

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### PARA LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR CABLE STAR, S.A DE C.V.

#### I. Objetivo

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

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

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “**IFT**”), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

#### II. Definiciones

El IFT otorgó a CABLE STAR un Título de Concesión Única para Uso Comercial para la prestación de cualquier servicio público de telecomunicaciones y/o radiodifusión que técnicamente sea factible de ser prestado, considerando la infraestructura requerida, así como los medios de transmisión propios o de terceros con los que cuente el concesionario, entre otros, el servicio de televisión restringida, así como servicios de telefonía y provisión de acceso a internet.

Para efectos del presente Código se entenderá por:

**Áreas de cobertura:** Territorio dentro de la República Mexicana donde se pueden prestar los servicios de telecomunicaciones, que pueden ser consultadas a través del portal web del Registro Público de Concesiones del IFT <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>

**Carátula.** Documento que contendrá información principal tanto legal como fiscal, correspondiente al suscriptor. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.

**Caso Fortuito o de Fuerza Mayor.** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

**Centro de Atención a Clientes:** Centro de Atención a Clientes de CABLE STAR, para atender todo lo relacionado a pre venta, venta, productos, fallas, facturación, quejas, reclamaciones, entre otros.

**Código de prácticas comerciales.** Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta CABLE STAR, así como el procedimiento de atención al Suscriptor en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los Suscriptores como a los empleados de CABLE STAR. El presente Código. estará a disposición del Suscriptor para su consulta en la página de internet <http://www.cablestar.com.mx/>

**Concesión.** La Concesión Única otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a CABLE STAR, S.A. DE C.V. para prestar cualquier servicio público de telecomunicaciones y/o radiodifusión que técnicamente sea factible de ser prestado, considerando la infraestructura requerida, así como los medios de transmisión propios o de terceros con los que cuente el Concesionario, la cual podrá consultarse en la dirección URL [https://rpc.ift.org.mx/vrpc/pdfs/98646\\_201019153500\\_5147.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/pdfs/98646_201019153500_5147.pdf)

**Concesionario.** CABLE STAR, S.A. DE C.V.

**Contrato.** El Contrato de Suscripción que la empresa firma con el Suscriptor para la prestación de los servicios aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Disposiciones Aplicables.** Las condiciones contenidas en la Concesión Única otorgada a CABLE STAR, S.A. DE C.V; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Ley Federal de Protección al Consumidor; Normas Oficiales Mexicanas y las demás disposiciones aplicables, que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de telecomunicaciones.

**Equipo.** Todos o cualquiera de los siguientes elementos: teléfono celular, módem DSL, LTE u ONT.

**IFT.** Instituto Federal de Telecomunicaciones

**Línea CABLE STAR.** El Suscriptor podrá presentar sus quejas o sugerencias, así como obtener cualquier información de los servicios que comercializamos y de los ofrecidos en su calidad de suscriptor en el número: **3222986262**

**Servicio.** Los servicios de telecomunicaciones que CABLE STAR, S.A. DE C.V. tiene concesionados y que prestará a través de la infraestructura propia.

**Suscriptor.** Cualquier persona física o moral suscrita a los servicios que ofrece CABLE STAR, ya sea telefonía móvil de prepago, telefonía móvil de pospago, Internet Hogar de prepago, o bien, Internet Hogar de pospago.

**Suscriptor Hogar.** Cualquier persona física solicitante de cualquiera de los servicios que ofrece CABLE STAR para uso residencial.

**Suscriptor Comercial.** Cualquier persona física o Moral solicitante de los servicios que ofrece CABLE STAR que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

**Tarifas.** Aquellos cargos que la empresa aplica al Suscriptor por la prestación de los servicios y que han sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **III. Cobertura.**

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

CABLE STAR atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

Tanto a través de la línea CABLE STAR como en la Página Web se podrán consultar: (I) las condiciones del Servicio, (II) los mapas de cobertura, (III) la información de las Tarifas y facturación, (IV) el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones vigente, (V) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (VI) el Aviso de Privacidad, entre otra información relevante sobre el Servicio.

La empresa se obliga a prestar al Suscriptor los servicios al Suscriptor durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Estos servicios se prestarán dentro de la cobertura que se tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como con estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios que el suscriptor puede contratar, se señalarán en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **IV. Comercialización.**

La comercialización del servicio de CABLE STAR se realiza a través de un grupo de ventas altamente capacitado dedicado exclusivamente a llevar a cabo la venta, distribución y comercialización del servicio de CABLE STAR al público en general, así como de proporcionar el servicio de instalación, reparaciones y atención de fallas del servicio, adicionalmente, la comercialización del servicio, así como la atención al suscriptor puede ser realizada vía telefónica, recibiendo llamadas a los teléfonos que CABLE STAR tiene a disposición de sus suscriptores y público en general, para atender de forma personalizada a los suscriptores, o bien, a través de su página web <http://www.cablestar.com.mx/>

## **V. Contratación.**

La empresa pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación del servicio se realizará siempre y cuando el solicitante cumpla y acepte los requisitos, términos y condiciones de contratación establecidas en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Las modalidades de contratación y los esquemas de los diversos planes tarifarios podrán encontrarlos en la página <http://www.cablestar.com.mx/> y/o registrados en la página del IFT.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones que celebre la empresa con sus suscriptores estarán previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y CABLE STAR, los términos y condiciones esenciales establecidos en los mismos.

CABLE STAR ofrece la contratación del servicio, así como la atención para cualquier otro trámite como lo son verificación del proceso de instalación, cambios de domicilio, reportes de fallas, aclaraciones, ajustes, promociones, etc., vía telefónica o vía electrónica a través de servicios en línea a través de la página <http://www.cablestar.com.mx/>

Para obtener los servicios Internet Hogar y/o Telefonía móvil en cualquiera de sus modalidades (prepago y pospago) que ofrece CABLE STAR, el solicitante deberá contar previamente con la instalación del Equipo en su domicilio, o bien, con un Equipo móvil compatible, y firmar el Contrato de prestación de servicios que al efecto se tenga vigente, así como una garantía que ampare la devolución del equipo(s) en buenas condiciones. La firma de la caratula de los contratos ampara la aceptación del contenido de los siguientes documentos:

- Contrato de arrendamiento (cuando así se especifique y corresponda).
- Contrato de prestación de servicios
- Contrato de Comodato (cuando así se especifique y corresponda)
- Monto de la garantía otorgada.

Los documentos le serán entregados en copia al nuevo suscriptor junto con un manual de bienvenida, el cual contiene toda la información sobre los servicios y productos, paquetes

y características del o los Equipos compatibles (que se mencionan de forma enunciativa mas no obligatoria y/o limitativa), formas de pago, consulta del estado de cuenta, códigos de seguridad, cuidados del Equipo compatible, recomendaciones, garantías, teléfonos de Servicio a Clientes, el número de contrato y el número de cuenta que le corresponde al servicio.

La empresa podrá requerir al nuevo suscriptor de las garantías que estime convenientes de acuerdo al valor del Equipo compatible. Dichas garantías serán establecidas previamente por la Empresa y se harán del conocimiento del nuevo suscriptor quien deberá firmar las mismas para poder tener acceso al servicio y las cuales amparan la devolución integra del equipo receptor de señales y sus accesorios proporcionados por CABLE STAR.

CABLE STAR podrá cobrar el monto de la garantía que el suscriptor le entregue, además de las contraprestaciones debidas y los gastos que se hubieran generado y que, de manera enunciativa mas no limitativa, consistan en gastos de cobranza, judicial o extrajudicial, gastos de instalación no cubiertos por el cliente, gastos administrativos, gastos en que hubiera incurrido la Empresa por la suspensión del servicio, recuperación de los equipos, etc.

Si por causas ajenas a CABLE STAR no se puede ejecutar dicha garantía, el Suscriptor deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora. En caso contrario, CABLE STAR tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los servicios de telecomunicaciones objetos del Contrato.

CABLE STAR podrá solicitar al suscriptor una garantía de cumplimiento en la forma de un depósito en efectivo, fianza o pagaré, para el aseguramiento del pago de contraprestaciones.

**CONTRATACIÓN DE EQUIPOS ADICIONALES PARA INTERNET HOGAR.** La compra o renta de equipos adicionales es independiente al equipo principal contratado, por lo que el costo incrementará la facturación original del suscriptor por el arrendamiento de cada equipo, pues los contratos serán independientes entre sí.

La Ciudad o Municipio donde se pretenda instalar un Equipo Adicional deberá estar autorizada para soportar dicho sistema. Los equipos adicionales únicamente podrán ser instalados en el mismo domicilio de la primera instalación, y no se autorizarán instalaciones de segundos equipos de casas o departamentos contiguos, aún y cuando pertenezcan al mismo predio si hay alguna división entre ellos.

**CAMBIOS DE DOMICILIO PARA INTERNET HOGAR:** El trámite de cambios de domicilio se realizará a solicitud del suscriptor.

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de Equipo(s) CABLE STAR tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación de el/los Equipos(s) CABLE STAR. El

cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura Garantizada y autorizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

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

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, CABLE STAR contará con 15 días hábiles para realizar dicho cambio.

**CESIÓN DE DERECHOS.** CABLE STAR tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos en favor de un tercero, siempre y cuando se reciba la documentación que al efecto se solicite, como lo es: contrato de cesión de derechos firmada por ambas partes; domicilio completo del nuevo suscriptor y donde será reinstalado el equipo; teléfono de contacto: oficina, celular, u otro; copia de identificación oficial del cedente y del cesionario con nombre firma y foto; comprobantes de domicilio.

**VIGENCIA DE LOS CONTRATOS.** La vigencia de los contratos es indefinida, no obstante, en todos los casos existe una obligación de permanencia mínima contenida en todos los contratos de suscripción del servicio. CABLE STAR ha establecido plazos mínimos diferentes para sus usuarios que pueden ser: 18 (dieciocho) y hasta 24 (veinticuatro) meses, los cuales dependen del número de equipos y tipo de servicio contratado por el suscriptor.

Los plazos mínimos de permanencia no indican una cancelación anticipada del servicio, sino la obligación del usuario de permanecer activo durante el periodo previamente establecido, entendiéndose que una vez cubierto dicho plazo se podrá dar por terminado el servicio sin penalización, atendiendo lo dispuesto en el contrato de suscripción.

**TERMINACIÓN ANTICIPADA.** En caso de cancelación anticipada al plazo mínimo de permanencia establecido en los contratos, la empresa actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en los mismos. El usuario que solicite la cancelación del servicio antes de vencimiento del plazo mínimo de permanencia pagará a la Empresa las cantidades que adeude, así como el cargo correspondiente por terminación anticipada, según lo establecido en el contrato de suscripción.

El hecho de que CABLE STAR rescinda los contratos, no liberará al suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dichos contratos.

CABLE STAR realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 72 horas siguientes en día hábil; en el entendido que se deducirán de dichas cantidades los adeudos pendientes de pago al momento en que se termine el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Dicho plazo no se prorrogará.

**REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** La empresa podrá reanudar el contrato y reactivar el servicio si se elimina la causa que originó la rescisión del mismo y/o suspensión del servicio. En caso de que la suspensión obedezca a la falta de pago por parte del suscriptor, la empresa se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se generen y cuyo monto le será notificado por la empresa. Una vez liquidados en su totalidad los cargos pendientes de pago, la empresa informará al suscriptor las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

## **VI. Facturación y aplicación de las tarifas.**

A elección del suscriptor, el pago de las Tarifas será por prepago o pospago de cualquiera de los servicios que le sean comercializados por CABLE STAR.

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Suscriptor, de conformidad con los plazos y montos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, las tarifas registradas y de acuerdo al servicio contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de CABLE STAR.

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

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

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.

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

**a.** Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los Equipo(s) CABLE STAR.

**b.** Una contraprestación mensual marcada como pago periódico del Servicio.

Dicha contraprestación incluye:

- I. El Servicio de telefonía móvil o el Servicio de Internet Hogar.
- II. El arrendamiento del Equipo compatible, para poderle prestar al suscriptor el servicio de Internet Hogar.

III. Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

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

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.

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

- **Contratado:** se asigna desde que el Suscriptor es dado de alta en la base de datos de CABLE STAR y permanece así hasta que el Servicio es instalado.
- **Instalado:** se asigna desde que se instala el Servicio y permanece así mientras los pagos sean realizados por el Suscriptor en tiempo y forma.
- **Fuera del área:** asignado cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del Servicio.
- **Desconectado:** una vez que ha transcurrido la fecha límite de pago y si no se registra el pago del Servicio.
- **Suspendido:** aplica para los Suscriptores desconectados que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.
- **Baja:** Inicia cuando un Suscriptor suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el Suscriptor tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las ordenes de retiro del/los Equipos compatibles.

## VII. Equipos

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Suscriptor, CABLE STAR podrá **VENDER** el/los Equipos compatibles al Suscripción, o bien, otorgará el/los Equipo(s) CABLE STAR en la modalidad de **ARRENDAMIENTO**, en cuyo caso el Suscriptor se obliga con CABLE STAR a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente a dicho arrendamiento. En el caso del Servicio de telefonía móvil el Suscriptor también podrá hacer uso de un equipo propio que haya adquirido previamente, siempre y cuando éste cumpla con las características técnicas necesarias para ello.

El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable para la prestación del Servicio, contra previamente con el/los Equipos necesarios para esos efectos, adquirir los mismos, o bien, contar con el arrendamiento de el/los Equipo(s) CABLE STAR necesarios para esos efectos.

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

## **INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL/LOS EQUIPO(S) CABLE STAR**

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

CABLE STAR 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, CABLE STAR sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones respectivo.

El lugar de instalación de el/los Equipos compatibles 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 llegarán a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos compatibles, el Suscriptor no podrá modificar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de CABLE STAR.

En los casos en que se lleve a cabo un arrendamiento de el/los Equipos compatibles, el riesgo de pérdida o daño del Equipo compatible 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.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por CABLE STAR el acceso al domicilio de instalación indicado en la carátula del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. El o los técnicos deberán identificarse previamente y exhibir la orden de servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor acepta que el paquete de señales contratado será recibido en el domicilio señalado en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a través del/los Equipo compatibles propios o arrendados, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Suscriptor; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

Si el Suscriptor o un tercero no autorizaran el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilitara la instalación y esa instalación no se puede realizar en un plazo de 6 (seis) meses,

el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones podrá ser cancelado por motivos imputables al Suscriptor y sin derecho a reembolso alguno.

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

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

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

### **SERVICIO TÉCNICO DEL/ LOS EQUIPO(S) CABLE STAR**

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

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

### **ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/ LOS EQUIPO(S)**

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

En caso de robo, tratándose del Servicio Internet Hogar, y una vez que el Suscriptor acredite fehacientemente ante CABLE STAR haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo compatible.

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

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

### **RETIRO DEL/LOS EQUIPOS**

El retiro del Equipo compatible se llevará a cabo si:

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

Se retirará el Equipo compatible y, de ser posible, la instalación del mismo.

### **VIII. Imposibilidad técnica en la instalación**

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

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

### **IX. Cambio en la prestación del servicio**

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

### **Cambio de paquete de servicios y/o Equipos compatibles**

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de servicios bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes. El Suscriptor sólo deberá comunicarse a la línea CABLE STAR o visitar los puntos de venta CABLE STAR o del distribuidor autorizado para ser atendido.

El Suscriptor podrá cambiar de paquete de servicios en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.

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

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

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

#### **X. Atención a clientes.**

**QUEJAS Y ACLARACIONES.** Cualquier queja será atendida a través la línea CABLE STAR dependiendo del problema se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido a la brevedad posible.

En caso de que exista necesidad de hacer trabajos en el domicilio del Suscriptor CABLE STAR coordinará la visita, dependiendo de la disponibilidad del Suscriptor.

En caso de aclaraciones sobre cargos que aparecen en el estado de gastos de instalación, rentas y consumos, etc., la aclaración será atendida en línea al proporcionar el número de cuenta y el nombre del titular y se le dará respuesta a la aclaración solicitada de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato de suscripción.

Todos los suscriptores tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos al teléfono 55 5568 8722 y 01 800 468 87 22 de la Ciudad de México, o bien en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

#### **XI. Falla o interrupción en el servicio**

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

Las fallas/ interrupciones en el Servicio detalladas en el numeral XX de este Código no son responsabilidad de CABLE STAR.

En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a CABLE STAR, o si se aplican cargos indebidos al

Suscriptor, CABLE STAR compensará al Suscriptor conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones o cuando así lo determine la autoridad competente.

No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del Suscriptor en permitir a CABLE STAR efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad de CABLE STAR se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

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

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

## **XII. Facturación.**

La empresa facturará los servicios de manera mensual, por lo que informará con esa periodicidad al suscriptor ya sea mediante factura impresa en su domicilio, o bien mediante estado de cuenta electrónico a su cuenta de correo electrónico, la cantidad que deberá cubrir, entendiéndose que la no recepción de dicha información por parte del suscriptor no le libera de las obligaciones de pago que resulten a su cargo. Los cargos que realice la empresa los realizará por tipo de servicios y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de que el suscriptor no reciba su factura no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el suscriptor estará obligado a solicitar de CABLE STAR el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente, de conformidad con el Contrato de Suscripción.

El suscriptor podrá solicitar la impresión de su facturación a CABLE STAR, dicho documento será puesto a disposición del suscriptor en las oficinas corporativas de CABLE STAR. Si el suscriptor desea solicitar el envío de su facturación, deberá pagar el costo de dicho envío.

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que la empresa le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los estados de cuenta que se le envíen a su domicilio y/o que se le transmitan vía electrónica a su correo electrónico.

Los pagos de las facturas los podrán realizar los suscriptores en aquellas instituciones con las que CABLE STAR tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

El suscriptor podrá efectuar sus pagos de las siguientes formas:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el suscriptor podrá entregar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que la empresa facilitará.
2. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el suscriptor previamente autorizará a la empresa a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
3. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
4. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
5. Por pago domiciliado solicitando el “cargo automático mensual” directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
6. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.
7. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de CABLE STAR S.A. de C.V. En el supuesto de que el cheque con que se pague la factura no tuviera fondos suficientes, CABLE STAR estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.

### **XIII. Reparaciones**

CABLE STAR cuenta con un Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al suscriptor del estado que guarda el servicio prestado.

El sistema Centro de Atención está conformado por personal de ventas y personal técnico cuya principal tarea será vigilar que la prestación de los Servicios de CABLE STAR se realice conforme a los mínimos de calidad comprometidos tanto en los Contratos de Suscripción como en el título de concesión de CABLE STAR.

En caso de que exista alguna falla, el suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico de Servicio a Clientes para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó que estuvo sin servicio.

### **XIV. Fallas o interrupciones de servicio.**

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de CABLE STAR si el suscriptor no puede recibir las señales temporal o definitivamente, por las siguientes causas:

- I.- Por la mala colocación de Equipo compatible en el caso del Servicio Internet Hogar;
- II.- Por fallas que tengan su origen en el Equipo compatible y que no hayan sido debidamente reportadas a CABLE STAR conforme al Contrato de Suscripción;

- III.- Por falta de pago de las cuotas convenidas;
- IV.- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
- V.- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y/o Equipo compatible;
- VI.- Por condiciones atmosféricas adversas;
- VII.- Por fallas en la transmisión de la(s) señal(es) causadas por el satélite;
- VIII.- Por caso fortuito o fuerza mayor.

#### **XV. Cancelación del servicio**

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

- Por escrito o mediante solicitud expresa del Suscriptor.
- Estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.
- Presentarse en las oficinas de CABLE STAR.
- En, su caso, devolver el Equipo compatible, en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

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

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

#### **XVI. Rescisión del contrato**

Serán causas de rescisión del Contrato de Suscripción, las siguientes:

El Contrato de Suscripción podrá rescindirse por CABLE STAR en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- Por utilizar el Equipo compatible o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- Si el Suscriptor comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de CABLE STAR o del IFT.

- Si el Suscriptor cede los derechos y/u obligaciones derivadas del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones o de la caratula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de CABLE STAR.
- Si el Suscriptor no cubre todas las cantidades adeudadas a CABLE STAR dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del Servicio.

El Contrato de Suscripción podrá rescindirse sin responsabilidad para el Suscriptor en los siguientes casos:

- Si CABLE STAR hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Suscriptor para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada.
- Si CABLE STAR incumple cualquier disposición del Contrato de Suscripción.
- Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión a otro proveedor, sólo en caso que el Suscriptor no lo autorice.

#### **XVII. Prohibiciones al suscriptor.**

Queda estrictamente prohibido al Suscriptor:

- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Prestar los servicios a un tercero sin previa autorización de CABLE STAR.
- Ceder derechos del Contrato de Suscripción a un tercero, sin aviso y sin autorización de CABLE STAR.

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

#### **XVIII. Confidencialidad.**

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