

ÍNDICE

1. Introducción
2. Definiciones
3. Tecnologías
4. Cobertura
 - 4.1. Cobertura autorizada
 - 4.2. Cobertura garantizada
5. Modalidades de contratación
6. Paquete de programación
7. Tarifas
8. Arrendamiento del(los) equipo(s)
 - 8.1. Instalación del (los) equipo(s)
 - 8.2. Activación del (los) equipo(s)
 - 8.3. Programación del (los) equipo(s)
 - 8.4. Imposibilidad técnica
 - 8.5. Servicios técnicos del (los) equipo(s)
9. Cobro de los servicios
 - 9.1. Modalidades de pago
 - 9.2. Formas de pago
 - 9.3. Lugares de pago
10. Cambio de domicilio
11. Suspensión del servicio
12. Fallas e interrupciones en el servicio
13. Robo, siniestro o fallas del (los) equipo(s)
14. Reposición de equipo robado
15. Vigencia, cancelación y resolución del contrato
 - 15.1. Vigencia

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



- 15.2. Cancelación del contrato.
- 15.3. Resolución del contrato
- 16. Identificaciones oficiales aceptadas por NetTV
- 17. Rembolsos
- 18. Prohibiciones
- 19. Recepción, seguimiento, resolución de quejas y aclaraciones
 - 19.1. Aclaración de saldos
 - 19.2. Quejas relacionadas a la instalación y al servicio
 - 19.3. Domicilio para presentación de quejas
- 20. Otros beneficios

1. INTRODUCCIÓN

MVS NET S.A. DE C.V. es una empresa que ofrece a sus suscriptores, televisión de paga que incluye programación elegida para un perfil de clientes que requieren canales para su entretenimiento. La señal de MVS NET es enviada desde un satélite y recibida en los hogares mediante un receptor que provee la mejor imagen y sonido.

NetTV es la marca a través de la cual se ofertarán los servicios de TV de paga, de la empresa MVS NET S.A. DE C.V. **NetTV** incluye un paquete de programación que permite tener canales con una variedad de géneros de programación. Los canales, serán transmitidos con una cobertura a nivel nacional de manera que pueda estar disponible para quien los solicite. La modalidad de pago será a través de prepago con opciones para que el cliente elija los días en que quiere disfrutar el servicio.

En el presente código de prácticas, se encontrarán los detalles del servicio que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

2. DEFINICIONES

Atención a Clientes ("ATC"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (I) dar información de los planes tarifarios, servicios complementarios, servicios disponibles y de programación que ofrece **NetTV**; (II) atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los servicios; (III) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de equipos instalados, el uso de los servicios y;

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



(IV) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El cliente puede acceder a ATC mediante el número telefónico, que detalla **NetTV** por diversos medios: materiales impresos, página web, etc.

PARA EFECTOS DEL PRESENTE CÓDIGO SE ENTENDERÁ POR:

COBERTURA: Área geográfica del territorio de la República Mexicana, en la que **NetTV** presta sus servicios y cuenta con infraestructura para la prestación del servicio. Dicha información se encuentra disponible en la página en internet de NetTV nettv.com.mx **NetTV** es un sistema de televisión satelital de difusión directa al hogar (DTH por sus siglas en inglés) con cobertura nacional.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

MVS NET S.A. DE C.V.: Se le conoce con el nombre comercial de **NetTV**

CONTRATO: Contrato de prestación de servicios de televisión restringida vía satélite que el suscriptor celebra con **NetTV**.

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO: Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con **NetTV**: (I) realiza a nombre y por cuenta de éste la comercialización del servicio; (II) da información de los planes tarifarios, servicios de programación y servicios disponibles que ofrece **NetTV**.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

EL SERVICIO: Sistema de recepción de señales e imágenes de televisión restringida vía satélite de difusión directa al hogar (DTH por sus siglas en inglés), que disfrutará el suscriptor, única y exclusivamente, con televisión siempre y cuando el televisor del suscriptor, tengan la posibilidad técnica de recibir dichas señales, a través del equipo. El servicio es prepago y consta con un paquete de programación, señalado en nuestra página de internet nettv.com.mx

EL(LOS) EQUIPO(S):

Todos los equipos constan de antena, receptor de señal, convertidor de bajada (LNB), tarjeta inteligente y control remoto (RCU).

EQUIPO SENCILLO: Permite recibir señal en sistema digital SD, para una sola televisión y se entrega con un control remoto.

SOLICITUD DE SERVICIOS: Es el documento en donde consta el (los) equipo(s) que serán instalados en el domicilio del suscriptor, así como el paquete base contratado, el contrato de arrendamiento y la firma de aceptación del suscriptor o de quien recibe la instalación en el domicilio del suscriptor.

PAQUETE BASE NetTV: Integrado por diversos canales a través de los cuales se transmiten programas, series, comerciales, noticieros, documentales, películas, eventos deportivos, musicales, culturales y de entretenimiento en general, el cual ha sido previamente aprobado y registrado ante el IFT.

PAQUETE ADULTOS: El suscriptor puede adquirir el canal de adultos, una vez que haya realizado el pago del paquete base, el cual incluye la señal del canal Sextreme con tecnología SD, el cual ha sido previamente aprobado y registrado ante el IFT.

La vigencia del canal Sextreme dependerá del día de contratación y será hasta la fecha de la vigencia que tenga el PAQUETE BASE **NetTV**

La información del canal puede ser consultado en nettv.com.mx

PLAN TARIFARIO: Es la oferta de servicios que **NetTV** pone a disposición del SUSCRIPTOR y que se detalla en la carátula del CONTRATO. Dicho plan tarifario podría incluir i) monto determinado por los servicios que recibe el SUSCRIPTOR, o bien ii) Importe por los gastos de instalación y tiempo de servicio incluido como promoción.

La forma de pago será en modalidad de prepago en efectivo o con cargo a tarjeta de crédito o débito y que se detalla en el apartado COBRO DE LOS SERVICIOS.

Las promociones vigentes las pueden consultar en nettv.com.mx

PREPAGO: Es el importe que el usuario paga por el paquete de **NetTV**, para disfrutar de su programación. El cliente realizará los pagos de acuerdo a los días en que desee disfrutar el servicio.

PRECIO DEL PAQUETE: Cantidad de dinero que el suscriptor paga de acuerdo al periodo de tiempo que requiera y que incluye la tarifa de la señal registrada y autorizada por el Instituto Federal de

Telecomunicaciones, el arrendamiento del (los) equipo(s) y pago de los impuestos correspondientes.

GASTOS DE INSTALACIÓN: Cantidad de dinero que el suscriptor paga al momento de celebrar el contrato con **El Proveedor**, por única vez y para cubrir los gastos relacionados únicamente con la celebración de dicho contrato, lo cual es independiente al pago del paquete elegido.

Cuando se trate de un nuevo suscriptor, este deberá suscribirse en nuestros puntos de venta o a través de nuestros distribuidores autorizados y ejecutivos de cuenta de nuestro telemarketing, y posteriormente le será instalado el equipo en su domicilio, por uno de nuestros técnicos capacitados para el caso y así el suscriptor estará listo para recibir diferentes canales, cada uno sin interrupciones, a través de la propia televisión.

REFERENCIA DE PAGO: Estará ligada al número celular de El Suscriptor, la cual estará compuesta por los 10 dígitos de su teléfono móvil más 3 ceros más un número equivalente al monto a pagar, En caso de no contar con número de celular, se otorgará una TAREJTA DE IDENTIFICACIÓN, plástico con el que podrá realizar sus pagos de manera normal.

SUSCRIPTOR Y/O CLIENTE: Aquella persona, que suscribe el contrato con **NetTV**.

3. TECNOLOGÍAS

Utiliza tecnología de punta mediante el sistema DTH (Direct to home / televisión directa al hogar), lo que permite la transmisión directamente del satélite con alta calidad de imagen y audio. Con **NetTV** no hay obstáculos porque no necesita de cableado en cada zona.

- La programación de los canales es transmitida al satélite en órbita
- El satélite transmite la señal de los canales directamente a cada hogar
- La antena receptora recibe la señal con calidad digital en audio y video
- El receptor **NetTV** codifica la señal para gozar de la programación de los canales en el televisor.
- Los equipos que **NetTV** instala en los domicilios de los suscriptores fueron diseñados exclusivamente para entregar esta tecnología al suscriptor.

4. COBERTURA

4.1 COBERTURA AUTORIZADA

Net TV cuenta con el título de concesión único para uso comercial, mismo que sirve para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión sin fines de lucro **en toda la República Mexicana**, otorgada por la Autoridad competente el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de **MVS NET S.A. DE C.V.**

4.2 COBERTURA GARANTIZADA

Aún y cuando **NetTV** cuenta con la autorización para operar en todo el País, a fin de brindar un servicio de la más alta calidad, en cuanto a venta, instalación, servicio y cobranza, requiere de conformar una infraestructura, ya sea propia o de distribuidores autorizados, para ello **NetTV** invierte día a día para crear y modificar su red de servicio.

Tanto en la página web nettv.com.mx, como telefónicamente, se puede consultar la cobertura de **NetTV**, a fin de conocer las localidades que cuentan con la disponibilidad del servicio.

Los servicios que presta **NetTV** son de naturaleza satelital, la recepción de la señal puede verse afectada debido a condiciones climáticas, de algunas zonas del país, nos referimos a ventiscas y lluvias fuertes y prolongadas.

5. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

NetTV, a través del contrato, se compromete a prestar a favor del suscriptor, el servicio que contrate con equipo y paquete que se menciona a continuación, a cambio de lo cual el suscriptor, deberá pagar las contraprestaciones que correspondan al precio del paquete, por la recepción del servicio.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El suscriptor recibirá el servicio sujetándose a los términos, condiciones, horarios y modalidades de operación aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y por las demás autoridades a quienes compete la regulación de sistemas de señales de televisión restringida vía satélite.

También el suscriptor, conviene en que los derechos de recepción del servicio, que adquiere por medio del mencionado contrato son, ya sea para uso doméstico o comercial (lugares públicos).

USO DOMÉSTICO: El servicio será única y exclusivamente para casa-habitación por lo que queda prohibido al suscriptor, su uso o explotación de estos para lugares públicos.

6. PROGRAMACIÓN

Consulta nettv.com.mx para conocer canales disponibles.

7. TARIFAS:

El suscriptor debe llevar a cabo para efecto de la recepción del servicio un pago inicial único por gastos de instalación.

El suscriptor deberá estar atento a los comunicados que hace **NetTV**, que se transmitirán por los diferentes medios de comunicación, como impresos, página de internet o publicidad en la pantalla de televisión durante las transmisiones respecto de los incentivos o descuentos que se apliquen a las tarifas.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El pago del paquete se realizará de acuerdo al periodo de tiempo en el cual el cliente desee disfrutar del servicio, conforme a las tarifas que **NetTV** registró ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones; de los diferentes paquetes que ofrece.

NOTAS:

- Las tarifas se cobran con I.V.A. e I.E.P.S. incluido
- La tarifa puede modificarse, previa autorización de la Autoridad competente y se le harán del conocimiento del suscriptor mediante su publicación con la debida anticipación en la página de internet o a través de mensaje en la pantalla o cintillos en la pantalla de televisión durante sus transmisiones y si el suscriptor no acepta la modificación podrá rescindir de la relación contractual.
- El cliente podrá realizar pagos anticipados o prepagos recurrentes cuando así lo desee. Si el cliente excede 3 meses sin ningún prepagado, entonces se le llamará para invitarlo a que realice una recarga, para poder continuar con el servicio o de lo contrario se le retirará el equipo.
- La contratación del servicio no implica plazos forzosos por la naturaleza de la modalidad de pago que es con prepagado.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece **NetTV**, podrán ser consultados en la página web <https://nettv.com.mx/>, a través del centro de atención telefónica, y distribuidores autorizados de **NetTV**, además de la publicación anual de los planes tarifarios en cumplimiento con la obligación establecida en las concesiones.

8. ARRENDAMIENTO DEL EQUIPO

Para que el suscriptor pueda gozar del servicio, al contratar **NetTV** le otorga a el suscriptor el uso y goce temporal, en calidad de arrendamiento puro del equipo, para que pueda recibir el servicio, por lo que el suscriptor se obliga con Net TV a pagarle como contraprestación mensual el importe correspondiente del arrendamiento del equipo. El suscriptor pagará la contraprestación correspondiente de acuerdo al equipo contratado.

El suscriptor reconoce expresamente que el arrendamiento del equipo es condición indispensable para que reciba las señales del paquete que contrate con **NetTV**.

8.1 INSTALACIÓN DEL EQUIPO

El suscriptor, acepta que el paquete contratado, lo recibirá en su domicilio a través del equipo que le arriende **NetTV**, cuya marca, tipo y demás especificaciones son de su entera satisfacción y por lo mismo, lo acepta para que le sea instalado y activado dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato.

El lugar en que haya de instalarse el equipo deberá ser previamente autorizado por el suscriptor, en razón de lo cual éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaren a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalado y activado el equipo, el suscriptor no podrá variar el lugar de su instalación, sin autorización previa y por escrito de **NetTV**.

De acuerdo a lo anterior, para que el suscriptor pueda recibir la prestación del servicio mencionado, deberá contar al menos con un televisor en buenas condiciones de funcionamiento.

A efecto de que **NetTV** pueda cumplir oportunamente con la instalación del equipo de manera adecuada, el suscriptor permitirá a los técnicos autorizados por **NetTV** el acceso al domicilio indicado en las declaraciones del contrato, previa identificación del empleado y exhibición del formato universal orden de trabajo.

Si el suscriptor no permite el acceso a los técnicos a su domicilio o no otorga las facilidades para la instalación del equipo y esta instalación no puede realizarse en un plazo de seis meses, la suscripción quedará cancelada por este motivo imputable al suscriptor sin derecho a reembolso.

8.2. ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

La activación del sistema se realizará de acuerdo al paquete contratado por el suscriptor, en el momento mismo de su instalación.

Una vez instalado(s) y activado(s) el(los) equipo(s) en el domicilio del suscriptor, inicia la prestación del servicio.

8.3. PROGRAMACIÓN DEL EQUIPO

El suscriptor, podrá solicitar la contratación y cancelación del paquete de programación y/o equipo(s), lo cual estará sujeto en todo momento a las políticas y tarifas establecidas por **NetTV**, esto lo podrá realizar llamando al Centro Nacional de Atención Telefónica. La cancelación del paquete y/o equipo(s), se podrá realizar en cualquier momento y a petición del cliente.

En caso de que el suscriptor cancele, deberá cubrir el costo establecido por **NetTV**, por concepto de gastos de desinstalación.

NetTV no será responsable de las interrupciones en el servicio provenientes de caso fortuito o de fuerza mayor y las que se derivan por reparaciones normales en el sistema o por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por suspensión o cancelación del servicio por modificación a las condiciones de la concesión.

Net TV se reserva el derecho de comercializar cortes que se presenten durante las transmisiones de televisión restringida vía satélite, quedando establecido que la prestación del servicio de recepción de tales señales, no confiere en favor del suscriptor el derecho de explotar comercialmente ni el de reproducir sea en forma total o parcial, el contenido de los programas que a través de las mismas se reciben, pues el hecho de realizar la explotación comercial y/o la reproducción total o parcial de dichos programas, sin contar con la debida autorización, es ilícito.

8.4. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA

En caso de que se determine imposibilidad técnica al momento que se realice la instalación, el contrato quedará cancelado y **NetTV** reembolsará el importe de la cantidad pagada por concepto de gastos de instalación, sin que éste genere interés alguno y que de cualquier modo el suscriptor o quien él designe como responsable firmará de conformidad en la orden de instalación, anotando las observaciones pertinentes.

8.5. SERVICIOS TÉCNICOS DEL EQUIPO

Los servicios técnicos, pueden ser con costo y sin costo.

Los servicios por cambio de domicilio, cambio de equipo o reparación del equipo instalado en el domicilio del suscriptor, que deban realizarse por causas imputables a él, se realizarán con costo, mismo que pagará el suscriptor.

Los servicios técnicos que son sin costo, son los inherentes a fallas en el equipo o instalación.

9. COBRO DE LOS SERVICIOS

9.1. MODALIDADES DE PAGO

PREPAGO:

El suscriptor conviene que pagará a **NetTV** el precio del paquete contratado de forma anticipada, es decir, en la modalidad de PREPAGO, de acuerdo a las tarifas que estén vigentes. El precio se integra por las tarifas de las señales registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el arrendamiento del equipo y los impuestos correspondientes.

El importe del precio del paquete que contrate el Suscriptor podrá ser modificado por **NetTV**, toda vez que este puede modificar el costo de la tarifa para ser acorde a las condiciones del mercado y competitividad del servicio, debiendo registrar dicha tarifa ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Las opciones disponibles para prepagar el servicio son: i) paquete base por 30 días de acuerdo con calendario natural).

En caso de que el número de canales que componen el paquete contratado disminuya o que el precio del paquete contratado aumente, la empresa notificara a el suscriptor con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, pudiendo el suscriptor en todo caso solicitar la cancelación del servicio sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entre en vigor dicha modificación, excepto cuando las modificaciones impliquen un beneficio para el suscriptor, como lo puede ser una reducción en el precio del paquete o un aumento en los canales que componen el paquete contratado, sin afectar el precio pactado al inicio del contrato, cualquier cambio efectuado al

número de canales que componen el paquete o al precio del paquete debe ser notificado a el suscriptor.

9.2. FORMAS DE PAGO

El suscriptor pagará a **NetTV**, los servicios contratados, la renta del equipo y los impuestos del paquete de programación **NetTV** en la modalidad de PREPAGO.

El suscriptor podrá efectuar sus pagos desde la aplicación móvil (APP **NetTV**):

- Con tarjeta de crédito o débito a través de la aplicación
- Efectivo: generando referencia de pago a través de la aplicación para pago en establecimientos autorizados.

El suscriptor queda obligado al pago oportuno del precio del paquete, independientemente de que reciba o no el estado de cuenta en el que aparezca el cargo. En caso de que la tarjeta de pagos se hubiere extraviado, destruido o terminado, **NetTV** le proporcionará otra, para ello el suscriptor deberá solicitarla a **NetTV**, quien se la hará llegar por correo.

9.3. LUGARES DE PAGO

El cliente podrá realizar sus pagos anticipados o prepagos en los puntos de autorizados por **NetTV**, pagando el importe que se encuentre vigente y de acuerdo al día o días en los que el cliente quiera disfrutar del servicio, para que de esta forma, se ejerzan los derechos y obligaciones

establecidos en el contrato asentados en el clausulado del mismo, como consecuencia de que **NetTV**, en forma directa o a través de un DA, haya instalado un equipo en el domicilio del suscriptor.

Son los comercios donde podrás realizar el pago por 30 días.

Los establecimientos que reflejan el pago de forma inmediata y cobran una comisión por el pago del servicio. Consúltalos en [nettv.com.mx/lugares de pago.html](http://nettv.com.mx/lugares_de_pago.html)

10. CAMBIO DE DOMICILIO

Los servicios por cambio de domicilio del suscriptor, que deban realizarse por causas imputables a él, o a solicitud de este, se realizarán con costo, mismo que pagará el suscriptor.

11. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

NetTV está facultada de conformidad con los términos del contrato para suspender al cliente la prestación del servicio que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

- a) Que el equipo haya sido objeto de robo y no siga el procedimiento señalado.
- b) Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a la empresa, como lo puede ser de manera enunciativa; la construcción de nuevos edificios, la instalación de antenas aéreas satelitales, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.

c) Por realización de prácticas prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito.

Se consideran prácticas prohibidas:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento del suscriptor, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman los paquetes.
2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción de los paquetes, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dichos paquetes.
3. Ceder los derechos del presente instrumento a un tercero.

El suscriptor en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales, de derechos de autor y/o cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra, asimismo la empresa podrá rescindir el presente instrumento sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

El hecho de que **NetTV** suspenda el servicio al suscriptor por cualquiera de las causas antes mencionadas, no significa que el contrato celebrado con **NetTV** quede cancelado, y por lo tanto, el suscriptor deberá continuar

cumpliendo con sus obligaciones derivadas del contrato, hasta la terminación del mismo y la devolución del equipo propiedad de **NetTV**.

Una vez suspendido el servicio, **NetTV** iniciará las gestiones necesarias para recuperar el equipo, en tal caso, el suscriptor deberá entregarlo en el momento en que sea requerido por **NetTV**, salvo que se trate de un robo de equipo y el cliente desee continuar con el servicio, en cuyo caso el suscriptor deberá cubrir el importe del equipo, de no hacerlo así, el suscriptor no tendrá derecho a la reanudación del servicio.

12. FALLAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO.

En caso de que llegaren a verificarse fallas o la interrupción en la recepción del servicio, el suscriptor deberá reportarlas a la empresa de inmediato a través del número telefónico establecido para servicio a clientes, mismo que se encuentra disponible a través de los medios de comunicación.

La empresa no será responsable de las fallas o interrupciones en el servicio, ocasionadas por las siguientes causas:

- Si las fallas derivan del equipo por hechos atribuibles al suscriptor.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederá la bonificación a que se refiere el contrato de prestación de servicios.

- Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción del equipo receptor.
- Por fallas en el voltaje en el domicilio del suscriptor.
- Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a la empresa, como lo puede ser de manera enunciativa: la construcción de nuevos edificios, la instalación de antenas aéreas satelitales, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.

En caso de interrupciones o fallas en el servicio contratado y que sean atribuibles a la empresa, ésta compensará a el suscriptor la parte proporcional del precio del paquete que dejó de prestar y adicionalmente bonificará a el suscriptor el 20% del monto del periodo en que haya sido afectado el servicio. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a la empresa, podrá dejarse de cobrar el importe del precio del paquete, siempre que dicha falla sea mayor a 24 horas continuas, aplicable a la contratación del servicio, de acuerdo a lo establecido por las leyes, normas, y regulaciones de las materias. En el caso de haber falla en la contratación por 1 día se repondrá el día completo.

13. ROBO, DESCOMPOSTURAS O FALLAS DEL EQUIPO

En caso de robo, descomposturas o fallas del equipo, el suscriptor en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, deberá de solicitar a la empresa la suspensión del servicio y la reposición del equipo, previo pago del mismo. En tanto la empresa no

reciba el aviso de reposición y la solicitud de suspensión, el suscriptor seguirá siendo responsable de los pagos que correspondan por el servicio contratado. Lo anterior siempre y cuando la falta de aviso sea por causas atribuibles al suscriptor.

Para el caso de robo será obligación del suscriptor acudir ante el C. agente del ministerio público y levantar el acta correspondiente, siendo un requisito indispensable agregar copia del acta de denuncia de robo.

En caso de siniestro causado por fuerza de la naturaleza, se llegaren a ocasionar daños a los bienes del suscriptor, a través del equipo o alguno de sus componentes, el suscriptor se obliga a sufragar el costo de los daños ocasionados y no procederá reclamación alguna en contra de la empresa quien no indemnizará al suscriptor por tales daños. La empresa sólo será responsable por daños atribuibles a ella o a su personal.

Asimismo, en caso de negligencia por parte del suscriptor, por no instalar una tierra física en su domicilio, conforme a la NOM correspondiente, todos los daños que se ocasionen serán por su cuenta y riesgo.

14. REPOSICIÓN DE EQUIPO ROBADO

El equipo robado, será boletinado y el suscriptor si así lo desea podrá continuar gozando del servicio, para ello solicitará a **NetTV** un nuevo equipo pagando la contraprestación establecida por **NetTV** por la reposición del equipo robado, **NetTV** instalará el nuevo equipo en el domicilio del suscriptor, cancelando los cargos generados desde el aviso

del robo hasta la instalación del nuevo equipo, para ello el suscriptor demostrará el hecho con copia del acta levantada ante el ministerio público o autoridad competente.

15. VIGENCIA, CANCELACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

15.1. VIGENCIA.

El contrato es indefinido y no hay un plazo forzoso y se firmará al momento de la venta.

15.2. CANCELACIÓN DEL CONTRATO

El cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, mediante solicitud de cancelación que presente a la empresa a través de los medios que se ponen a su disposición. La solicitud de cancelación que el suscriptor realice, posterior al plazo mínimo forzoso, para dar por terminado el presente contrato deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Manifestar su voluntad de dar por terminado el contrato.

- b) Devolver el equipo propiedad de la empresa.

15.3. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato podrá resolverse por las siguientes causas:

- a) Si por causa imputable al suscriptor, el equipo se daña de tal modo que ya no sea posible repararlo, deberá cubrir el importe por la reposición a valor comercial.
- b) Si habiendo sido robado el equipo, el suscriptor no cumple con lo establecido en la cláusula décima octava, con relación al robo.
- c) Incumplimiento del suscriptor de cualquiera de las obligaciones descritas en las cláusulas del presente contrato o de cualquier deber jurídico que, por disposición de la ley, tenga con relación al mismo.
- d) Que el suscriptor modifique o altere la instalación del equipo sin consentimiento de la empresa.
- e) Que el suscriptor explote comercialmente o reproduzca parcial o totalmente el contenido de las señales sin autorización previa del titular del derecho para hacerlo.

Independientemente de las anteriores causas el suscriptor queda obligado al pago de las contra prestaciones correspondientes por el servicio devengado.

El contrato se resolverá sin responsabilidad para las partes en el caso de que física, técnica o legalmente sea imposible la prestación del servicio.

En caso de que ocurra una causa de incumplimiento imputable al suscriptor, se podrá optar, ya sea por rescindir este contrato o por requerir de su inmediato cumplimiento, sin perjuicio de reclamar en ambos casos el pago de las responsabilidades que procedan a cargo del suscriptor sin necesidad de declaración judicial. En caso de rescisión de contrato, se suspenderá de inmediato el servicio y requerirá el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato.

Serán causas de rescisión imputables a la empresa, sin responsabilidad alguna para el suscriptor, las siguientes:

- a) Si el plazo de la concesión otorgada a la empresa mediante la cual se presta el servicio termina, en su caso, se le devolverá al suscriptor los servicios pagados y no recibidos.
- b) El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas establecidas en el presente contrato.
- c) La falta de prestación del servicio, acreditada de manera fehaciente.
- d) La modificación del número de canales y precio del paquete conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

- e) La prestación del servicio por no cumplir los estándares de calidad establecidos por la autoridad competente.
- f) Que no se respeten los términos y condiciones convenidos, ofrecidos o publicitados al suscriptor, siempre que se acrediten dichos ofrecimientos en forma fehaciente.

16. IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR NetTV

Las identificaciones oficiales aceptadas por **NetTV** son las siguientes:

En caso de personas físicas:

- Credencial de elector.
- Pasaporte vigente (No aplica para extranjeros).
- Cédula profesional digitalizada.
- Licencia de conducir vigente, expedida en la República Mexicana (No aplica para extranjeros)

Tratándose de personas morales, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del apoderado o representante legal, el cual deberá contar con poder para pleitos y cobranzas.

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario presentar carta poder, y los documentos antes referidos (En hoja membretada en caso de tratarse de personas morales).

17. REEMBOLSOS

La empresa y el suscriptor establecen que para que proceda cualquier reembolso de las cantidades pagadas por concepto de gastos de instalación y/o precio del paquete de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente contrato, el suscriptor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el suscriptor acredite haber realizado el pago del concepto reclamado.
2. Todo reembolso será pagado según la forma de pago utilizada por el suscriptor.

El suscriptor deberá presentar la siguiente documentación:

- * Identificación oficial (pasaporte, licencia de manejo vigente o credencial de elector).
- * Fotocopia del contrato o comprobante del concepto reclamado en el que especifique el monto de la devolución.

18. PROHIBICIONES

Queda estrictamente prohibido al suscriptor, lo siguiente:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento del suscriptor, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman los paquetes.
2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción de los paquetes, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dichos paquetes.
3. Ceder los derechos del presente instrumento a un tercero.

El suscriptor en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales, de derechos de autor y cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra; asimismo la empresa podrá rescindir el presente instrumento sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

19. RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES

19.1. ACLARACION DE SALDOS

En los casos en que el suscriptor tenga alguna reclamación porque la empresa no le proporcionó el servicio en el periodo de tiempo que el pago, deberá llamar al centro de atención telefónica, a fin de presentar la aclaración correspondiente.

NetTV deberá verificar y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor del suscriptor, **NetTV** le dará al suscriptor las siguientes opciones para el reembolso de los mismos:

- Que la cantidad pagada sea acreditada en el periodo del tiempo contratado por el cliente.
- Realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito y/o débito que proporcione el cliente; y/o el reembolso en efectivo a través de las instituciones bancarias en las cuales **NetTV** en ese momento tenga convenio.

En caso de que el cargo no reconocido no haya sido pagado previamente y la aclaración resulte procedente a favor del suscriptor, **NetTV** realizará la corrección pertinente.

En las solicitudes de aclaración de algún pago no registrado que por su naturaleza **NetTV** deba realizar una investigación detallada, solicitando información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta 15 días hábiles. Es importante considerar adicionalmente hasta 10 días hábiles correspondientes al

tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

19.2. QUEJAS RELACIONADAS A LA INSTALACIÓN Y AL SERVICIO

NetTV, cuenta con un centro de atención telefónica, el cual se encuentra integrado por ejecutivos especializados y capacitados en la atención del suscriptor.

Es el ejecutivo quien recibe las llamadas de los suscriptores y atiende sus quejas. El suscriptor debe llamar al teléfono de dicho centro de atención, dar los datos de su servicio (número de cliente y equipo) y exponer su queja.

El ejecutivo dará atención y solución a la queja del suscriptor, la cual podrá ser resulta de cualquiera de las siguientes maneras:

- Solución inmediata y en línea al momento de la llamada.
- Solución en 24 horas, en caso de que se requiera realizar algún trámite interno en **NetTV**, con llamada de confirmación al suscriptor, de que la queja ha quedado satisfecha.
- Se genera un servicio técnico para que personal calificado de **NetTV**, acuda al domicilio del suscriptor a revisar físicamente el(los) equipo(s) y resuelva el problema, que generó la queja.

19.3. DOMICILIO PARA PRESENTACION DE QUEJAS

El SUSCRIPTOR, podrá enviar sus quejas y/o sugerencias a:

Calzada de Tlalpan # 1924
Colonia Churubusco Country Club
Alcaldía Coyoacán
Ciudad de México, México, C.P. 04210

NOTA:

El contrato de prestación de servicios de transmisión de televisión restringida vía satélite autorizado y registrado ante la Profeco está disponible en la página de internet de **Net TV** nettv.com.mx/legales