

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

Este documento es una guía para nuestros suscriptores o posibles suscriptores para que conozcan a detalle el servicio de televisión de paga vía satélite que **Grupo W Com, S.A. de C.V.** ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **StarTV**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho servicio.

2

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

## 1. TERMINOLOGÍA

- **Accesibilidad:** Son las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otras instalaciones abiertas al público o de uso público.
- **Autoridades:** Son el IFT y/o la Profeco; 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.
- **Bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado:** Es el conjunto de bienes o servicios opcionales que StarTV puede ofrecer al Suscriptor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s).
- **Buscador de Tarifas del IFT:** Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Suscriptor puede consultar las Tarifas, los Paquetes de Señales y los Paquetes a la Carta aplicables al Servicio: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).
- **Carátula:** Es el mecanismo mínimo de adhesión al Contrato de Suscriptor StarTV aprobado por la Profeco, a fin de que en ésta queden asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Suscriptor, los cuales en ningún caso podrán ser contrarios al Contrato de Suscriptor StarTV.
- **Centro Integral de Servicio (CIS):** Es el lugar físico o virtual a través del cual StarTV realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio y/o atención a los Suscriptores, a través del número telefónico **800 700 7827** y del correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx), donde:
  - (i) Se brinda información sobre los Paquetes de Señales, los Paquetes a la Carta y de los servicios de costo adicional proporcionados por terceros, 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 o de débito.
  - (iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su Orden de Trabajo y/o canalizarlo con el Distribuidor Autorizado más cercano.

(v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.

- **Ciclo de Facturación:** Es el periodo de 1 mes calendario que comenzará a partir de la fecha en la que StarTV inicia efectivamente la prestación del Servicio. Cada Ciclo de Facturación será flexible y se asignará de manera automática al Suscriptor con base en la fecha en que realice el pago por adelantado del Servicio, en el entendido que, si el Suscriptor realiza el pago antes de la fecha de conclusión del primer ciclo de facturación asignado o dentro de los 2 días de Tolerancia, el Ciclo de Facturación no sufrirá cambio alguno.
- **Cobertura Garantizada:** Son las poblaciones en las que StarTV cuenta con infraestructura propia y/o arrendada para prestar el Servicio, que le permite suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente. Dicha cobertura geográfica podrá consultarse vía telefónica, a través del CIS y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.
- **Concesionario Facturador Autorizado:** Es la persona física o moral distinta a StarTV, que es titular de una concesión vigente otorgada por el IFT que le autoriza la comercialización con el público en general de servicios de telecomunicaciones y que, además, ha celebrado con StarTV un contrato cuyo objeto le autoriza, entre otras actividades, la comercialización de los Servicios de StarTV a través de sus propios canales de venta, y la prestación de servicios de facturación y cobranza, entre éstos, de manera enunciativa más no limitativa, la inclusión en su propio recibo o estado de cuenta de servicios de telecomunicaciones de los cargos aplicables al Servicio provisto por StarTV, así como el cobro y recepción directa de los pagos de los servicios utilizados por los suscriptores de StarTV.
- **Contraprestaciones Únicas Adicionales:** Son las contraprestaciones distintas a las Tarifas, tales como el costo de instalación del Servicio, reconexión, cambio de domicilio o reubicación, entre otros, que debe pagar el Suscriptor por adelantado para que StarTV le proporcione el servicio respectivo.
- **Contrato de Suscriptor StarTV:** Es el documento elaborado unilateralmente por StarTV y aprobado por la Profeco, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del Servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.
- **Días Hábiles:** Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; **(vii)** el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; **(viii)** el 25 de diciembre; y, **(ix)** el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

- **Distribuidor Autorizado:** Es la persona física o moral, distinta a StarTV que, por virtud de un contrato celebrado con StarTV, realiza, entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de StarTV: **(i)** comercializa el Servicio y los Equipos StarTV por sí misma o a través de terceros; **(ii)** brinda información del Servicio; **(iii)** realiza la instalación y reparación de fallas en el Servicio; y, **(iv)** cualquier trámite relacionado con el Servicio.
- **Equipo StarTV:** Comprende todo el equipo que StarTV entrega al Suscriptor para que él se conecte más allá del punto de conexión terminal de la red de StarTV con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones. Los Equipos StarTV están conformados por: **(i)** plato receptor o antena; **(ii)** convertidor de bajada o LNB; **(iii)** decodificador digital o STB –Set Up Box–; **(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 que sean entregados al Suscriptor dependerá del número de televisiones en los que solicite el Paquete de Señales.

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 Suscriptor para recibir el Servicio 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.

- **Formatos Simplificados de Información:** Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.
- **Grupo W Com, S.A. de C.V.:** Es el proveedor del Servicio que opera bajo el nombre comercial StarTV.
- **Horario Hábil:** Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- **IFT:** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Imposibilidad técnica:** Cuando al momento de instalar el Servicio en el domicilio del Suscriptor, el o los técnicos de StarTV definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del Servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.

- **Orden de Servicio y/o Trabajo:** Es el documento que es llenado por el personal de StarTV con el objetivo de establecer, de manera precisa, los servicios operativos que se realizarán en beneficio de los Suscriptores, así como el grado de satisfacción y eficiencia de estos.
- **Página Web:** Es la página web principal de StarTV, en la que se encuentra la información general de StarTV, sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de StarTV con sus Suscriptores. La página web es: <http://startvmexico.com.mx/>.
- **Pago Flexible:** Es el beneficio que StarTV concederá al Suscriptor, el cual le permitirá hacer el pago mensual por adelantado del Servicio en el momento que él decida y disfrutarlo durante 1 mes calendario a partir de la fecha de su pago. El Ciclo de Facturación del Suscriptor será rotativo con base en la fecha en que realice el pago por adelantado del Servicio.
- **Paquete a la Carta:** Son canales complementarios a la programación de los Paquetes de Señales de StarTV, con costo mensual adicional a la tarifa mensual del Paquete de Señales que el Suscriptor tenga contratado. Los Paquetes a la Carta pueden incluir Servicios de costo adicional proporcionados por terceros.
- **Paquete de Señales:** Son los canales del servicio de televisión de paga satelital que ofrece StarTV al Suscriptor de manera empaquetada o combinada por un precio o tarifa única. Los Paquetes de Señales pueden incluir Servicios de costo adicional proporcionados por terceros.
- **Plazo Forzoso:** Es el plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para el Suscriptor y para StarTV para la prestación del Servicio.
- **Profeco:** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- **Servicio:** Es el servicio de recepción de señales de televisión de paga satelital que se comercializa mediante los Paquetes de Señales y, en su caso, de los Paquetes a la Carta, de conformidad con las Tarifas vigentes, condiciones de aplicación y programación registradas ante el IFT.
- **Servicios de costo adicional proporcionados por terceros:** Son los servicios proporcionados por terceros no vinculados a StarTV, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al Servicio prestado por StarTV, ni a sus servicios adicionales, pero su cobro se realiza a través de la facturación de StarTV o del Distribuidor Autorizado, según sea el caso.

- **Servicios originalmente contratados:** Son los servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del Servicio que el Suscriptor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios que StarTV distribuye de manera continua.
- **Suscriptor:** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de Suscriptor StarTV.
- **Suscripción:** Es la cantidad inicial y única que deberá pagar el Suscriptor a StarTV para que se lleve a cabo la instalación del Equipo StarTV y la puesta en marcha del Servicio. El pago de dicha cantidad se hará por adelantado y en una sola exhibición.
- **Tarifas:** Es la contraprestación periódica, en moneda nacional, registrada ante el IFT, que puede ser consultada en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del IFT.

Las Tarifas se pagarán por el Suscriptor por adelantado bajo alguna de las formas y medios de pago establecidos por StarTV. Dicha contraprestación incluye el Paquete de Señales, el arrendamiento del/los Equipo(s) StarTV y los impuestos aplicables conforme a la legislación vigente. Las Tarifas no incluyen el Costo de Suscripción –pago único para la instalación física del/los Equipo(s) StarTV necesarios para la recepción del Servicio–.

- **Tarifa Regular:** Es la Tarifa sin descuento que deberá pagar el Suscriptor a StarTV si efectúa el pago por adelantado del Servicio, habiendo expirado la vigencia de 1 mes calendario del pago inmediato anterior.
- **Tarifa por Pronto Pago:** Es la Tarifa regular con descuento que aplicará StarTV en beneficio del Suscriptor, siempre y cuando él realice el pago por adelantado del Servicio antes de que concluya la vigencia de 1 mes calendario del pago inmediato anterior.
- **Título de Concesión:** Es la concesión única para uso comercial, otorgada por el IFT en beneficio de Grupo W Com, S.A. de C.V., el 29 de julio de 2019.
- **Tolerancia:** Es el periodo de gracia de 2 días naturales a partir de la fecha de vencimiento del pago mensual por adelantado realizado por el Suscriptor, en el que podrá continuar disfrutando del Servicio. Transcurrido ese periodo, y si el Suscriptor desea continuar disfrutando del Servicio, deberá realizar el pago mensual por adelantado que corresponda al Paquete de Señales contratado.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

StarTV es una empresa de televisión de paga que ofrece a sus Suscriptores distintos Paquetes de Señales y Paquetes a la Carta 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.

A través del CIS, de los establecimientos de los Distribuidores Autorizados y de la Página Web, el Suscriptor podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Las condiciones del Servicio.
- Los mapas de cobertura del Servicio.
- La información de las Tarifas y facturación.
- El Contrato de Suscriptor StarTV.
- La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Las ubicaciones de los establecimientos de los Distribuidores Autorizados.
- Los medios y formas de pago del Servicio.
- El número telefónico del CIS y la dirección electrónica para dar atención al Suscriptor.
- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- El número de inscripción de las Tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información que se indica en la *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019.
- La información a que se refiere el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.



### 3. SERVICIOS ADICIONALES

Por el momento, StarTV únicamente ofrece y presta a sus Suscriptores el servicio de televisión de paga; sin embargo, podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión.

StarTV dará a conocer en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados, a través del CIS y en la Página Web, el/los Servicio(s) que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, la capacidad y el alcance de los servicios.

### 4. ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO

StarTV sólo prestará el Servicio en la Cobertura Garantizada, la cual podrá consultarse vía telefónica, a través del CIS y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.

StarTV atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Suscriptor StarTV.

### 5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Para que el Suscriptor reciba el Servicio deberá firmar con StarTV, al menos, la Carátula. Los días y el horario de contratación del Servicio son de lunes a domingo de 6:00 a 23:00 horas.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente a los puntos de venta o a los establecimientos de cualquier Distribuidor Autorizado.
- Llamando al CIS para ser canalizado con el Distribuidor Autorizado más cercano.
- Mediante la Página Web para ser canalizado con el Distribuidor Autorizado más cercano.
- Mediante la visita de un vendedor autorizado al domicilio del Suscriptor.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en 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 certificada de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos –en los casos aplicables–. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.

StarTV solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Credencial de elector o pasaporte vigentes.
- Comprobante de domicilio con antigüedad no superior a 3 meses.
- En el caso de pago domiciliado: tarjeta de crédito o débito.

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

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción.
- Identificación oficial del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa con una antigüedad no superior a 3 meses.
- Cédula de identificación fiscal.
- En el caso de pago domiciliado: tarjeta de crédito o débito.

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Suscriptor StarTV, sus Anexos y/u Orden(es) de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables.

El Contrato de Suscriptor StarTV es exclusivamente para **uso residencial familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el mencionado contrato y únicamente para su utilización en el domicilio señalado en la Carátula.

10

En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Suscriptor, la descripción del Paquete de Señales seleccionado –en su caso, el Paquete a la Carta– y, de ser el caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las Tarifas aplicables, la modalidad bajo la cual se entregarán los Equipos StarTV, la relación de los Equipos StarTV que se instalarán y los medios de contacto de StarTV para reportar fallas.

## 6. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SUScriptor STARTV

El Contrato de Suscriptor StarTV obliga a un **plazo forzoso de 24 meses contados a partir de la fecha de su firma**, en virtud de las inversiones, equipamiento e infraestructura satelital que es instalada por StarTV en beneficio del Suscriptor y que es necesaria para la prestación del Servicio.

StarTV avisará al Suscriptor, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado en el Contrato de Suscriptor StarTV está por concluir, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

En su caso, y con la finalidad de otorgar un beneficio adicional al Suscriptor, StarTV podrá lanzar promociones en las que el plazo forzoso del Contrato de Servicios StarTV sea inferior a 24 meses contados a partir de la fecha de su firma. Las condiciones de dichas promociones y su vigencia podrán consultarse en el Buscador de Tarifas del IFT, en el CIS o en el correo electrónico establecido en la Carátula y/o en la Página Web; además se difundirán en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados.

### **6.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas**

StarTV puede modificar las condiciones de cada Paquete de Señales y de los Paquetes a la Carta, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de Suscriptor StarTV por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

StarTV dará aviso al Suscriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Suscriptor StarTV bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al referido aviso, la terminación del Contrato de Suscriptor StarTV, sin penalidad alguna para el Suscriptor.

StarTV debe obtener el consentimiento del Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Suscriptor StarTV con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Durante el plazo forzoso del Contrato de Suscriptor StarTV, StarTV no podrá modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el Suscriptor, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del Paquete de Señales sin variación del precio de este.

El Suscriptor podrá cambiar de Tarifa o de Paquete de Señales, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

### **6.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Suscriptor StarTV**

Una vez concluido el plazo forzoso, el Suscriptor puede dar por terminado el Contrato de Suscriptor StarTV en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de StarTV, únicamente

dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Suscriptor no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV.

El Suscriptor tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Suscriptor StarTV en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

En el supuesto que StarTV decida terminar anticipadamente el Contrato de Suscriptor StarTV por causas que le sean directamente imputables a él, estará obligado a cubrir al Suscriptor una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

## 7. TARIFAS

Las Tarifas, los Paquetes de Señales, los Paquetes a la Carta y las 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 IFT. Asimismo, podrán solicitarse en el CIS o en el correo electrónico establecido en la Carátula y/o en la Página Web; además estarán disponibles/visibles para su consulta en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Suscriptor descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada paquete tarifario que comercializa StarTV.

StarTV no cobrará Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originalmente contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, StarTV no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Por la naturaleza del Servicio y el costo del Equipo StarTV, el pago de las Tarifas se registrará bajo el **esquema de mensualidades fijas por adelantado**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. No se admitirán pagos parciales del Servicio.

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

- a. **Suscripción/costo de Suscripción:** pago único por adelantado que deberá realizar el Suscriptor previo a la instalación física del/los Equipo(s) StarTV.
- b. **Una contraprestación mensual** marcada como pago periódico mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
  - El Paquete de Señales seleccionado por el Suscriptor.
  - El arrendamiento del Equipo StarTV.
  - Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

Para el esquema de arrendamiento de Equipos StarTV, y 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 de Señales contratado.

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

13

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Suscriptor StarTV. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Suscriptor StarTV.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente StarTV inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en la Carátula.

### **7.1. Descuentos y promociones**

StarTV sólo podrá ofrecer y aplicar las ofertas, promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web, publicidad impresa, cintillos y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

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

## 8. PAGO DEL SERVICIO

El pago del Servicio será realizado por el Suscriptor conforme a los plazos y montos establecidos en el Contrato de Suscriptor StarTV, las Tarifas y de acuerdo con el Paquete de Señales y el Paquete a la Carta contratados, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de StarTV.

El pago se realizará en los lugares autorizados por StarTV –sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, entre otros– y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. Además, el pago del Servicio podrá realizarse en línea, ingresando al enlace: [https://startvmexico.com/pago\\_linea/](https://startvmexico.com/pago_linea/), o llamando al **800 700 7827**, Opción 1 StarTV, Opción 3. El Suscriptor deberá tener a la mano su tarjeta de crédito o débito, VISA o MasterCard, y su número de decodificador.

Si el Suscriptor contrata el Servicio a través de un Distribuidor Autorizado hará el pago de este con cargo al recibo que le emita mensualmente el Distribuidor Autorizado y con base en las formas y medios de pago que se informen al Suscriptor en el recibo emitido por el Distribuidor Autorizado, en el entendido que, el costo y demás términos y condiciones aplicables son establecidos por StarTV.

StarTV dará a conocer al Suscriptor los métodos de pago del Servicio 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 los Distribuidores Autorizados de StarTV o marcando al CIS, para que el Suscriptor pueda realizar oportunamente el pago del Servicio.

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

Para domiciliar el pago del Servicio, el titular de la tarjeta de crédito/debido, Visa o Master Card, deberá llenar y firmar la Carta de Aceptación de Domiciliación de Pagos, la cual puede descargarse en el siguiente enlace: [https://startvmexico.com/wp-content/uploads/2020/09/PREG\\_FRECC\\_062023.pdf](https://startvmexico.com/wp-content/uploads/2020/09/PREG_FRECC_062023.pdf). Una vez que se tenga la carta firmada, deberá enviarse junto con la identificación oficial y un número de contacto al correo: [domiciliadostartv@stargroup.com.mx](mailto:domiciliadostartv@stargroup.com.mx), para que un ejecutivo de StarTV contacte al solicitante.

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

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.

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

## 9. ESTATUS DE SUSCRIPTOR

De acuerdo con las acciones de pago del Suscriptor, StarTV le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del Suscriptor se describen a continuación:

- **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.
- **Desconectado:** se asigna una vez que ha transcurrido el mes (1) calendario de vigencia del pago por adelantado del Servicio más la Tolerancia, si no se registra el siguiente pago del Servicio por parte del Suscriptor.
- **Fuera del área:** se asigna cuando existe una Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio.
- **Instalado:** se asigna desde que se ejecuta la Orden de Servicio en el sistema de StarTV y permanece así mientras los pagos por adelantado del Servicio son realizados por el Suscriptor.
- **Suspendido:** se asigna a los Suscriptores que han permanecido en estado de Desconectado durante un plazo de 30 días naturales, sin que se realice pago alguno.
- **Suspendido Temporal:** se asigna a petición del Suscriptor por un periodo máximo de 90 días naturales, en el cual el Servicio y sus pagos son inhabilitados.
- **Baja:** inicia cuando un Suscriptor en estado Suspendido tiene una antigüedad de 151 días en ese estatus.
- **Cancelado:** se asigna ese estatus una vez que se retiran los Equipos StarTV del domicilio del Suscriptor y se ejecuta la orden de retiro en el sistema de StarTV.

Cada Ciclo de Facturación considera un mes calendario de Servicio y comienza el día de la instalación. Si, al tercer día después de la fecha en que feneció la vigencia del pago por adelantado realizado por el Suscriptor, a las 00:00 horas, el Suscriptor no ha realizado el pago, se desconectará el Servicio –las señales– hasta que se registre el pago.

## 10. EQUIPOS STARTV

Los Equipos StarTV serán proporcionados, de manera exclusiva, por StarTV para que se preste el Servicio al Suscriptor.

Por el momento, y sin perjuicio de que StarTV cuenta con diversos esquemas aprobados por la Profeco para la entrega de los Equipos StarTV, tales como compraventa o comodato, para que el Servicio pueda ser recibido por el Suscriptor, StarTV entregará el/los Equipo(s) StarTV únicamente en la modalidad de **arrendamiento**, por lo que el Suscriptor se obliga con StarTV a pagar como contraprestación por adelantado y de manera mensual, el importe correspondiente a dicho arrendamiento. Es una condición indispensable para la prestación del Servicio contar con el arrendamiento del/los Equipo(s) StarTV.

StarTV asegurará, durante el tiempo que dure la prestación del Servicio, la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el Servicio a los Suscriptores.

Para asegurar el resguardo y la devolución del Equipo StarTV entregado en arrendamiento, 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 de este 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.

16

### 10.1 Información relativa a los Equipos StarTV

**Marca:** STAR TV

**Modelo:** STV-001 HD

**Fabricante:** Telesystem

**País de Origen:** China



#### Especificaciones técnicas

- Estándar de transmisión DVB-S2.
- Estándar de codificación de servicios MPEG-4.
- Sistema de protección de contenido DVB-CSA.

#### Especificaciones físicas

- RCA (CVBS + Audio R/L) x1
- SPDIF (Coaxial) x1
- HDMI x1



- USB x1
- Botones Frontales x3  
(Encendido, CH+, CH-)

### Especificaciones eléctricas

- Voltaje de entrada 12V/1.5A.
- Adaptador de Corriente Compatible E.E.U.U.
- Consumo de Energía en modo Standby <1W.



### Elementos incluidos en el paquete

- STB.
- 1 x Adaptador de Corriente Externo.
- 1 x Manual de Usuario (B&N).
- 1 x Caja y material de empaque.
- 1 x Unidad de Control Remoto.
- Cable RCA.
- 2 x Baterías AAA.



17

El equipo no cuenta con funcionalidades de Accesibilidad. Por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarTV.

**Marca:** STAR TV

**Modelo:** DSN4614i

**Fabricante:** EKT

**País de Origen:** China

### Especificaciones técnicas

- Estándar de transmisión DVB-S2.
- Estándar de codificación de servicios MPEG-4.
- Sistema de protección de contenido DVB-CSA.

### Especificaciones físicas

- RCA (CVBS + Audio R/L) x1



- SPDIF (Coaxial) x1
- HDMI x1
- USB x1
- Botones Frontales x3  
(Encendido, CH+, CH-)

**Especificaciones eléctricas**

- Voltaje de entrada 12V/1.0A.
- Adaptador de Corriente Compatible E.E.U.U.
- Consumo de Energía en modo Standby <1W.

**Elementos incluidos en el paquete**

- STB.
- 1 x Adaptador de Corriente Externo.
- 1 x Manual de Usuario (B&N).
- 1 x Caja y material de empaque.
- 1 x Unidad de Control Remoto.
- 2 x Baterías AAA.
- 1 x HDMI 1.5m.
- Cable RCA con entrada de 3.5.



El equipo no cuenta con funcionalidades de Accesibilidad. Por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarTV.

**Marca:** STAR TV  
**Modelo:** DSN7514i  
**Fabricante:** EKT  
**País de Origen:** China

**Especificaciones técnicas**

- Estándar de transmisión DVB-S2.
- Estándar de codificación de servicios MPEG-4.
- Sistema de protección de contenido DVB-CSA.

**Especificaciones físicas**

- RCA (CVBS + Audio R/L) x1
- SPDIF (Coaxial) x1
- HDMI x1
- USB x1
- Botones Frontales x3  
 (Encendido, CH+, CH-)

**Especificaciones eléctricas**

- Voltaje de entrada 12V/1.0A.
- Adaptador de Corriente Compatible E.E.U.U.
- Consumo de Energía en modo Standby <1W.

**Elementos incluidos en el paquete**

- STB.
- 1 x Adaptador de Corriente Externo.
- 1 x Manual de Usuario (B&N).
- 1 x Caja y material de empaque.
- 1 x Unidad de Control Remoto.
- 2 x Baterías AAA.
- 1 x HDMI 1.5m.



El equipo no cuenta con funcionalidades de Accesibilidad. Por cuestiones de la plataforma

- Cable RCA con entrada de 3.5.

#### EQUIPO INSTALADO EN EL EXTERIOR

**Marca:** STAR TV

**Modelo:** TST1375DTHA, KTHHL75DTHA,  
KTH8075DTHG

**País de Origen:** China

#### Especificaciones eléctricas

- Frecuencias de entrada 10.75 a 12.75 GHz.
- Polarización Horizontal y Vertical.

#### Ganancia

- 10.7 - 11.7 38 dBi.
- 11,7 - 12,5 38,7 dBi.
- 12.5 - 12.75 39.2 dBi.
- Discriminación polar cruzada en el eje > 27 dBi.
- Longitud de enfoque 438 mm.
- Eficiencia 75% min.

#### Características mecánicas y ambientales

- Tipo de reflector Sólido, Offset.
- Diámetro 760 x 840 mm.
- OFU ángulo de desplazamiento 24.62 deg.
- Espesor del reflector 0.6 mm.
- $f / D$  0.6.
- Opciones de montaje de ODU: Universal.
- Elevación ajustable 0 ° - 90 ° deg.
- Azimut ajustable 0 ° - 360 ° deg.
- Material de construcción Acero galvanizado.
- Acabado superficial Recubrimiento en polvo.
- Espesor de recubrimiento en polvo 50 micras.
- Polvo Material Poliéster.

de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarTV.



- Rango de temperatura (operacional y de almacenamiento) - 40 a + 60 Celsius.
- Velocidad operativa del viento 96 km/h.
- Velocidad del viento de supervivencia 160 km/h.
- Velocidad destructiva del viento 216 km/h.
- Diámetro LNB Holder 40 mm.
- Montaje universal (tubo) 42 mm.

El equipo no cuenta con funcionalidades de Accesibilidad. Por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarTV.

### Especificaciones de LNB universal

- Rango de frecuencia de entrada 10.7 ~ 11.7 GHz/11.7 ~ 12.75 GHz.
- Frecuencia de salida 950 ~ 1950 MHz  
1100 ~ 2150 MHz.
- LO Frecuencia 9.75 GHz/10.6 GHz.
- LO Precisión inicial (@ 25 °C)  $\pm 1$  MHz.
- LO Deriva de temperatura de (@ - 30 ~ 70 °C)  $\pm 3$  MHz.
- Ruido de fase LO.
  - ✓ (@ 1KHz offset) -60 dBc/Hz.
  - ✓ (@ 10 KHz offset) -80 dBc/Hz.
  - ✓ (@ 100 KHz offset) -100 dBc/Hz.
- Figura de ruido 1.0dB (Máx.)
- Ganancia de conversión 60 dB (Típ.)
- Variación de ganancia (sobre la banda de operación) 6 dB p-p (Típ.)
- Ganancia Flatness (cualquiera 27 MHz)  $\pm 0.5$  dB
- Polo cruzado Aislamiento 20 dB (Min.)
- Rechazo de imagen 40 dB (Min.)
- Respuesta Supuriosa (@ 1700 MHz).
- P 1dB 0 dBm (Mín.)
- Salida VSWR 2.5: 1 (Máx.)
- DC Consumo de corriente 100mA (Máx.)
- Voltaje de conmutación de polarización
  - ✓ vertical: 10.5 ~ 14V
  - ✓ Horizontal: 16 ~ 21V
- Temperatura de funcionamiento -30 °C ~ + 60 °C.



- Impermeable + 60 °C Agua por 90 segundos.
- Conector de salida 75Ω tipo F.

Los Equipos StarTV no cuentan con funcionalidades de Accesibilidad. Asimismo, a los Equipos StarTV no les es aplicable el desbloqueo debido a que, por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de StarTV.

## **10.2 Reparaciones del Equipo StarTV entregado en arrendamiento**

El riesgo de pérdida o daño del Equipo StarTV pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, desde ese momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo StarTV, 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.

En caso de que el Equipo StarTV sufra algún siniestro, daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de dar aviso inmediato a StarTV en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo StarTV y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Suscriptor tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Si StarTV no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Contrato de Suscriptor StarTV.

Los servicios de reparación del/los Equipo(s) StarTV instalado(s) en el domicilio del Suscriptor, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el Suscriptor.

StarTV es responsable de las reparaciones en el Equipo StarTV, durante el plazo que dure el Contrato de Suscriptor StarTV, siempre y cuando el origen de las fallas no sea imputable al Suscriptor. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo StarTV, éstos no tendrán costo alguno para el Suscriptor.

Cuando la afectación en el/los Equipo(s) StarTV sea imputable al Suscriptor, StarTV no estará obligada a realizar la reparación en el Equipo StarTV a menos que el Suscriptor cubra los gastos de esta, sin que esto afecte o cancele las obligaciones contractuales del Servicio.

## **10.3 Robo del/los Equipo(s) StarTV**

En caso de que el Equipo StarTV sea robado o extraviado, el Suscriptor tendrá la obligación de dar aviso inmediato a StarTV en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, pues si StarTV no recibe notificación alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Contrato de Suscriptor StarTV.

StarTV, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo StarTV de conformidad con las disposiciones aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y al Equipo StarTV, excepto si StarTV acredita que el Suscriptor está haciendo uso del Servicio.

El Suscriptor tendrá un plazo de 30 días naturales siguientes al robo o siniestro del Equipo StarTV para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo StarTV.

El Equipo StarTV reportado como robado será desactivado. 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.

#### **10.4 Retiro del/los Equipos StarTV**

El retiro del Equipo StarTV y, de ser posible, la instalación de este se llevará a cabo si:

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

La falta de devolución del Equipo StarTV por parte del Suscriptor no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Suscriptor StarTV, ni exime al Suscriptor de guardar y conservar en buen estado el Equipo StarTV durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el Suscriptor decidida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo StarTV sea devuelto a StarTV no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Suscriptor.

El retiro del/los Equipo(s) StarTV del domicilio indicado en la Carátula no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

### **11. PAQUETES DE SEÑALES Y PAQUETES A LA CARTA**

StarTV ofrecerá el número de canales que se indica en la publicidad de cada Paquete de Señales y en el Paquete a la Carta, en el entendido que, el tipo, nombre, logo o contenido de cada señal, dependerá de los proveedores internacionales o nacionales de quienes StarTV adquiera las licencias de las señales respectivas.

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.

El Paquete de Señales y/o el Paquete a la Carta contratados por el Suscriptor podrán ser consultados a través de los siguientes medios:

- En la Página Web.
- En la publicidad de StarTV.
- A través de los Distribuidores Autorizados.
- En el Buscador de Tarifas del IFT.

Los canales de televisión y sus contenidos están sujetos a disponibilidad del titular de los derechos de distribución, por lo que podrán ser modificados de tiempo en tiempo en términos del Contrato de Servicios StarTV y las disposiciones aplicables.

Todos los Paquetes de Señales incluyen, sin costo adicional, los canales televisión abierta –radiodifundidos– con cobertura de 50% o más del territorio nacional y de las Instituciones Públicas Federales, mismos que se retransmiten de manera gratuita, íntegra, no discriminatoria, sin modificaciones, y con la mayor definición de imagen y sonido que la red satelital de StarTV es capaz de transmitir, y acorde a las distintas características de los decodificadores que se entregan en arrendamiento a los Suscriptores, en cumplimiento de los Lineamientos emitidos por el IFT.

## 12. SERVICIOS DE COSTO ADICIONAL PROPORCIONADOS POR TERCEROS

24

Algunos Paquetes de Señales y Paquetes a la Carta podrán otorgar al Suscriptor el acceso a ciertos productos o contenidos de terceros no vinculados a StarTV, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, con o sin costo adicional al Paquete de Señales y/o al Paquete a la Carta, por ejemplo, los servicios de video en *Streaming* de las plataformas HBO Max, Universal+, ESPN Play, Hot Go, Paramount+ y/o Stingray.

Los términos de uso de estos servicios y la disponibilidad de éstos en México están sujetos a las decisiones y/o reglas del propio programador, dado que se trata de un SERVICIO PROVISTO POR UN TERCERO.

En caso de que los productos o contenidos de terceros no vinculados a StarTV generen un costo, su cobro se realizará en el estado de cuenta mensual de StarTV o del Distribuidor Autorizado, según sea el caso, desglosando la mensualidad correspondiente al Paquete de Señales y, en su caso, del Paquete a la Carta, al arrendamiento del/los Equipo(s) StarTV y a los servicios de video en *Streaming* contratados. Las tarifas aplicables a los servicios de video en *Streaming* podrán ser consultadas por el Suscriptor en el Buscador de Tarifas del IFT, en la Página Web o a través del CIS.

Para mantener activos los accesos a los servicios de video en *Streaming* antes mencionados, el Suscriptor deberá estar al corriente en los pagos de su Paquete de Señales y, en su caso, del Paquete a la Carta, así como del costo asociado al servicio de video en *Streaming*.



No existe un periodo mínimo de permanencia con los servicios de video en *Streaming*; sin embargo, para ser contratados por el Suscriptor, él deberá estar disfrutando de alguno de los Paquetes de Señales que le den acceso al servicio de video en *Streaming* de que se trate y, en su caso, del Paquete a la Carta respectivo.

En caso de dudas o problemas relacionados con los servicios de video en *Streaming* contratados a través de StarTV, así como para su cancelación, el Suscriptor deberá comunicarse al número **800 700 7827**.

Para más información respecto de las aplicaciones de video en *Streaming* que StarTV tiene disponibles, el Suscriptor podrá consultar Cosmic Video, que es el concentrador de contenidos en línea de StarTV, en la dirección electrónica: <https://startvmexico.com/cosmic-video/>. A través de dicho concentrador, el Suscriptor puede registrarse y contratar cada una de las plataformas de video en *Streaming* disponibles. Una vez que el Suscriptor esté registrado, con el mismo usuario y clave, podrá acceder a estados de cuenta, pago en línea y a su(s) plataforma(s) contratada(s).

A continuación, se presenta una breve descripción de las aplicaciones de video en *Streaming* que StarTV tiene disponibles:

### **12.1. HBO Max**

Es la plataforma de video en *Streaming* de WarnerMedia que ofrece el mejor entretenimiento pensado en cada miembro de la familia, como series, películas, documentales, contenido para niños de todas las edades y *realities*, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, Max Originals, Warner Bros, DC y Cartoon Networks Collection.

### **12.2. Universal+**

Es un concentrador del mejor contenido de Universal más los cinco canales lineales en vivo para que veas el contenido donde quieras. Incluye series, películas y mucho más. Puedes acceder vía web o descargar la aplicación en tu dispositivo Android y Apple.

### **12.3. ESPN Play**

Es una aplicación con la que puedes disfrutar en vivo de los mejores eventos deportivos del mundo y de todas las producciones originales y mucho más. También puedes acceder a noticias, resultados, estadísticas en tiempo real y mucho más.

#### 12.4. Hot Go

Es el servicio de video en *Streaming* que da acceso al contenido de los cinco canales de la marca Playboy en la modalidad Video bajo Demanda, es decir, miles y miles de horas de contenido de las marcas Playboy, Venus, Sextreme, Penthouse Gold y Private. Puedes acceder vía web o descargando la app de HotGo en tu dispositivo móvil.

Esta plataforma cuenta con control parental, es decir, con un contraseña adicional y manejo de contenido de manera privada y segura. HotGo no deja cookies ni rastro en ningún dispositivo.

#### 12.5. Paramount +

Es un servicio de entretenimiento en *Streaming* para toda la familia que reúne más de 2,500 horas de contenido único con películas de los mejores estudios y éxitos de taquilla, así como las series de impacto global más populares, así como shows internacionales de las marcas Nick, MTV y Comedy Central.

#### 12.6. Stingray Music

Stingray Music es un servicio de música multiplataforma con miles de canales en todos los géneros posibles, disponible a nivel mundial en móvil, web y TV. Millones de amantes de la música en Norteamérica, Latinoamérica, el Caribe, Europa, Asia y Australia sintonizan los canales de Stingray Music para encontrar, muy fácilmente, la música perfecta para cada momento, lugar y estado de ánimo.

### 13 CONCESIONARIOS FACTURADORES AUTORIZADOS

StarTV podrá vender el Servicio a través de Concesionarios Facturadores Autorizados, quienes fungirán como comercializadores del Servicio, promoviéndolo a través de sus propios canales de venta, y haciendo la facturación y el cobro del Servicio en sus propios recibos o estados de cuenta de servicios de telecomunicaciones –procuradores en cobro–, para lo cual integrarán el Servicio de StarTV como servicios provistos por terceros. En todo caso, las tarifas aplicables, los beneficios, promociones, términos, condiciones, políticas y restricciones del Servicio serán establecidos por StarTV, por lo que en caso de dudas y/o aclaraciones, el Suscriptor deberá contactar directamente a StarTV.

### 12. CONTROL PARENTAL

StarTV tendrá disponible, de manera gratuita, para el Suscriptor que lo solicite, el servicio de control parental que es útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos, cuyas características operativas e instrucciones –para que el Suscriptor pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio– pueden

consultarse en la Página Web, en la siguiente dirección electrónica:  
<https://startvmexico.com/docs/bloqueo.pdf>.

### 13. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA

StarTV enviará al Suscriptor un estado de cuenta y/o factura, los cuales contendrán de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual, y se dará a conocer al Suscriptor por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. El Suscriptor también podrá consultar su estado de cuenta directamente desde la Página Web.

En el estado de cuenta y/o factura, StarTV transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo, y se enviará al Suscriptor de manera automática.

El Suscriptor puede pactar con StarTV que, en sustitución de la obligación de enviar a su domicilio un estado de cuenta y/o factura, pueda consultarlos a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, se acuerde entre StarTV y el Suscriptor. Dicha aceptación se materializará con la firma del Suscriptor en el apartado correspondiente de la Carátula.

El estado de cuenta más reciente y las facturas fiscales podrán ser descargados por el Suscriptor, ingresando al siguiente enlace: <https://estadodecuentaenlinea.stargroup.com.mx:5000/#/>. El Suscriptor deberá tener a la mano su número de decodificador.

El Suscriptor deberá notificar a StarTV, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Suscriptor StarTV.

Si el Suscriptor no notifica a StarTV su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio señalado en la Carátula se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Suscriptor conforme a los registros de StarTV, y se tendrá por recibida por el Suscriptor.

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y será realizada con anterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado.

StarTV puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el Ciclo de Facturación siempre que, previamente, hubiera informado al Suscriptor sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, StarTV debe devolver al Suscriptor el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al Suscriptor cuando menos el 20% de dicho monto.

StarTV no podrá cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originalmente contratadas o a los aceptados expresamente por el Suscriptor a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

Tratándose de cargos indebidos, StarTV deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente. Si StarTV no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligada a pagar el máximo de intereses, los cuales se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

#### **14. FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

StarTV proporcionará factura del Servicio al Suscriptor que lo solicite. La factura 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 deberá solicitar la factura indicando su número de Suscriptor, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la documentación necesaria. Dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx).

Las facturas emitidas por StarTV cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes, contendrán el Ciclo de Facturación y los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden realizarse.

#### **15. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo con la disponibilidad del Suscriptor, StarTV realizará, directamente o a través de un tercero autorizado, la instalación del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada. StarTV, previa coordinación con el Suscriptor informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de los Equipos StarTV son de lunes a domingo, de 9:00 a 18:00 horas.

El lugar de instalación del/los Equipos StarTV y del 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 lleguen a ocasionar con motivo de la instalación.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por StarTV el acceso al domicilio de instalación indicado en la Carátula para la instalación del Servicio. El/los técnico(s) de StarTV deberán identificarse y mostrar al Suscriptor la Orden de Trabajo expedida por StarTV, a fin de acceder al lugar indicado en el Contrato de Suscriptor StarTV como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo incluirá el número de atención designado por StarTV, con el cual el Suscriptor podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación o de atender el reporte respectivo.

El Suscriptor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de StarTV a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo; situación que debe informar a StarTV en ese momento.

Si el Suscriptor o un tercero no autorizan el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilita 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, sin derecho a reembolso alguno.

Si StarTV no instala y/o activa el Servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar de que el Suscriptor haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Suscriptor StarTV, StarTV devolverá las cantidades que el Suscriptor haya pagado por concepto de anticipo y se tendrá por terminado el Contrato de Suscriptor StarTV, sin responsabilidad para el Suscriptor.

En caso de terminación del Contrato de Suscriptor StarTV, el Suscriptor debe devolver los Equipos StarTV o accesorios que sean propiedad de StarTV. Asimismo, StarTV debe devolver al Suscriptor, sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno por parte del Suscriptor, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV, el monto total que hubiese pagado por concepto de anticipo, instalación o renta y que no sean compensables con otros adeudos.

Asimismo, y si StarTV no puede iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a ésta, debe devolver al Suscriptor las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Suscriptor, debiendo pagar StarTV una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a StarTV.

En caso de que StarTV no requiera anticipo del Suscriptor, sino que envía la factura, recibo o comprobante al domicilio de éste con el cargo por concepto de instalación, y no se ha iniciado la prestación del Servicio, StarTV cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

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 por adelantado 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.

El Suscriptor acepta que el Paquete de Señales y, en su caso, el Paquete a la Carta contratado serán recibidos exclusivamente en el domicilio señalado en la Carátula 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.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará conforme al Paquete de Señales y, en su caso, al Paquete a la Carta contratado. La activación del/los Equipo(s) StarTV marcará el inicio de la prestación del Servicio y, por ende, del Ciclo de Facturación.

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

En caso de 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.

### **17.1. Imposibilidad técnica para la instalación del Servicio**

Si al momento de la instalación del Servicio se determina la Imposibilidad Técnica, el Contrato de Suscriptor StarTV quedará cancelado, por lo cual StarTV hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Suscriptor haya dado por adelantado. La Imposibilidad Técnica quedará asentada en la Orden de Servicio que presentará el/los técnico(s) al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de Imposibilidad Técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a StarTV. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Suscriptor, siempre y cuando los Equipos StarTV instalados en el domicilio del Suscriptor sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

## **16. PARÁMETROS DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

StarTV se obliga a prestar el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la Tarifa correspondiente al Paquete de Señales que el Suscriptor haya seleccionado en la Carátula.

Asimismo, StarTV se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

StarTV es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

El Servicio se provee vía satélite, por lo cual tiene las **limitaciones** y **características** de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe a continuación:

- A. 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 2.19 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:

- ✓ La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo StarTV por parte del Suscriptor o por cualquier tercero en el domicilio de instalación del Servicio.
- ✓ 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.
- ✓ La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación del Servicio, la falla del Equipo StarTV 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.
- ✓ 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–.
- ✓ La introducción de objetos o derrame de líquido en los decodificadores satelitales.
- ✓ La negligencia en el cuidado del Equipo StarTV que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.
- ✓ La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo StarTV.

- ✓ 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 dispuesto en el Contrato de Suscriptor StarTV.
  
- B.** 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 que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Suscriptor StarTV.
  
- C.** Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:
  - ✓ 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.
  
  - ✓ Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.
  
  - ✓ Cortes conocidos como interferencias solares.
  
  - ✓ Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a StarTV.
  
- D.** Las interrupciones del Servicio imputables a StarTV son las siguientes:
  - ✓ Desconfiguración del Equipo StarTV por errores en la estación maestra.
  
  - ✓ Fallas en la instalación.
  
  - ✓ Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.
  
  - ✓ Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a StarTV.

## **17. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Suscriptor deberá comunicarse al CIS, visitar el establecimiento más cercano del Distribuidor Autorizado o a través de la Página Web, para ser atendido por un ejecutivo de StarTV, quien lo orientará sobre el procedimiento específico para cada uno de los trámites.



Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Suscriptor StarTV o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Suscriptor podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de StarTV que se señalan en la Carátula o en este Código.

### **19.1. Cambio en el Paquete de Señales y/o Equipos StarTV**

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de Señales y del Paquete a la Carta bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscriptor StarTV, las políticas, Tarifas vigentes y, en su caso, sujeto a las penalizaciones correspondientes.

El Suscriptor podrá cambiar de Paquete de Señales en todo momento, siempre y cuando:

- a) El estatus del Suscriptor sea Instalado.
- b) Permanezca, por lo menos, un Ciclo de Facturación con el Paquete de Señales inicialmente contratado –en caso de cambiar a un Paquete de Señales de menor precio–. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el Ciclo de Facturación respectivo.
- c) Pague el proporcional de la diferencia de Tarifa, si el cambio es de un Paquete de Señales de menor precio a uno mayor.
- d) Si la forma de pago seleccionada por el Suscriptor es anual o semestral, el Suscriptor sólo podrá cambiar a un Paquete de Señales de mayor precio erogando la diferencia de precio entre ambos Paquetes de Señales por los meses restantes a la mensualidad número 6 o 12, según corresponda. Si el Suscriptor desea realizar el cambio a un Paquete de Señales de menor precio deberá esperar la conclusión de su periodo de promoción.
- e) La contratación de los Paquetes de Señales y de los Paquetes a la Carta se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
- f) En caso de que el Suscriptor cancele, además de la penalización –si resulta aplicable–, deberá cubrir el costo de desinstalación del Equipo StarTV.

La duración de este trámite es de 15 a 20 minutos, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con todos los requisitos que se indican en este apartado. El Suscriptor puede realizar este trámite directamente en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados, cuyas ubicaciones pueden consultarte en la Página Web, de lunes a sábado en un horario de 9:00 a 18:00 horas, así como a través del número telefónico del CIS, de lunes a domingo en un horario de 6:00 a 23:00 horas. En el caso de los Equipos StarTV, el trámite podrá realizarse de lunes a domingo en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

### **19.2. Cambio de domicilio y/o de titular del Servicio y reubicación de antena**

El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio de la instalación del Servicio y/o del titular del Servicio y/o la reubicación de la antena dentro del mismo domicilio de instalación en cualquier momento. La desinstalación e instalación de los Equipo(s) StarTV tendrá un costo, el cual será informado al Suscriptor en el momento en que solicite dicho servicio, y deberá pagarlo por adelantado. 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 la Imposibilidad Técnica en la nueva ubicación.

El Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio y/o del titular del Servicio, así como la reubicación de la antena dentro del mismo domicilio de instalación. .

A partir de la solicitud formal de cualquiera de los trámites en mención y, de ser el caso, del pago correspondiente por el cambio de domicilio y/o por la reubicación de la antena, StarTV contará con 10 días hábiles para realizar dicha modificación.

La duración de este trámite es de 15 a 20 minutos, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con todos los requisitos que se indican en este apartado. El Suscriptor puede solicitar este trámite directamente en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados, cuyas ubicaciones pueden consultarte en la Página Web, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a sábado, así como a través del número telefónico del CIS, en un horario de 6:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.

### **19.3. Terminación y cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV**

El Contrato de Suscriptor StarTV se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato de Suscriptor StarTV.
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.

- c) Por la imposibilidad permanente de StarTV para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Si el Suscriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e) Si el Suscriptor conecta 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.
- f) 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 de StarTV o del IFT.
- g) Si el Suscriptor no permite al personal debidamente identificado de StarTV efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) Si StarTV no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de StarTV, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- i) Si el Suscriptor utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a StarTV, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo StarTV.
- j) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a StarTV prestar el Servicio al Suscriptor.
- k) Si el Suscriptor proporciona información falsa a StarTV para la contratación del Servicio.
- l) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Suscriptor StarTV por parte de StarTV.
- m) Por destrucción total del Equipo StarTV o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Suscriptor.
- n) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

- o) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Suscriptor o de StarTV, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Suscriptor o StarTV son declarados en quiebra.
- p) Si el Suscriptor utiliza el Equipo StarTV o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- q) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- r) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

Los requisitos que debe cumplir el Suscriptor para que proceda la cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV, se indican a continuación:

- El Suscriptor deberá solicitarlo por escrito en el CIS o por el mismo medio en que contrató el Servicio.
- El Suscriptor deberá estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.
- El Suscriptor deberá devolver el/los Equipo(s) StarTV en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.
- El Suscriptor deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Suscriptor StarTV, de resultar aplicable.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.

En caso de terminación del Contrato de Suscriptor StarTV, StarTV proporcionará un folio o número de registro al Suscriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Suscriptor podrá cancelar el Contrato de Suscriptor StarTV sin necesidad de recabar la autorización de StarTV, y sin penalización alguna cuando el plazo forzoso pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato de Suscriptor StarTV por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

Si el Suscriptor no entrega 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 del/los Equipo(s) StarTV establecido en dicho instrumento.

La cancelación o terminación del Contrato de Suscriptor StarTV no exime al Suscriptor de pagar a StarTV los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo StarTV únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV obedezca a causas imputables al Suscriptor.

El Suscriptor puede cancelar el Contrato de Suscriptor StarTV mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

StarTV realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Suscriptor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por StarTV.

La duración de este trámite es de 15 a 20 minutos, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con todos los requisitos que se indican en este apartado, y sujeto a la devolución del Equipo StarTV únicamente con el deterioro por su uso normal.

El Suscriptor podrá realizar este trámite directamente en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados, cuyas ubicaciones pueden consultarte en la Página Web, de lunes a sábado en un horario de 9:00 a 18:00 horas, o a través del CIS, de lunes a domingo en un horario de 6:00 a 23:00 horas.

#### **19.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones**

Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la Tarifa del Servicio del mes inmediato siguiente.

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

El Suscriptor podrá realizar este trámite directamente en los establecimientos de los Distribuidores Autorizados de Star TV, cuyas ubicaciones pueden consultarte en la Página Web, de lunes a sábado en un horario de 9:00 a 18:00 horas, así como a través del número telefónico del CIS, de lunes a domingo en un horario de 6:00 a 23:00 horas. Este trámite es gratuito y su duración es de 15 a 20 minutos.

### **18. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

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

Las fallas o interrupciones en el Servicio detalladas en el inciso A del numeral 16 de este Código no son responsabilidad de StarTV.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del Suscriptor para la atención de la falla reportada, StarTV, previa coordinación con el Suscriptor informará la fecha y hora en que se realizará la visita, indicando un rango de horario no mayor a 5 horas dentro de las cuales se efectuaría la visita.

El personal designado por StarTV para presentarse en el domicilio del Suscriptor deberá identificarse y mostrar al Suscriptor la Orden de Trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en la Carátula como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo deberá incluir el número de atención designado por StarTV, con el cual el Suscriptor podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

El Suscriptor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la reparación del Servicio ante la negativa del personal de StarTV a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo, situación que debe informar a StarTV en ese momento.

## 19. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

StarTV deberá bonificar y compensar al Suscriptor en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables a StarTV** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de StarTV, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, StarTV deberá compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, StarTV hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor; en este caso, StarTV dejará de cobrar al Suscriptor la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando StarTV realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Suscriptor de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales b y c anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, StarTV deberá bonificar al Suscriptor el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que StarTV reciba la llamada por parte del Suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Suscriptor un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

En todo caso, la responsabilidad de StarTV se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

### **21.1. Mecanismos de bonificación y/o compensación**

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación en beneficio del Suscriptor, StarTV se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en el siguiente Ciclo de Facturación a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en el apartado 21 anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

## **20. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El Suscriptor será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

Conforme al Contrato de Suscriptor StarTV, se suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna de StarTV, si el Suscriptor incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
- b) Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la Carátula, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la Carátula.
- c) Si el Suscriptor no realiza el pago del Servicio exclusivamente en los lugares y/o a través de las formas de pago autorizadas por StarTV.
- d) Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Suscriptor StarTV y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- e) Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo StarTV.
- f) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- g) Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, StarTV deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato de Suscriptor StarTV.

40

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Suscriptor continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, StarTV estará autorizado para rescindir el Contrato de Suscriptor StarTV al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

StarTV dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Suscriptor y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Suscriptor decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo StarTV, StarTV avisará al Suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, StarTV realizará una compensación al Suscriptor en términos del Contrato de Suscriptor StarTV.



Cuando la causa que originó la suspensión temporal del Servicio por falta de pago sea imputable al Suscriptor y haya sido solventada, la reanudación del Servicio se hará en un periodo máximo de 48 horas contadas a partir de la fecha en que ésta haya sido resuelta; debiendo pagar el Suscriptor los cargos por reconexión cuando éstos apliquen, los cuales deben de ser razonables y proporcionales.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Suscriptor StarTV, por lo cual el Suscriptor deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación de este, previa devolución del/los Equipos(s) StarTV y, en su caso, del pago de la pena convencional.

## **21. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO**

Queda estrictamente prohibido al Suscriptor:

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

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, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

## **22. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS**

El Suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo StarTV, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a StarTV, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- a) El CIS, a través del número gratuito **800 700 7827**, en un horario de 6:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.
- b) El correo electrónico **cis@stargroup.com.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- c) El envío de mensajes a través del Portal de Atención a Clientes, al cual puede ingresarse desde la Página Web dando clic en el botón “Atención a Clientes”, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, o ingresando en el enlace: <https://atencionclientes.startvmexico.com:8938/>.
- d) Los establecimientos de los Distribuidores Autorizados, cuyos datos de contacto y de ubicación, así como los horarios de atención, pueden consultarse directamente en la Página Web, en la siguiente dirección electrónica: <https://startvmexico.com/cobertura/>.

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.

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

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Suscriptor un folio 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 dispuesto en el Contrato de Suscriptor StarTV y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Suscriptor presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como obtener información sobre Tarifas, condiciones de los Paquetes de Señales, de los Paquetes a la Carta y de los servicios de costo adicional proporcionados por terceros, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Suscriptor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta StarTV para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

StarTV cuenta con un sistema de atención al Suscriptor que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Suscriptores por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

StarTV permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica sean confirmadas al Suscriptor que celebró el Contrato de Suscriptor StarTV a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que StarTV reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, StarTV establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Suscriptor.

StarTV puede requerir al Suscriptor la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. StarTV se abstendrá de suspender el Servicio a los Suscriptores que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.

### **23. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN, DIRECCIÓN Y/O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN**

Los datos y mapas de ubicación y de contacto de cada uno de los Distribuidores Autorizados, los horarios de atención y las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan, pueden consultarse directamente en la Página Web, en la dirección electrónica: <https://startvmexico.com/cobertura/>.

### **24. DATOS PERSONALES**

StarTV está obligada a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Suscriptor.

StarTV pondrá a disposición del Suscriptor, el Aviso de Privacidad Integral para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Suscriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, StarTV debe obtener el consentimiento expreso del Suscriptor en la Carátula.