



STARTV  
GRUPO W COM, S.A. DE C.V.  
GALILEO NO. 50, COLONIA POLANCO IV SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11550, CDMX  
TELÉFONO: 800 700 7827; CORREO ELECTRÓNICO: [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA SATELITAL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## DECLARACIONES

Las partes declaran que:

1. Los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del Contrato.
2. Tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
3. Aceptan que el Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación del Servicio de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
4. La manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula (la cual forma parte integrante del Contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
5. Es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de televisión de paga satelital –en adelante, referido como el “Servicio”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Suscriptor haya seleccionado en la carátula del Contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, referido como el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Por su parte, el Suscriptor se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato para **uso residencial personal o familiar**, entendido como el uso del Servicio acorde con el consumo de un solo hogar y con las necesidades personales de sus miembros, y en estricta observancia de lo dispuesto en el Contrato.

El Contrato **se regirá 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**. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

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

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** El Contrato obliga a un **plazo máximo forzoso de permanencia de 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el Suscriptor, derivado de las inversiones, equipamiento e infraestructura satelital que es instalada por el Proveedor en beneficio del Suscriptor y que es necesaria para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el Proveedor prestará el Servicio al Suscriptor a cambio del **pago de una renta mensual preestablecida**. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato será indeterminada.

El Suscriptor tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato 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. De la misma manera, y en el supuesto de que el Proveedor decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al Suscriptor una cantidad equivalente al 20% del monto total del Servicio contratado por los meses pendientes de cubrir del referido plazo forzoso.

El Proveedor debe avisar al Suscriptor, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado 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.

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

**TERCERA.- EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del Proveedor, mismos que se entregan al Suscriptor en **ARRENDAMIENTO** –en lo sucesivo, referidos como el “Equipo”–.

El Suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberán ser devueltos al Proveedor presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, el Proveedor se obliga a dar mantenimiento al/los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato se encuentre vigente.



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

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Suscriptor, el Proveedor se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato permanezca vigente. Durante el periodo que el Equipo esté en reparación, el Proveedor suspenderá el cobro del Servicio, salvo que proporcione al Suscriptor un Equipo sustituto. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el Proveedor se debe identificar y mostrar al Suscriptor la orden de trabajo expedida por el Proveedor.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Suscriptor deberá dar aviso inmediato al Proveedor, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Suscriptor tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

El Suscriptor tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro 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.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Suscriptor se obliga a devolver o entregar el Equipo al Proveedor a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el Suscriptor hizo la devolución al Proveedor del Equipo que le fue entregado en arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato, el Proveedor tiene la obligación de cancelar el pagaré establecido en la carátula del Contrato.

En el supuesto de que el Suscriptor no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el Suscriptor para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en arrendamiento.

En el momento en el que el Suscriptor realice la devolución del Equipo, el Proveedor le proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Suscriptor y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

**CUARTA.- INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.** La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Suscriptor, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, el Proveedor no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el Proveedor en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El Suscriptor será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas en el Equipo y/o en la instalación.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, 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 el Proveedor una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

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

**QUINTA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden 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/).

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

**SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET.** El Proveedor mantendrá en su página de internet: <https://startvmexico.com/> –en adelante, referida como la “Página de Internet”, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, la garantía del Equipo dado en arrendamiento por el Proveedor, las condiciones del arrendamiento, las instrucciones y condiciones operativas del control parental, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago



del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Suscriptor.

**SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES.** El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Suscriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor deberá contar con la opción de ofrecer al Suscriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El Proveedor puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Suscriptor para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Suscriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Suscriptor puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, para lo cual el Proveedor tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA.** El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Suscriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, el Proveedor transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

El Suscriptor puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, 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 ambas partes.

El Suscriptor se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, 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.

En caso de que el Suscriptor no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Suscriptor señalado en la carátula del Contrato 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 del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Suscriptor.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor 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.

**NOVENA.- CONTROL PARENTAL.** El Proveedor deberá tener disponible para el Suscriptor que lo solicite, el servicio de control parental –servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos– de manera gratuita y publicar de manera clara las características operativas de ese servicio y las instrucciones para que el Suscriptor pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

**DÉCIMA.- MODIFICACIONES.** El Proveedor 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 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.

El Proveedor 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, el Proveedor no puede modificar 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 del mismo.

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.

**DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Suscriptor, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la



fecha de pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.

2. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
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 el Proveedor.
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, adquiriendo el Suscriptor la responsabilidad por los daños y perjuicios que llegue a ocasionar a la red del Proveedor, así como por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por el IFT.
6. Si el Suscriptor utiliza el Equipo o el Servicio para un fin distinto al autorizado en el Contrato –uso residencial personal o familiar–.
7. Si mediante el uso del Servicio, el Suscriptor realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.
8. Si el Suscriptor utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
9. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Suscriptor y/o la falta u omisión de datos.
10. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
11. Por caso fortuito o fuerza mayor.
12. Por cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo 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 consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

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 de que el Suscriptor continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el Proveedor estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

El Proveedor 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 y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura del Proveedor, este último 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 48 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, el Proveedor realizará una compensación al Suscriptor en términos del Contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.** 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 ese medio, tal y como se describe a continuación:

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 al Proveedor:

1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo –antena, decodificador, LNB, cables coaxiales, por ejemplo– por parte del Suscriptor o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.
2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena satelital por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.
3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del Equipo 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.
4. La desconfiguración del decodificador o cualquier componente del Equipo por la falta de suministro de energía eléctrica y/o de un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break / UPS ferromagnético–.
5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los decodificadores satelitales.
6. La negligencia en el cuidado del Equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.
7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo.



8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen del Proveedor. En este supuesto, el Proveedor notificará al Suscriptor de dichos trabajos conforme al último párrafo de la cláusula Décima Primera del Contrato.

La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el Equipo ni su tiempo de solución. El Proveedor se compromete a reparar las fallas y el Equipo en términos del Contrato y, de ser el caso, compensará al Suscriptor por el tiempo que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

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

1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.
2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.
3. Cortes conocidos como interferencias solares.
4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos al Proveedor.

Las interrupciones del Servicio imputables al Proveedor son las siguientes:

1. Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.
2. Fallas en la instalación.
3. Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.
4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable al Proveedor.

**DÉCIMA TERCERA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El Proveedor deberá bonificar y compensar al Suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** 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 del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor 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 la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, el Proveedor 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, ésta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Suscriptor la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Suscriptor de conformidad con la normativa aplicable.

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, el Proveedor deberá bonificar al Suscriptor el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor 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 de seguimiento y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas reportadas en caso fortuito o de fuerza mayor dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

**DÉCIMA CUARTA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el Proveedor se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula 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.

**DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Contrato 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.
- 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 del Proveedor 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, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
- 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 del Proveedor o del IFT.
- g) Si el Suscriptor no permite al personal debidamente identificado del Proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, 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 al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- j) Si el Suscriptor subcontrata o comercializa el Servicio y/o el Equipo.
- k) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite al Proveedor prestar el Servicio al Suscriptor.
- l) Si el Suscriptor proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
- n) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Suscriptor.
- o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- p) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Suscriptor o del Proveedor, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Suscriptor o el Proveedor son declarados en quiebra.
- q) Si el Suscriptor utiliza el Equipo 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.

- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo 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 obedezca a causas imputables al Suscriptor.

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

El Proveedor 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 el Proveedor.

En caso de terminación del Contrato, el Proveedor 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.

**DÉCIMA SEXTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Suscriptor la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

**DECIMA SÉPTIMA.- NO DISCRIMINACIÓN.** El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el Suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA OCTAVA.- DATOS PERSONALES.** El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Suscriptor.

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



El Proveedor debe obtener el consentimiento expreso del Suscriptor en la carátula del Contrato para utilizar su información con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios.

**DÉCIMA NOVENA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.** Las partes acuerdan que el Servicio ofrecido y el Contrato, sus modificaciones y/o adiciones, podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier tecnología futura que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor.

En el uso de medios digitales, electrónicos, a distancia y/o de nuevas tecnologías, el Proveedor podrá utilizar mecanismos de autenticación y manifestación de la voluntad que le permitan validar que el Suscriptor es quien efectivamente dice ser y que él ha solicitado el Servicio.

Del mismo modo, el Proveedor podrá hacer uso de tecnologías para reconocimiento facial, obtención de huellas y/o cualquier otro elemento biométrico que permita autenticar de manera fehaciente al Suscriptor en sus transacciones a distancia y/o a través de Internet, así como para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la legislación aplicable.

El Suscriptor es el único responsable del manejo y uso de su número telefónico y/o de su correo electrónico de contacto registrados ante el Proveedor, por lo que toda transacción que amerite el envío de una contraseña, token o código de verificación o confirmación, sea por SMS o por correo electrónico, se reputará válida, hecha por el Suscriptor y por otorgado el consentimiento para realizar la operación para la que se haya generado el token, contraseña o código respectivos.

Las partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, numérico, alfanumérico, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable les atribuya.

El Suscriptor autoriza expresamente al Proveedor para que pueda confirmar los datos personales proporcionados, acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

El Proveedor reconoce y manifiesta que toda información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación del Servicio a través de medios electrónicos, digitales, de Internet y/o de cualquier otra tecnología, las partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción serán enviados al Suscriptor al correo electrónico que él haya proporcionado, siendo responsabilidad del Suscriptor cerciorarse de que su correo electrónico no evite la recepción de correos del Proveedor y/o que éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "Spam".

Los canales de venta a través de medios electrónicos y/o de cualquier tecnología que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor contarán con funcionalidades técnicas de seguridad, a fin de garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales e información crediticia que sea recabada a través de esos medios.

**VIGÉSIMA.- FIRMA ELECTRÓNICA.** Las partes reconocen y convienen que la firma electrónica del Contrato cumple con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y, por lo tanto, será considerada como firma autógrafa como si el propio Suscriptor la hubiera estampado de su puño y letra.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El Suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, referida como la "Profeco"– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Suscriptor, por causas imputables al Suscriptor, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Primera y Décima Quinta del Contrato.

En todos los casos, el Suscriptor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA CUARTA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El Proveedor dará a conocer al Suscriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del paquete respectivo y la mantendrá de manera permanente en la Página de Internet.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco y el IFT determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la



**STARTV**  
**GRUPO W COM, S.A. DE C.V.**  
**GALILEO NO. 50, COLONIA POLANCO IV SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11550, CDMX**  
**TELÉFONO: 800 700 7827; CORREO ELECTRÓNICO: [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)**

carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**VIGÉSIMA QUINTA.- DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 381-2024, de fecha 29 del mes de octubre de 2024.

Asimismo, el Suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Grupo\\_W\\_Com,S.A.de\\_C.V.!!Startv\\_381-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_W_Com,S.A.de_C.V.!!Startv_381-2024.pdf) y en el siguiente código QR:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Suscriptor se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.