcionaron en el Centro de Atención Hi-tv.
- g) Para que puedas solicitar la devolución del dinero de tu Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv, es indispensable que hayas solicitado la Promoción de Satisfacción Total para tu receptor digital Hi-tv.
 - Si compraste tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv en efectivo, se te regresará tu dinero en ese momento.
 - Si compraste tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv a crédito de la tienda, se te regresará el monto que hayas pagado hasta ese momento.
 - Si compraste tu receptor digital Hi-tv, Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv con tarjeta de crédito o débito, se te entregará un comprobante de devolución y el tiempo de reembolso a tu tarjeta dependerá de las políticas de cada banco.
 - Si compraste tu Kit Antena Digital Hi-tv en la línea Hi-tv, se te devolverá tu dinero mediante un traspaso a tu tarjeta de crédito.

La Promoción de Satisfacción Total aplicará en la instalación de Antena Digital Hi-tv o Kit Antena Digital Hi-tv únicamente cuando no tengas cobertura en tu domicilio confirmada por el personal de instalación de Hi-tv.

3. ¿En qué casos no podrás aplicar la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv?

- a) Cuando hayan pasado más de 30 días (naturales) después de haber realizado tu compra.
- b) Cuando no presentes alguno de los requisitos mencionados en la sección 2 de este documento.
- c) Cuando tu receptor digital Hi-tv:
 - Se haya utilizado en condiciones distintas a las normales explicadas en el Manual de Usuario Hi-tv.
 - Cuando no se haya operado de acuerdo con las instrucciones de seguridad explicadas en el Manual de Usuario Hi-tv.
 - Cuando haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas.
- d) Cuando el Centro de Atención determine que no aplique la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv con base en el diagnóstico realizado.
- e) Cuando acudas al Centro de Atención después de 7 días hábiles de haber solicitado la aplicación de la garantía en la línea Hi-tv.

- f) Cuando presentes el folio otorgado por el Centro de Atención en la tienda donde compraste tu receptor digital Hi-tv para la devolución de tu dinero después de 48 horas.

Hi-tv se reserva en todo momento el derecho de modificar las condiciones de la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv así como de suspender, dar por terminada o reiniciarla en cualquier momento sin previo aviso.

Hi-tv es una marca que pertenece a Servicios y Mantenimiento del Futuro en Televisión, S.A. de C.V., quien administra la Promoción de Satisfacción Total Hi-tv.