



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES STARTV

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo desglosar los servicios y características de los mismos que Televera Red, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante StarTV) ofrece a sus clientes (en adelante suscriptores).

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

2. TERMINOLOGÍA

Televera Red S.A.P.I. de C.V.	Empresa que ofrece servicios de tv de paga vía satélite y utiliza el nombre comercial StarTV.
Servicio (el servicio)	Servicio de recepción de señales de televisión restringida vía satélite autorizado que se comercializa mediante los paquetes de programación, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y programación registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Autoridades correspondientes	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y/o Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) (la que corresponda o su conjunto) donde se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización de algún instituto, procuraduría o secretaria.
Contrato de Suscriptor StarTV 01-FOR-LGL-02	Contrato de prestación de servicio de tv de paga vía satélite que el suscriptor celebra con StarTV, así como el contrato de arrendamiento del/los equipos necesario para recibir el Servicio.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARTV

Versión

1

Página

2 de 13

Suscriptor	Persona física o moral que suscribe el contrato con StarTV.
Equipo StarTV	<p>Los equipos están conformados por</p> <ul style="list-style-type: none">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 yv) Multiswitch solo si el servicio contratado es de 2 o más decodificadores por suscriptor/domicilio,vi) Partes mecánicas/brazo.vii) 20 metros de cable por set up box a instalar <p>El número de equipos entregado en arrendamiento puro al suscriptor dependerá del número de televisiones donde solicite el paquete de canales. La antena, receptor y convertidor siempre será entregado en una sola unidad, mientras que el decodificador y el control remoto dependerán del número de televisiones. Si el número de televisiones solicitado es mayor a uno, también se agregará un equipo multiswitch, el cual funciona para otorgar el mismo paquete de canales de manera</p>
Ciclo de facturación	Computo de días en que existió un consumo del servicio. Se considera iniciado el día de la instalación/ activación del equipo.
Fecha de corte de facturación (límite de pago)	Es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de servicio (ciclo de facturación); es conocido como el día de pago ya que dicho día se tiene que efectuar el pago del servicio.
Tarifas	Contraprestación recurrente en moneda nacional (registrado ante las autoridades correspondientes) que el suscriptor deberá pagar a StarTV de manera anticipada, mensual o anual y bajo alguna de las forma de pago establecidas por StarTV. El importe incluye el paquete de canales, el arrendamiento del/los equipo(s) y los impuestos que marca la autoridad competente. Estas tarifas no incluyen el Costo de Suscripción (pago único para la instalación física del/los equipo(s) necesarios para la recepción del servicio).
Tolerancia	Es un periodo que StarTV brinda a sus suscriptores (5 días naturales a partir de la fecha de pago) como tolerancia ante el atraso en el pago del servicio.
Imposibilidad técnica	Es cuando al momento de instalar el servicio en el domicilio del Suscriptor, el o los técnicos de StarTV o del distribuidor autorizado definen bajo su experiencia y conocimiento que la instalación del servicio no se puede llevarse a cabo por razones técnicas y/o de recepción de señal



CÓDIGO DE PRÁCTICAS STARTV

Versión
1

Página
3 de 13

Orden de servicio y/o trabajo 01-FOR-TYS-05	Documento que es llenado por el personal de StarTV o distribuidor autorizado con el objetivo de establecer de forma precisa los servicios operativos a realizar con los suscriptores, las especificaciones técnicas de los equipos y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.
Página web	Página web principal de StarTV donde se encuentran la información general de la compañía, sus servicios, paquetes, previos, promociones, comunicados, requerimientos legales y es un medio de contacto. La página WEB es: www.startvmexico.com
Centro de atención y servicio (CIS)	Es el servicio de atención vía telefónica y electrónica de StarTV a través del número telefónico gratuito 01 800 700 78 27 o correo electrónico cis@stargroup.com.mx donde: i) Se brinda información sobre paquetes de canales, sus condiciones comerciales y la cobertura, ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico, iii) Se reciben pagos a través de tarjeta de crédito, iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio y/o canalizar con el distribuidor autorizado más cercano, v) Solicitud de facturación electrónica,

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. StarTV es una empresa de televisión de paga satelital que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de programación conformados por canales nacionales e internacionales de diversos géneros, tales como entretenimiento, espectáculo, deportes, noticias, música, entre otros.
2. Cobertura autorizada. StarTV cuenta con un título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para la presentación de servicio de televisión restringida vía satelital con cobertura a nivel nacional.
3. Tanto vía telefónica a través del Centro Integral de Servicio (CIS) como en la página web principal de StarTV se podrá consultar la cobertura donde actualmente se brinda el servicio.

4. TIPOS Y FORMAS DE CONTRATACIÓN

4. El Servicio se regirá por el clausulado del contrato de adhesión vigente, Anexos y/u Órdenes de Servicio/ Trabajo 01-FOR-TYS-05 que se suscriban, además de la legislación aplicable. StarTV presta el servicio al suscriptor, el cual consta de un paquete de canales a través del/los equipo(s) instalados en el domicilio de este último, según los términos y condiciones pactadas en un Contrato de Suscriptor 01-FOR-LGL-02 debidamente registrado ante las autoridades correspondientes.
5. Formas de contratación:
 - a. Acudir personalmente a los puntos de venta u oficinas de algún distribuidor autorizado.
 - b. Llamar al Centro Integral de Servicio (CIS) para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.
 - c. Mediante la página web principal para ser canalizado con el distribuidor autorizado más cercano.
 - d. Visita de vendedor.
6. En cada Contrato de Suscriptor 01-FOR-LGL-02 deberá establecerse, si el servicio será para uso residencial (hogar) o uso comercial (se menciona en forma enunciativa, más no limitativa, tales como restaurantes, bares, cines, teatros, antros, hoteles, moteles, etc.); el paquete de canales seleccionado por el suscriptor, la forma de pago y la contraprestación por el paquete de canales (mensual o anual).
7. Adicional al Contrato de Suscriptor 01-FOR-LGL-02, StarTV solicitará los siguientes documentos para la contratación de personas físicas son:
 - a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente
 - b. Comprobante de domicilio
 - c. En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito
8. Los documentos solicitados por StarTV para la contratación de personas morales son:
 - a. Acta constitutiva de la empresa
 - b. Identificación del representante legal y poder para pleitos y cobranzas
 - c. Comprobante de domicilio de la empresa
 - d. Cédula de identificación fiscal
 - e. En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito
9. El trámite se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del titular) siempre y cuando se presente una carta poder original indicando su voluntad para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si es persona moral, la persona que contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado legal, mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, y que se encuentre debidamente registrado.

Adicional a la carta deberá presentarse identificación del representante legal.

Paquete de canales

10. StarTV ofrecerá un número mínimo de canales en cada paquete publicitado, quedando claro que, el tipo, nombre, logo o contenido dependerá de los proveedores internacionales o nacionales.
11. StarTV puede modificar la oferta comercial (señales ofrecidas o tarifas) previo aviso al suscriptor sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Suscriptor 01-FOR-LGL-02.



5. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Pago de servicio

12. A cambio de la prestación del Servicio, el Suscriptor paga:
 - a. Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los equipo(s)
 - b. Una contraprestación mensual o anual (como lo defina el propio suscriptor) marcada como pago del servicio. Dicha contraprestación incluye:
 - i. El paquete de canales seleccionado por el suscriptor
 - ii. El arrendamiento de los equipos
 - iii. Impuestos aplicables de acuerdo a las leyes vigentes

Nota: El suscriptor recibirá vía correo electrónico o podrá coleccionar en los puntos de venta mensualmente un estado de cuenta con el desglose de los conceptos contratados y por pagar.

13. Los paquetes de canales y los precios por paquete podrán ser consultados en la página web de StarTV, a través de su Centro Integral de Servicios (CIS) o directamente con las autoridades correspondientes.
14. Si el suscriptor contrata decodificadores adicionales al principal se deberá contemplar la renta mensual y el costo de instalación correspondiente por cada decodificador. Los decodificadores adicionales tendrán el mismo paquete contratado en el decodificador principal.
15. De acuerdo a las acciones registradas de los suscriptores, StarTV asignará un estatus al suscriptor que será validado diariamente. Los estatus del suscriptor son:
 - a. 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.
 - b. Instalado: se asigna desde que se instala el servicio y permanece así mientras los pagos sean realizados en tiempo y forma.
 - c. Fuera del área: asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del servicio.
 - d. Desconectado: Una vez pasado el día límite de pago y la tolerancia y no se registra pago del servicio.
 - e. Suspendido: Aplica para suscriptores desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.
 - f. Baja: Inicia cuando un suscriptor suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días. Una vez un suscriptor tenga 60 días de antigüedad en este estatus se generan las ordenes de retiro del/ los equipos.
 - g. Suspendido temporal
16. Términos y Condiciones de las contraprestaciones mensuales:
 - a. El pago del servicio siempre será a mes anticipado (no se admiten pagos parciales), de conformidad con su ciclo de facturación. Cada ciclo de facturación considera un mes de servicio y comienza el día de la instalación/ activación del servicio. Si la instalación se realiza un día 29, 30 o 31 de mes el ciclo de facturación asignado será el día 1ro.
 - b. Si, al 6to día después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el suscriptor no ha realizado el pago, se desconectará el servicio (las señales) hasta que se registre el pago.
 - c. Si el suscriptor paga después de los 5 días naturales de la fecha de corte de facturación, pagará el importe proporcional a los días que recibió el servicio (los 5 días que recibió en el periodo de tolerancia, más los días en que efectivamente recibirá el servicio hasta su fecha de corte de facturación establecida).
 - d. Si pasan más de 30 días después de la primera fecha de corte vencida, sin que el Suscriptor realice pago alguno, entonces el estatus del Suscriptor pasará a baja.



17. StarTV puede modificar el importe del precio del paquete de canales debiendo, con anterioridad, registrarlo ante las autoridades correspondientes y notificando al Suscriptor (en los tiempos estipulados en el Contrato de Suscriptor StarTV 01-FOR-JUR-02) mediante la página de internet de StarTV, por correo electrónico o por medio de cintillos en la pantalla de la televisión; el Suscriptor que no esté de acuerdo con la modificación puede dar por terminado el contrato.
18. El suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente si recibe o no el estado de cuenta.
19. StarTV aceptará pagos en efectivo y por medios electrónicos en los lugares y/o cuentas que le sean informadas a los suscriptores. Dichos lugares y cuentas estarán disponibles para su consulta en la página web de StarTV.
20. Si el suscriptor elige el pago automático por tarjeta de crédito, autoriza a StarTV a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos de su contrato. Cabe aclarar que el suscriptor debe de ser el titular en la tarjeta de crédito que presente. Si la tarjeta de crédito es cancelada, el suscriptor tendrá los 30 días siguientes para otorgar una nueva tarjeta de crédito también a su nombre.
21. El Suscriptor -en cualquier momento- tiene la opción de cambiar la forma de pago, solo debe comunicarse al Centro Integral de Servicio (CIS) y seleccionar alguno de los modos de pago disponibles.

Descuentos y promociones

22. StarTV podrá ofrecer la promociones que se encuentren previamente registradas ante las autoridades correspondientes y que se darán a conocer a través de la página web de StarTV, de correo electrónico, publicidad y/o a través de cintillos.
23. Los precios registrados ante el IFT son la base de las promociones o descuentos que se ofrezcan.

Facturación

24. StarTV proporcionará factura de los servicios prestados a los suscriptores que lo soliciten.
25. Dicha facturación podrá solicitarse llamando al CIS, en los puntos de venta o por la página web de StarTV. El suscriptor deberá enviar al correo electrónico (en la sección de contacto de la página web) cis@stargroup.com.mx la solicitud de factura, adjuntando los datos de su contrato firmado y su información fiscal para emitir la facturación correspondiente.
26. Las facturas emitidas cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

6. EQUIPOS STARTV

Arrendamiento del/los equipos

27. Para que el servicio puede ser recibido por el suscriptor, StarTV otorga el uso y goce temporal en calidad de arrendamiento puro el/los equipo(s), por lo que el suscriptor se obliga con StarTV a pagarle como contraprestación anticipada, mensual o anual (como lo defina el propio suscriptor) el importe correspondiente al arrendamiento del/los equipo(s).
28. El suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable el contar con el arrendamiento de el/los equipo(s) para recibir el servicio.



29. StarTV podrá solicitar al Suscriptor, la firma de un pagaré como garantía del pago de los Servicios y/o equipos propiedad de StarTV que se requieran para la prestación del Servicio. Dicho pagaré podrá hacerse efectivo en el caso de terminación del Contrato respectivo, sin la devolución del Equipo dado en arrendamiento, en buenas condiciones y en funcionamiento.

Instalación y activación del/los equipo(s)

30. Una vez que el suscriptor ha contratado el servicio, StarTV dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del suscriptor realizará la instalación del servicio.

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

31. La televisión y el lugar de instalación deberán ser autorizados, previa ejecución, por el suscriptor, por lo que este asume, a propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.
32. Una vez instalados los equipos, el suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de StarTV. Es fundamental que previo a la instalación el suscriptor cuente con al menos una televisión en buenas condiciones y funcionando.
33. El riesgo de pérdida o daño del equipo pasará al suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el suscriptor queda como depositario del equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.
34. Por último, el suscriptor debe permitir a los técnicos autorizados por StarTV el acceso al domicilio indicado en el contrato. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.
35. El suscriptor acepta que el paquete de canales contratado será recibido en el domicilio que aparece en el contrato a través del/los equipo(s) arrendados por StarTV, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción y acepta sean instalados y activados.
36. Si el suscriptor o un tercero no autorizaran el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilitara la instalación y esta instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el contrato podrá ser cancelado por motivos imputables al suscriptor y sin derecho a reembolso alguno.
37. La activación se llevará a cabo en el momento de la instalación y será sobre el paquete de canales contratado. La activación del/los equipo(s) marcan el inicio de la presentación de "el servicio" y del ciclo de facturación.
38. Si el suscriptor inmediatamente después de la instalación decidiera cancelar el servicio solo se podrá realizar después de la primera fecha de corte de facturación.
39. Por otro lado, la contratación de equipos adicionales (considerando el mismo paquete contratado) se podrá realizar en cualquier momento, siempre y cuando se efectúe el pago de la instalación y mensualidad correspondiente.



40. 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.

7. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Calidad del Servicio

41. StarTV atenderá toda solicitud de servicio dentro de la Cobertura Garantizada (área de presencia), en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato.
42. Tanto vía telefónica a través del Centro Integral de Servicio (CIS) como en la página web principal de StarTV se podrán consultar: (1) las condiciones del servicio, (2) Parámetros mínimos de calidad, (3) Mapas de Cobertura, (4) Información de tarifas y facturación, (5) el Contrato de prestación de servicios vigentes, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio StarTV.
43. StarTV opera conforme a la información técnica proporcionada a las autoridades correspondientes, respecto de las características de las estaciones terrenas maestras o terminales que forman parte de su red pública de telecomunicaciones y que cuentan con el debido certificado de homologación.

Interrupciones del servicio

44. StarTV prestará los servicios durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro (24) horas del día, StarTV no será responsable por:
- Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito a fuerza mayor,
 - Fallas por causas naturales,
 - Condiciones atmosféricas adversas,
 - Por fallas en el/los equipo(s) atribuibles al suscriptor o a un tercero ajeno a StarTV,
 - Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema,
 - Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por la SCT,
 - Por suspensión o cancelación del el servicio por modificaciones a las condiciones de la concesión,
 - Por falla del satélite contratado por StarTV.
 - Por causas no imputables a StarTV,
45. El Concesionario se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en su Título de Concesión y/o los parámetros de calidad que en su caso determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones

Imposibilidad técnica en la instalación

46. Si al momento de la instalación se determina "imposibilidad técnica", el contrato quedará cancelado y StarTV reembolsará el importe de la cantidad pagada por dicho rubro sin que esto genere interés alguno y quedando establecida esta imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.
47. Para solicitar y que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación se deberá de acreditar el pago a StarTV. El reembolso se llevará acabo de la misma manera y bajo el mismo importe que la forma de pago y siempre y cuando los equipos entregados estén en perfectas condiciones y en correcto funcionamiento.



Servicio técnico del/ los equipo(s)

48. Los servicios por cambio de domicilio, cambio de equipo(s), o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del suscriptor que deben realizarse por causas imputables a él, se realizarán con costo, mismos que pagará el suscriptor.
49. Si el o los servicio técnicos son inherentes a fallas en el equipo serán sin costo al suscriptor.

Robo, descompostura o falla en el/ los equipos

50. Si se diera el robo, descompostura o falla del/los equipos, el suscriptor deberá comunicarse antes de los siguientes 5 días vía telefónica al CIS para solicitar la suspensión del servicio, si StarTV no recibe solicitud alguna el suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su contrato.
51. Por otro lado, bajo el caso de robo o descompostura atribuible al suscriptor, el suscriptor deberá pagar la reposición del/los equipo(s).
52. Los equipos reportados como robados serán desactivados por StarTV y el suscriptor, si así lo decide, podrá solicitar nuevos equipos pagando el importe correspondiente. El robo del equipo deberá ser confirmado por el suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el ministerio público.
53. La contraprestación mensual de pago del contrato seguirán corriendo de manera regular hasta el aviso de robo, la confirmación por escrito a StarTV del acta levantada ante el ministerio público y el pago del importe que corresponda del/los equipo(s).

Retiro de los Equipos

54. El retiro de los equipos se dará si:
 - a. Un suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscriptor 01-FOR-LGL-02.
 - b. El suscriptor ha dejado de pagar el servicio y se cumple lo establecido en el punto 15 de este código.
55. Se retirará el equipo y de ser posible la instalación del mismo.

8. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

56. StarTV podrá prestar servicios adicionales previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones. StarTV dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

Cambio de paquete de canales y/o equipos

57. El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de canales y/o equipo(s) siempre y cuando se ajusten a lo establecidos en el Contrato de Suscriptor StarTV 01-FOR-JUR-02, las políticas y precios vigentes. El Suscriptor solo debe comunicarse al Centro Integral de Servicio (CIS) o visitar los puntos de venta StarTV o del distribuidor autorizado para ser atendido.



58. El Suscriptor podrá cambiar de paquete de canales en todo momento, siempre y cuando:
- Este al corriente en sus pagos
 - Permanezca por lo menos un corte de factura (en caso de cambiar a un paquete de menor precio). El cambio se podrá programar pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
 - Pague el proporcional de la diferencia de precio (si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor). En este caso una vez el pago se realice se hace el cambio de inmediato; o bien esperar la conclusión del ciclo de facturación.
59. Si la forma de pago seleccionada por el Suscriptor fue anual o semestral, el Suscriptor solo podrá cambiar a un paquete de mayor precio pagando la diferencia de precio entre ambos paquete de canales por los meses restantes a la mensualidad número 12 o 6 respectivamente.
- Si desea realizar el cambio a un paquete menor deberá esperar a concluir su periodo de promoción.
60. Las cancelaciones solo se podrán llevar a cabo después de la primera fecha de corte de facturación, la contratación de paquetes de canales o equipos adicionales se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
61. En caso de que el Suscriptor cancele o contrate un equipo(s) adicional(es) deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

Cambio de domicilio

62. El suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio suscriptor antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio solo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.
63. El suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.
64. A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, el pago correspondiente por dicho concepto y si el suscriptor está al corriente en sus pagos del servicio, StarTV contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

9. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS

Suspensión de servicios

65. StarTV estará facultado de conformidad con el contrato para suspender al suscriptor la prestación de los servicios si:
- Existe falta de pago del paquete de canales contrato y/o de los equipo(s) adicionales. La suspensión del servicio aplica después de los 5 días naturales siguientes al de la fecha de corte de facturación.
 - Por notificación del suscriptor por robo o extravío del/los equipo(s).
 - Por realizar actos prohibidos o cualquier acto ilícito. Definiendo acto prohibido como la comercialización de cualquier servicio sin la autorización formal de StarTV.
66. La suspensión del servicio no significa la cancelación del contrato, por lo que el suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato hasta su terminación y la devolución del/los equipos(s) propiedad de StarTV.

**Falla o interrupción en el servicio**

67. El suscriptor deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el servicio preferentemente a través del número telefónico del Centro Integral de Servicio (CIS); pudiéndolo hacer en los puntos de venta. Si no hay aviso de falla o interrupción se deduce que el servicio no presenta problema alguno por lo que continua la obligación de pago de contraprestación correspondiente.
68. Las siguientes fallas/ interrupciones (reporte) en el servicio no son responsabilidad de StarTV:
- Daño en el/los equipo(s) por parte del suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier falla atribuible al suscriptor.
 - Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, StarTV podrá suspender el servicio sin que esto exima al suscriptor del cumplimiento del contrato.
 - Por alguna otra causa no imputable a StarTV como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
 - Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito a fuerza mayor,
 - Fallas por causas naturales,
 - Condiciones atmosféricas adversas,
 - Por fallas en el/los equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a StarTV,
 - Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema,
 - Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por la SCT,
 - Por suspensión o cancelación del el servicio por modificaciones a las condiciones de la concesión,
 - Por falla del satélite contratado por StarTV.
 - Por causas no imputables a StarTV,
69. Si se interrumpe el Servicio o el mismo no se presta en la forma y términos convenidos por causas directamente imputables a StarTV, éste se obliga (contando con un reporte) a compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, además de bonificarle el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.
70. Si la interrupción se debe acaso fortuito o fuerza mayor y habiendo un reporte, StarTV hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta del Suscriptor si la suspensión excede de 24 horas consecutivas desde que se levantó el reporte respectivo.
71. Dichas bonificaciones, una vez procedan se aplicará al pago del servicio del mes inmediato siguiente al que se dio la interrupción o prestación del servicio por debajo de la calidad ofrecida.
72. En caso de que StarTV considera que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos en posesión del suscriptor a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor a 5 días considerando la disponibilidad del suscriptor.

**Vigencia del contrato y posible cancelación**

73. El Contrato que celebra el Suscriptor con StarTV tiene una vigencia indefinida.
74. El Suscriptor podrá dar por cancelado el contrato en cualquier momento, mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:
- Un escrito, solicitud expresa por titular del servicio
 - Considerando estar al corriente en los pagos
 - Presentación en oficinas de la StarTV
 - Entrega del Equipo StarTV (o en su caso solicitud de retiro)
 - Respondiendo a la encuesta de baja. (Opcional)
75. Si el Suscriptor al aviso de cancelación del contrato no entregara el/los equipo(s) en tiempo y en debido funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación mensual marcada en el contrato o bien el pago de los equipos.
76. La cancelación de los Servicios no exime al Suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación de los Servicios

10. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR**Levantamiento de fallas, aclaraciones, sugerencias o quejas**

77. Para la recepción de fallas en el servicio, aclaraciones, sugerencias o quejas, StarTV pone a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año:
- Centro Integral de Servicio (CIS) a través de su número gratuito 01 800 700 7827 y en horarios de 9:00 am a 7:00 pm de lunes a sábado o bien por correo electrónico cis@stargroup.com.mx.
 - Envío de mensajes por medio de la página web www.startvmexico.com, 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
 - Oficinas, puntos de venta y teléfonos de los distribuidores autorizados en los horarios de cada establecimiento.
78. StarTV dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera visitar el domicilio del Suscriptor de acuerdo a lo establecido en este código y el Contrato de Suscriptor.
79. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer un folio al suscriptor para 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 autorizados por las autoridades correspondientes. StarTV dará respuesta al suscriptor en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad a lo planteado en el Contrato y/o presente Código de Prácticas Comerciales.

11. PROHIBICIONES AL SUSCRIPTOR

80. Queda estrictamente prohibido al suscriptor:
- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de canales,
 - Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del servicio,
 - Transmitir en lugares públicos el servicio contratado,
 - Ceder derechos del contrato a un tercero sin aviso y autorización de StarTV.



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

12. CONFIDENCIALIDAD

82. Por lo que hace a la información personal del suscriptor, StarTV acepta y reconoce expresamente que los datos personales del mismo serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Así, toda la información y datos personales que StarTV recabe para la prestación de los servicios se guardarán con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información.