

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo desglosar los servicios que ofrece **TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.** –en adelante, “**StarTV**”– a sus clientes –en lo subsecuente, los “*Suscriptores*”– y las características de los mismos.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros *Suscriptores* o posibles *Suscriptores* para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones del servicio que ofrece *StarTV*.

2. TERMINOLOGÍA

<i>Autoridades</i>	El <i>IFT</i> y/o la <i>Profeco</i> ; autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que cada una de éstas tiene conferidas en la legislación aplicable.
<i>Centro Integral de Servicio (CIS)</i>	Es el servicio de atención vía telefónica, a través del número 800 700 (STAR) 78 27, y correo electrónico cis@stargroup.com.mx , donde: (i) se brinda información sobre los paquetes, sus condiciones comerciales y cobertura; (ii) se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; (iii) se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; (iv) se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio y/o canalizarlo con el distribuidor autorizado más cercano; y, (v) se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
<i>Ciclo o Periodo de facturación</i>	Cómputo de días en que existió un consumo del servicio. Se considera que éste inicia el día de la instalación del equipo.
<i>Contraprestaciones Únicas Adicionales</i>	Las contraprestaciones distintas a las <i>Tarifas</i> , tales como el costo de instalación del <i>Servicio</i> , reconexión, cambio de domicilio o reubicación, entre otros.

<p><i>Contrato de Suscriptor StarTV</i></p>	<p>Contrato marco de prestación del servicio de televisión restringida vía satélite, que el <i>Suscriptor</i> celebra con <i>StarTV</i>, así como el contrato de arrendamiento del/los equipos necesario para recibir el <i>Servicio</i>, debidamente aprobados por las <i>Autoridades</i>.</p>
<p><i>Equipo StarTV</i></p>	<p>Los equipos están conformados por: (i) plato receptor o antena; (ii) convertidor de bajada o LNB; (iii) decodificador digital o STB –<i>Set Up Box</i>–; (iv) control remoto por cada decodificador; (v) Multiswitch, sólo si el servicio contratado es de 2 o más decodificadores por suscriptor/domicilio; (vi) partes mecánicas/brazo; y, (vii) 20 metros lineales de cable y accesorios para conectar la antena al decodificador. El número de equipos entregado en arrendamiento puro al <i>Suscriptor</i> dependerá del número de televisiones en los que solicite el paquete de señales.</p> <p>La antena, receptor y convertidor, siempre serán entregados en una sola unidad, mientras que el decodificador y el control remoto dependerán del número de televisiones. Si el número de televisiones solicitado por el <i>Suscriptor</i> para recibir el <i>Servicio</i> es mayor a uno, también se agregará un equipo Multiswitch, el cual funcionará para otorgar el mismo paquete de señales, de manera independiente, en cada decodificador.</p>
<p><i>Fecha de corte de facturación (límite de pago)</i></p>	<p>Es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de <i>Servicio</i> – ciclo de facturación–; es conocido como el día límite de pago, ya que en esa fecha se tiene que efectuar el pago del <i>Servicio</i>.</p>
<p><i>IFT</i></p>	<p>Instituto Federal de Telecomunicaciones.</p>
<p><i>Imposibilidad técnica</i></p>	<p>Cuando al momento de instalar el <i>Servicio</i> en el domicilio del <i>Suscriptor</i>, el o los técnicos de <i>StarTV</i> definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del <i>Servicio</i> no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.</p>
<p><i>Orden de servicio y/o trabajo</i></p>	<p>Documento que es llenado por el personal de <i>StarTV</i> con el objetivo de establecer, de manera precisa, los servicios operativos que se realizarán en beneficio de los <i>Suscriptores</i>, así como el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.</p>

<i>Página Web</i>	Página web principal de <i>StarTV</i> , en la que se encuentra la información general de <i>StarTV</i> , sus servicios, comunicados, requerimientos legales y, en general, es un medio de contacto. La página web es: http://startvmexico.com.mx/ .
<i>Profeco</i>	Procuraduría Federal del Consumidor.
<i>Servicio</i>	Servicio de recepción de señales de televisión restringida vía satélite que se comercializa mediante los paquetes de programación, de conformidad con las <i>Tarifas</i> vigentes, condiciones de aplicación y programación registradas ante el <i>IFT</i> .
<i>Suscriptor</i>	Persona física o moral que suscribe el <i>Contrato de Suscriptor StarTV</i> .
<i>Suscripción</i>	Cantidad inicial y única que deberá pagar el <i>Suscriptor</i> a <i>StarTV</i> para que se lleve a cabo la instalación del <i>Equipo StarTV</i> y la puesta en marcha del <i>Servicio</i> .
<i>Tarifas</i>	Contraprestación periódica, en moneda nacional, registrada ante las <i>Autoridades</i> , que el <i>Suscriptor</i> deberá pagar, de manera anticipada, a <i>StarTV</i> por la prestación del <i>Servicio</i> , bajo alguna de las formas de pago establecidas por <i>StarTV</i> . Dicha contraprestación incluye el paquete de señales, el arrendamiento del/los <i>Equipo(s) StarTV</i> y los impuestos aplicables conforme a la legislación vigente. Las <i>Tarifas</i> no incluyen el Costo de Suscripción –pago único para la instalación física del/los <i>Equipo(s) StarTV</i> necesarios para la recepción del <i>Servicio</i> –.
<i>Televera Red, S.A.P.I. de C.V.</i>	El proveedor del <i>Servicio</i> , que opera bajo el nombre comercial <i>StarTV</i> .
<i>Título de Concesión</i>	La concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el <i>IFT</i> , en beneficio de <i>Televera Red, S.A.P.I. de C.V.</i> , el 23 de abril de 2014.
<i>Tolerancia</i>	Es un periodo de gracia que <i>StarTV</i> brinda al <i>Suscriptor</i> –5 días naturales a partir de la fecha de pago– como tolerancia ante el atraso en el pago del <i>Servicio</i> .

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

StarTV es una empresa de televisión de paga satelital que ofrece a sus *Suscriptores* distintos paquetes de programación conformados por canales nacionales e internacionales, de diversos géneros, tales como entretenimiento, espectáculo, deportes, noticias, música, entre otros. El/los servicio(s) que ofrece *StarTV* están debidamente registrados y validados por las *Autoridades*.

4. COBERTURA

StarTV sólo prestará el *Servicio* en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada, que le permita suministrar el *Servicio* de manera eficaz y eficiente –en lo sucesivo, la “*Cobertura Garantizada*”–. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del *CIS* y/o en la *Página Web*, así como cualquier actualización a la misma.

5. CONTRATACIÓN

5.1. Formas de contratación. El *Suscriptor* deberá firmar con *StarTV* el *Contrato de Suscriptor StarTV*, debidamente registrado ante las *Autoridades*. El *Servicio* podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

5.1.1. Acudiendo personalmente a los puntos de venta u oficinas de algún distribuidor autorizado de *StarTV*.

5.1.2. Llamar al *CIS* para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.

5.1.3. Mediante la *Página Web* para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.

5.1.4. Mediante visita de un vendedor.

5.2. Contrato

5.2.1. El *Servicio* se registrará por el clausulado del *Contrato de Suscriptor StarTV*, sus Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable.

5.2.2. En cada *Contrato de Suscriptor StarTV* deberá establecerse si el *Servicio* será para uso residencial –hogar– o comercial, el paquete de señales seleccionado, el domicilio de instalación, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la relación de los *Equipos StarTV* que se instalarán, entre otra información relevante.

5.2.3. El trámite de contratación del *Servicio* podrá llevar a cabo a través de un tercero –representante

del titular– siempre y cuando se presente una carta poder original indicando su voluntad para que lo representen para realizar dicha gestión . Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el *Servicio* en su nombre, deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, y que se encuentre debidamente registrado. En adición a la carta deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

5.3. Documentos para la contratación

5.3.1. *StarTV* solicitará los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

5.3.2. Los documentos solicitados por *StarTV* para la contratación por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

6. PAQUETE DE SEÑALES

6.1. *StarTV* ofrecerá un número mínimo de canales en cada paquete publicitado, quedando claro al *Suscriptor* que, el tipo, nombre, logo o contenido de cada señal, dependerá de los proveedores internacionales o nacionales.

6.2. *StarTV* podrá modificar la oferta comercial –señales ofrecidas o *Tarifas*– previo aviso al *Suscriptor* sujeto a los términos y condiciones señalados en el *Contrato de Suscriptor StarTV*.

6.3. El paquete de señales contratado por el *Suscriptor* podrá ser consultado a través de los siguientes medios:

- En la *Página Web*.
- En la publicidad de *StarTV*.
- En los establecimientos de *StarTV*.
- A través de los Distribuidores autorizados de *StarTV*.

- En el buscador de tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

6.4. Las tarifas vigentes, los paquetes y promociones de *StarTV*, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el *Suscriptor* en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, en el *CIS* o en el correo electrónico establecido en la carátula del *Contrato de Suscriptor StarTV* y/o en la *Página Web*; además estarán publicados en los establecimientos de *StarTV*.

7. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

7.1. Por la naturaleza del *Servicio* y el costo del *Equipo StarTV*, el pago de las *Tarifas* se hará por adelantado.

7.2. El pago de las *Tarifas* mensuales será realizado por el *Suscriptor*, de conformidad con los plazos y montos establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarTV*, las tarifas registradas y de acuerdo al paquete de señales contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de *StarTV*.

7.3. El pago se realizará en el lugar –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– autorizado por *StarTV* y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. *StarTV* dará a conocer al *Suscriptor* los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregarán a éste y en la *Página Web* o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en los establecimientos de *StarTV* o marcando al *CIS*.

7.4. El *Suscriptor* podrá aceptar el pago del *Servicio* con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a *StarTV* para que realice el cargo correspondiente antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el *Servicio*.

7.5. El *Suscriptor* se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

7.6. A cambio de la prestación del *Servicio*, el *Suscriptor* pagará a *StarTV*:

- a. Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los *Equipo(s) StarTV*.
- b. Una contraprestación mensual marcada como pago periódico del *Servicio*. Dicha contraprestación incluye:
 - i. El paquete de canales seleccionado por el *Suscriptor*.
 - ii. El arrendamiento del *Equipo StarTV*.

iii. Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

7.7. Si el *Suscriptor* contrata decodificadores adicionales al principal se deberá contemplar la renta mensual y el costo de instalación correspondiente a cada decodificador. Los decodificadores adicionales al principal formarán parte del mismo paquete contratado.

7.8. De acuerdo con las acciones registradas por el *Suscriptor*, *StarTV* le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del *Suscriptor* son:

7.8.1. Contratado: se asigna desde que el *Suscriptor* es dado de alta en la base de datos de *StarTV* y permanece así hasta que el *Servicio* es instalado.

7.8.2. Instalado: se asigna desde que se instala el *Servicio* y permanece así mientras los pagos sean realizados por el *Suscriptor* en tiempo y forma.

7.8.3. Fuera del área: asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del *Servicio*.

7.8.4. Desconectado: una vez que ha transcurrido la fecha límite de pago y si no se registra el pago del *Servicio*.

7.8.5. Suspendido: aplica para los *Suscriptores* desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.

7.8.6. Baja: Inicia cuando un *Suscriptor* suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el *Suscriptor* tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/ los *Equipos StarTV*.

7.8.7. Suspendido temporal.

7.9. Términos y condiciones de las Tarifas mensuales

7.9.1. El pago del *Servicio* siempre se hará por mes anticipado –no se admiten pagos parciales–, de conformidad con el ciclo de facturación de cada *Suscriptor*. Cada ciclo de facturación considera un mes de *Servicio* y comienza el día de la instalación. Si la instalación se realiza un día 29, 30 o 31 del mes de que se trate, el ciclo de facturación asignado será el día 1°.

7.9.2. Si, al sexto día después del corte de facturación, a las 00:00 horas, el *Suscriptor* no ha realizado el pago, se desconectará el *Servicio* –las señales– hasta que se registre el pago.

7.9.3. Si el *Suscriptor* paga después de los 5 días naturales siguientes a la fecha de corte de

facturación, pagará el importe proporcional a los días que recibió el *Servicio* –los 5 días de Tolerancia más los días que efectivamente reciba el *Servicio* hasta su fecha de corte de facturación establecida–.

7.9.4. Si pasan más de 30 días después de la primera fecha de corte vencida, sin que el *Suscriptor* realice pago alguno, entonces el estatus del *Suscriptor* pasará a baja.

7.9.5. *StarTV* puede modificar las condiciones de cada paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las *Autoridades* y notificando al *Suscriptor* en los términos estipulados en el *Contrato de Suscriptor StarTV*, mediante la *Página Web* o por correo electrónico. De conformidad con el *Contrato de Suscriptor StarTV*, el *Suscriptor* que no esté de acuerdo con las modificaciones puede dar por terminado ese contrato, sin responsabilidad, dentro de los 15 días naturales siguientes a que se apliquen las modificaciones correspondientes.

7.9.6. El *Suscriptor* deberá pagar las *Tarifas* independientemente de si recibe o no el estado de cuenta.

7.9.7. Si el *Suscriptor* elige el pago automático con tarjeta de crédito, autoriza a *StarTV* a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el *Contrato de Suscriptor StarTV*. Cabe aclarar que el *Suscriptor* debe ser el titular en la tarjeta de crédito que presente para esos efectos.

7.9.8. El *Suscriptor* –en cualquier momento– tendrá la opción de cambiar la forma de pago, sólo debe comunicarse al *CIS* y seleccionar alguno de los métodos de pago disponibles.

7.10. Descuentos y promociones

7.10.1. *StarTV* sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el *IFT*, los cuales se darán a conocer a través de la *Página Web*, de correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

7.10.2. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el *IFT*.

7.10.3. Los precios registrados ante el *IFT* serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al *Suscriptor*.

7.11. Facturación

7.11.1. *StarTV* proporcionará factura del *Servicio* prestado al *Suscriptor* que lo solicite.

7.11.2. Dicha facturación podrá solicitarse llamando al *CIS*, en los puntos de venta o por la *Página Web*. Si el *Suscriptor* opta por hacerlo mediante la *Página Web* –en la sección de contacto–, éste solicitará la factura –indicando número de *Suscriptor*, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la

documentación necesaria– y dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

7.11.3. Las facturas emitidas cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

8. EQUIPOS STARTV

8.1. Para que el *Servicio* puede ser recibido por el *Suscriptor*, *StarTV* otorgará el/los *Equipo(s) StarTV* en la modalidad de **ARRENDAMIENTO**, por lo que el *Suscriptor* se obliga con *StarTV* a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente a dicho arrendamiento.

8.2. El *Suscriptor* sabe y reconoce que es una condición indispensable para la prestación del *Servicio* contar con el arrendamiento de el/los *Equipo(s) StarTV* necesarios para esos efectos.

8.3. Para asegurar el resguardo y la devolución del *Equipo StarTV*, el *Suscriptor* se obliga a suscribir un pagaré a la firma del *Contrato de Suscriptor StarTV*, mismo que podrá ser ejecutado por *StarTV* si el *Equipo StarTV* es dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto con el deterioro por condiciones normales de uso. El pagaré sólo podrá ser cancelado y devuelto al *Suscriptor*, una vez que éste haya entregado y/o permitido la recolección del *Equipo StarTV* por el personal de *StarTV*.

8.4. Instalación y activación del/los Equipo(s) StarTV

8.4.1. Una vez que el *Suscriptor* ha contratado el *Servicio*, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo a la disponibilidad del *Suscriptor*, *StarTV* realizará, directamente o a través de un tercero, la instalación del *Servicio*.

8.4.2. *StarTV* hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación, reconexión y cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el *Servicio*, independientemente de su causa. De esta forma, *StarTV* sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el *Contrato de Suscriptor StarTV* respectivo.

8.5. El lugar de instalación de el/los *Equipos StarTV* y el televisor deberán ser autorizados, previa ejecución, por el *Suscriptor*, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

8.6. Una vez instalados los *Equipos StarTV*, el *Suscriptor* no podrá modificar el lugar de la instalación sin

autorización previa y por escrito de *StarTV*; dichos trabajos serán realizados por el personal de *StarTV* contra el pago de la *Contraprestación Única Adicional* que resulte aplicable. Es fundamental que, previo a la instalación, el *Suscriptor* cuente con al menos una televisión en buenas condiciones y funcionando.

8.7. El riesgo de pérdida o daño del *Equipo StarTV* pasará al *Suscriptor* a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el *Suscriptor* queda como depositario del equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

8.8. El *Suscriptor* deberá permitir a los técnicos autorizados por *StarTV* el acceso al domicilio de instalación indicado en el *Contrato de Suscriptor StarTV*. El o los técnicos deberán identificarse previamente y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.

8.9. El *Suscriptor* acepta que el paquete de señales contratado será recibido en el domicilio señalado en el *Contrato de Suscriptor StarTV* a través del/los *Equipo(s) StarTV* arrendados, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al *Suscriptor*; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

8.10. Si el *Suscriptor* o un tercero no autorizaran el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilitara la instalación y esa instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el *Contrato de Suscriptor StarTV* podrá ser cancelado por motivos imputables al *Suscriptor* y sin derecho a reembolso alguno.

8.11. La activación del *Servicio* se llevará a cabo en el momento de la instalación y será sobre el paquete de señales contratado. La activación del/los *Equipo(s) StarTV* marcará el inicio de la prestación del *Servicio* y, por ende, del ciclo de facturación.

8.12. El *Suscriptor* reconoce que la contratación del *Servicio* está sujeta a un plazo forzoso de 24 meses a partir de la instalación.

8.13. La contratación de equipos adicionales –considerando el mismo paquete contratado– se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando se efectúe el pago de la instalación y de la mensualidad correspondiente.

8.14. En caso que el *Suscriptor* contrate o cancele un equipo(s) adicional(es), deberá cubrir el costo establecido por concepto de gastos de instalación o desinstalación, según sea el caso.

8.15. Servicio técnico del/ los Equipo(s) StarTV

8.15.1. Los servicios por cambio de domicilio, cambio de *Equipo(s) StarTV* o reparación de *Equipo(s) StarTV* instalado(s) en el domicilio del *Suscriptor*, que deben realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el *Suscriptor*.

8.15.2. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el *Equipo StarTV*, éstos no tendrán costo alguno para el *Suscriptor*.

8.16. Robo, descompostura o falla en el/ los Equipo(s) StarTV

8.16.1. En caso que el *Equipo StarTV* sea robado o sufra algún daño y/o falla, el *Suscriptor* tendrá la obligación de reportar ese hecho, de manera inmediata, al *CIS* para que se tomen las medidas pertinentes; si *StarTV* no recibe solicitud alguna, el *Suscriptor* seguirá siendo responsable del pago de la *Tarifa* aplicable conforme al *Contrato de Suscriptor StarTV*.

8.16.2. En caso de robo, y una vez que el *Suscriptor* acredite fehacientemente ante *StarTV* haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del *Equipo StarTV*.

8.16.3. Los equipos reportados como robados serán desactivados por *StarTV*. El robo del *Equipo StarTV* deberá ser confirmado por el *Suscriptor* por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

8.16.4. La *Tarifa* mensual por el *Servicio* seguirá corriendo de manera regular hasta que el *Suscriptor* dé el aviso de robo a *StarTV* y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público y, en los casos que así proceda, una vez efectuado el pago del importe que corresponda al valor del/los *Equipo(s) StarTV*.

8.17. Retiro del/los Equipos StarTV

8.17.1. El retiro del *Equipo StarTV* se llevará a cabo si:

- El *Suscriptor* así lo desea, considerando lo establecido en el *Contrato de Suscriptor StarTV*.
- El *Suscriptor* ha dejado de pagar el *Servicio*.
- Si el *Contrato de Suscriptor StarTV* se da por terminado, es cancelado o rescindido.

8.17.2. Se retirará el *Equipo StarTV* y, de ser posible, la instalación del mismo.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. *StarTV* atenderá toda solicitud del *Servicio* dentro de la *Cobertura Garantizada* en un plazo máximo

de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del *Contrato de Suscriptor StarTV*.

9.2. Tanto a través del *CIS* como en la *Página Web* se podrán consultar: (i) las condiciones del *Servicio*, (ii) los mapas de cobertura, (iii) la información de las *Tarifas* y facturación, (iv) el *Contrato de Suscriptor StarTV* vigente, (v) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (vi) el Aviso de Privacidad, entre otra información relevante sobre el *Servicio*.

9.3. *StarTV* prestará el *Servicio* conforme a los parámetros de calidad y confiabilidad establecidos en las condiciones A.10.4. Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos y A.11. Servicios Satelitales, ambas del Título de Concesión, y cumplirá con los parámetros de calidad que, en su caso, emita el *IFT*.

9.4. La disponibilidad promedio anual de los enlaces satelitales de la red es de 99.4%, garantizada para la transmisión y recepción de la señal satelital; lo anterior se traduce en la posibilidad de que el *Servicio* se vea afectado en un promedio de 1.8 días al año. Para medir esa disponibilidad, se excluyen las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, pues éstos no son imputables a *StarTV*:

9.4.1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del *Equipo StarTV* –antena, decodificador, LNB, cables coaxiales, por ejemplo– por parte del *Suscriptor* o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

9.4.2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena parabólica por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.

9.4.3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla de los equipos por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.

9.4.4. La desconfiguración del decodificador o cualquier componente del *Equipo StarTV* por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break / UPS ferromagnético–.

9.4.5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.

9.4.6. La negligencia en el cuidado del *Equipo StarTV* que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos.

9.4.7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del *Equipo StarTV*.

9.4.8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de *StarTV*. En este supuesto, *StarTV* notificará al *Suscriptor* de dichos trabajos conforme a lo previsto en el *Contrato de Suscriptor StarTV*.

9.5. La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el *Equipo StarTV* ni su tiempo de solución. *StarTV* se compromete a reparar las fallas y el *Equipo StarTV* en términos del *Contrato de Suscriptor StarTV* y, de ser el caso, compensará al *Suscriptor* por el tiempo en que no reciba el *Servicio* de conformidad con lo establecido en dicho instrumento.

9.6. Las interrupciones del *Servicio* no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

9.6.1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del *Servicio*, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.

9.6.2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.

9.6.3. Cortes conocidos como interferencias solares.

9.6.4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a *StarTV*.

9.7. Interrupciones del *Servicio* imputables a *StarTV* son las siguientes:

9.7.1. Desconfiguración del *Equipo StarTV* por errores en la estación maestra.

9.7.2. Fallas en la instalación.

9.7.3. Falta de suministro eléctrico en la estación central –telepuerto–.

9.7.4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a *StarTV*.

10. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

10.1 Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el *Contrato de Suscriptor de StarTV* quedará cancelado, por lo cual *StarTV* reembolsará el importe de la cantidad pagada por dicho rubro, sin que genere interés alguno; quedando establecida esa imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

10.2 Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, se deberá acreditar el pago realizado a *StarTV*. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera y bajo el mismo importe que la forma de pago, y siempre y cuando los *Equipos StarTV* entregados estén en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

11. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. *StarTV* podrá prestar servicios adicionales previo aviso al *IFT*, salvo radiodifusión. *StarTV* dará a conocer, en su establecimiento, el (los) *Servicio(s)* que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del *Suscriptor* y el alcance de los servicios.

11.2. Cambio de paquete de señales y/o Equipos StarTV

11.2.1. El *Suscriptor* podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de señales bajo los términos y condiciones establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarTV*, las políticas, *Tarifas* vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes. El *Suscriptor* sólo deberá comunicarse al *CIS* o visitar los puntos de venta *StarTV* o del distribuidor autorizado para ser atendido.

11.2.2. El *Suscriptor* podrá cambiar de paquete de señales en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.
- b. Permanezca, por lo menos, un corte de factura –en caso de cambiar a un paquete de menor precio–. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.
- c. Pague el proporcional de la diferencia de precio –si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor–. En este caso, una vez el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del ciclo de facturación.

11.2.3. Si la forma de pago seleccionada por el *Suscriptor* fue anual, el *Suscriptor* sólo podrá cambiar a un paquete de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos paquete de señales por los meses restantes a la mensualidad número 12. Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción.

11.2.4. La contratación de paquetes de canales se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

11.2.5. En caso de que el *Suscriptor* cancele, deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

11.3. Cambio de domicilio

11.3.1. El *Suscriptor* podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de *Equipo(s) StarTV* tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio *Suscriptor* antes de la reubicación de el/los *Equipos(s) StarTV*. El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la *Cobertura Garantizada* y autorizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

11.3.2. El *Suscriptor* deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

11.3.3. A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, el pago correspondiente por dicho concepto y si el *Suscriptor* está al corriente en sus pagos del *Servicio*, *StarTV* contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

12. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

12.1. El *Suscriptor* deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el *Servicio* preferentemente a través del número telefónico del *CIS*; pudiéndolo hacer en los puntos de venta. Si no hay aviso de falla o interrupción del *Servicio*, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la *Tarifa* correspondiente.

12.2. Las fallas/ interrupciones en el *Servicio* detalladas en el numeral 9.4 de este código no son responsabilidad de *StarTV*.

12.3. En caso que el *Servicio* no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a *StarTV*, o si se aplican cargos indebidos al *Suscriptor*, *StarTV* compensará al *Suscriptor* la parte proporcional del precio del *Servicio* que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del *Servicio* conforme a lo establecido en el *Contrato de Suscriptor StarTV* o cuando así lo determine la autoridad competente.

12.4. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, y si la interrupción dura más de 24 horas hábiles posteriores a la recepción del reporte respectivo, *StarTV* hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el *Servicio* contratado por el *Suscriptor*. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura; además, *StarTV* deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

12.5. No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el *Servicio*, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del

Suscriptor en permitir a *StarTV* efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad de *StarTV* se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

12.6. Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la *Tarifa del Servicio* del mes inmediato siguiente al en que se dio la interrupción o prestación del *Servicio* por debajo de la calidad ofrecida.

12.7. En caso que *StarTV* considere que se debe realizar una inspección de la instalación y/o *Equipo StarTV* en posesión del *Suscriptor*, a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del *Suscriptor*.

13. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR –reportes de fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas–

13.1. En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el *Servicio*, *StarTV* proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a *StarTV*.

13.2. Para la recepción de fallas en el *Servicio*, aclaraciones, sugerencias o quejas, *StarTV* pone a disposición del *Suscriptor*, las 24 horas del día, los 365 días del año, los siguientes medios:

- El *CIS*, a través de su número gratuito 800 700 (STAR) 7827, en un horario de 9:00 AM a 7:00 PM de lunes a sábado, o bien, por correo electrónico: cis@stargroup.com.mx.
- El envío de mensajes por medio de la *Página Web*.
- Las oficinas, puntos de venta y teléfonos de los distribuidores autorizados, de conformidad con los horarios de cada establecimiento.

13.3. *StarTV* dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del *Suscriptor*, de acuerdo a lo establecido en este código y en el *Contrato de Suscriptor de StarTV*.

13.4. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer un folio al *Suscriptor* para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las *Autoridades*. *StarTV* dará respuesta al *Suscriptor* en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo planteado en el *Contrato de Suscriptor StarTV* y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

14. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

14.1. *StarTV*, conforme al *Contrato de Suscriptor StarTV*, estará facultada para suspender la prestación del *Servicio*, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito al *Suscriptor*:

- Por pagos parciales de la *Tarifa* –o de las *Contraprestaciones Únicas Adicionales*– aplicable al *Servicio*.
- Por falta de pago del *Servicio* por un periodo no superior a 5 días naturales posteriores a la fecha en que debió efectuarse el mismo.
- Por utilizar el *Servicio* en contravención a lo previsto en el *Contrato de Suscriptor StarTV* y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- Por alterar o modificar el *Equipo StarTV*.
- Por declaración judicial o administrativa.

14.2. La suspensión del *Servicio* no significa la cancelación del *Contrato de Suscriptor StarTV*, por lo que el *Suscriptor* deberá seguir cumpliendo con sus obligaciones establecidas en este instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o la terminación del mismo y la devolución del/los *Equipos(s) StarTV*.

15. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

15.1. Una vez concluido el plazo forzoso, el *Suscriptor* podrá dar por terminado el *Contrato de Suscriptor StarTV*, en cualquier momento, sujeto a lo siguiente:

- Por escrito o mediante solicitud expresa del *Suscriptor*.
- Estar al corriente en los pagos de las *Tarifas* y de las *Contraprestaciones Únicas Adicionales*.
- Presentarse en las oficinas de *StarTV*.
- Devolver el *Equipo StarTV*, en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.

15.2. Si el *Suscriptor* no entregara el/los *Equipo(s) StarTV* en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la *Tarifa* acordada en el *Contrato de Suscriptor StarTV*, o bien, al desembolso del costo de los *Equipos StarTV* establecido en dicho instrumento.

15.3. La cancelación del *Servicio* no exime al *Suscriptor* del pago de los adeudos en los que haya incurrido durante la prestación del *Servicio*.

16. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

16.1. Son causas de terminación del *Contrato de Suscriptor StarTV*, las siguientes:

16.1.1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes.

16.1.2. Si al momento de efectuar la instalación del *Servicio*, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestarlo.

16.1.3. Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión.

16.1.4. Por la imposibilidad permanente de *StarTV* para continuar con la prestación del *Servicio*, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

16.1.5. Si la suspensión del *Servicio* como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

16.1.6. Si el *Suscriptor* conecta equipos o aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el *Contrato de Suscriptor StarTV*, sin la autorización previa y por escrito de *StarTV*.

16.1.7. Si *StarTV* modifica los términos y condiciones del *Contrato de Suscriptor StarTV*, y el *Suscriptor* no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si *StarTV* no presta el *Servicio* en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el *Suscriptor* tendrá el derecho de dar por terminado el *Contrato de Suscriptor StarTV*, sin responsabilidad alguna para éste.

16.1.8. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del *Suscriptor* o *StarTV*, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el *Suscriptor* o *StarTV* son declarados en quiebra.

16.1.9. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

16.2. La terminación del *Contrato de Suscriptor StarTV* no exime al *Suscriptor* del pago de las cantidades adeudadas por los *Servicios* utilizados, ni de la devolución del *Equipo StarTV* con el deterioro por condiciones normales de uso.

16.3. *StarTV* realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 48 horas siguientes en día hábil; en el entendido que se deducirán de dichas cantidades los adeudos pendientes de pago al momento en que se termine el *Contrato de Suscriptor StarTV*. Dicho plazo no se prorrogará.

17. RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SUScriptor *STARTV*

17.1. Serán causas de rescisión del *Contrato de Suscriptor StarTV*, las siguientes:

17.1.1. El *Contrato de Suscriptor StarTV* podrá rescindirse por *StarTV* en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

17.1.1.1. Por utilizar el *Equipo StarTV* o el *Servicio* en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del *Servicio*.

17.1.1.2. Si el *Suscriptor* comercializa o revende el *Servicio* contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del *Servicio* a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de *StarTV* o del *IFT*.

17.1.1.3. Si el *Suscriptor* cede los derechos y/u obligaciones derivados del *Contrato de Suscriptor StarTV* o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de *StarTV*.

17.1.1.4. Si el *Suscriptor* no cubre todas las cantidades adeudadas a *StarTV* dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del *Servicio*.

17.1.2. El *Contrato de Suscriptor StarTV* podrá rescindirse sin responsabilidad para el *Suscriptor* en los siguientes casos:

17.1.2.1. Si *StarTV* hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el *Suscriptor* para la prestación del *Servicio*, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada.

17.1.2.2. Si *StarTV* incumple cualquier disposición del *Contrato de Suscriptor StarTV*.

17.1.2.3. Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión a otro proveedor, sólo en caso que el *Suscriptor* no lo autorice.

18. PROHIBICIONES AL SUScriptor

18.1. Queda estrictamente prohibido al *Suscriptor*:

- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de señales.
- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del *Servicio*.
- Transmitir en lugares públicos el *Servicio* contratado.
- Ceder derechos del *Contrato de Suscriptor StarTV* a un tercero, sin aviso y sin autorización de *StarTV*.

18.2. En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, *StarTV* podrá rescindir el *Contrato de Suscriptor StarTV*, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

19. CONFIDENCIALIDAD

19.1. *StarTV* acepta y reconoce expresamente que los datos personales del *Suscriptor* serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Así, toda la información y datos personales que *StarTV* recabe en relación con la prestación del *Servicio*, se guardarán con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera esa información mediante resolución debidamente fundada y motivada.