



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA SATELITAL EN EL HOGAR

**Concesionario** Grupo W Com, S.A. de C.V.

**Nombre comercial** StarTV

**Tipo de Servicio** Servicio de televisión de paga satelital en el hogar.

**Plazo Forzoso** 24 meses contados a partir de la fecha de su firma. StarTV podrá aplicar promociones en beneficio del suscriptor para disminuir el plazo forzoso antes mencionado.

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.

**Modificación de los términos y condiciones originalmente contratados**

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 bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del contrato 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 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, StarTV no puede 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 servicios sin variación del precio de este.

**Medios autorizados para realizar notificaciones al suscriptor**

El suscriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, 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.

**Tarifas vigentes, paquetes y promociones**

Con la firma del contrato, el suscriptor autoriza a StarTV para que las notificaciones se realicen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Podrán ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/), en el número telefónico 800 700 7827, en la página de internet de StarTV: <https://startvmexico.com/>, en el correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx), y en el botón de Atención a Clientes habilitado en el portal de internet de StarTV: <https://atencionaclientes.startvmexico.com:8938/>.

**Entrega e instalación del equipo terminal de telecomunicaciones**

- La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.
- Se entregará al suscriptor únicamente por StarTV en el esquema de arrendamiento.
- El suscriptor firmará el Anexo 1 del contrato, que contiene un pagaré por cada equipo que StarTV le entregue en arrendamiento, el cual se hará efectivo en caso de que el suscriptor no lo devuelva únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso o si no se permite el retiro del mismo por el personal autorizado de StarTV una vez terminado el contrato.

**Formas y lugares de pago del servicio**

El contrato se rige 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.

Las formas y lugares de pago del servicio pueden ser consultados en cualquier momento por el suscriptor en el número telefónico 800 700 7827, en la página de internet de StarTV: <https://startvmexico.com/formas-de-pago/>, así como en el correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx).

StarTV podrá suspender el Servicio en los siguientes casos:

**Causas  
suspensión  
del  
servicio**

**de  
del**

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.
2. Por falta de pago del servicio en la fecha indicada en la carátula del contrato, en cuyo caso el servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del contrato.
3. 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.
4. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
5. Por alterar, modificar o mover la instalación del servicio o el equipo.
6. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
7. Por caso fortuito o fuerza mayor.

**Reportes de fallas o  
interrupciones en el  
servicio**

El suscriptor deberá levantar el reporte respectivo llamando al número telefónico 800 700 7827, o enviando un correo electrónico a la dirección [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx), disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

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.

**Pena convencional**

En caso de terminación del contrato antes del vencimiento del plazo forzoso de 24 meses, además de devolver el equipo terminal entregado en arrendamiento únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, el suscriptor está obligado a pagar a StarTV como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

**Carta de Derechos  
Mínimos de los**

Se enviará por correo electrónico al suscriptor en la dirección electrónica que él señale en la carátula del contrato, además podrá ser consultada de manera

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

1. 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.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si esta 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.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, esta 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.
4. Cuando StarTV realice cargos indebidos deberá bonificar al suscriptor de conformidad con la normativa aplicable.

#### **Bonificaciones**

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 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.

La bonificación y/o compensación no procederá si el suscriptor no reporta la falla y si no cuenta con un número de folio asignado por StarTV.