UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

FOLIO ELECTRÓNICO: FET049667CO-105790

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 018323

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 03 DE JULIO DE 2017

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO TIPO

CONTRATO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
CONCESIONARIO:	TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	ACCESO A INTERNET
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/287/2017 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 106-2017
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	10 DE MAYO DE 2017
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:	OFICIO IFT/229/CGPU/233/2017 EMITIDO POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	07 DE JUNIO DE 2017

A T E N T A M E N T E

ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

NC.- 4506/17

ACUSE

Recibí original y anexo
Paula Arce Sánchez
Instituto
13- junio - 2017

ift
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLITICA DEL USUARIO
IFT/229/CGPU/233/2017

Ciudad de México a 7 de junio de 2017.

C. María Alejandra Aguirre Barragán
Representante legal de TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.
Canoa No. 521, Oficina 801, Col. Tizapán San Ángel,
Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.
PRESENTE.

Me refiero a sus escritos recibidos en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") en fechas 5 de enero de 2017 y 31 de mayo de 2017, por medio de los cuales, en cumplimiento de la condición ***2.3. "Contratos con los suscriptores"*** del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgado en fecha 23 de abril de 2014, solicita la aprobación de los modelos de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de Contrato"), para prestar el servicio de Internet.

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido en el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

> *"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."*

Asimismo, la condición ***2.3. "Contratos con los suscriptores"***, de su Título de Concesión antes citado, establece textualmente lo siguiente:

> *"2.3. Contratos con los suscriptores. El Concesionario deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán cumplir con la normatividad en materia de protección al consumidor y contener, por lo menos, la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los servicios; la bonificación en caso de interrupción de los servicios, aun cuando ésta sea por caso fortuito o fuerza mayor; el plazo del contrato, así como las causales de terminación anticipada o de rescisión del contrato con y sin responsabilidad para las partes.*

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5015 4000

En caso de modificación de las condiciones pactadas en el Contrato celebrado por los suscriptores, en relación a las tarifas o condiciones del servicio prestado, el Concesionario deberá solicitar el consentimiento expreso del suscriptor para que aquellas surtan efectos, salvo que la modificación sea por mandato de autoridad competente.

Asimismo, el Concesionario se obliga a proporcionar al usuario final los servicios comprendidos en la presente Concesión sobre la base de igualdad, por lo que no podrá establecer contractualmente privilegios y/o distinciones a favor o en contra de determinadas personas físicas o morales que se sitúen en las mismas circunstancias o similares."

Atendiendo a lo anterior, previamente al análisis de los modelos de contrato que nos ocupa, se advierte que los mismos fueron inscritos por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco"), en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones bajo los números 289-2016 y 106-2017, toda vez que se ajustan a los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cumplen con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 *"Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones"*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

De igual forma, y una vez revisados los términos y condiciones de los Modelos de Contrato, esta Coordinación General considera que el único contrato que se ajusta a las disposiciones normativas relativas a los derechos de los usuarios previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es el presentado mediante escrito en fecha 31 de mayo de 2017, mismo que fue registrado ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Profeco bajo el número 106-2017.

Ahora bien, una vez analizado el Modelo de Contrato por esta Coordinación General, se desprende que establece en forma clara los servicios a prestarse, siendo estos coincidentes con los servicios autorizados en su respectivo título de concesión, por lo que no se tiene inconveniente en que dicho contrato sea celebrado por la concesionaria con los usuarios finales. Por lo anterior, se anexa al presente oficio el Modelo de Contrato antes citado, debidamente autorizado por esta Coordinación General.

Es importante señalar que el modelo de contrato de adhesión autorizado mediante el presente oficio, únicamente podrá ser celebrado por su representada con los usuarios, dentro de las coberturas y por los servicios que tenga autorizados o registrados por este Instituto.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5015 4000

No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Profeco y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Asimismo, de conformidad con la fracción X, del artículo 177 de la LFTR, los contratos de adhesión de los concesionarios, son objeto de inscripción en el Registro Público de Concesiones, por lo que mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8°, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1°, 2°, 6° fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 177 fracción X, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido en la condición 2.3. ***"Contratos con los suscriptores"*** del citado título de concesión.

ATENTAMENTE
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

DR. FELIPE ALFONSO FERNÁNDEZ MAYA

En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

C.c.p. Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.
Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
Ciudad de México.
Tels. (55) 5015 4000

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/287/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/039/2017
Registro: 106-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	TELEVERA
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET VÍA SATELITE
NÚMERO DE REGISTRO	106-2017
FECHA DE REGISTRO	10/05/2017
TÍTULO DE CONCESIÓN	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET049667CO-105790
VIGENCIA	23/04/2044
NATURALEZA	ACCESO A INTERNET POR SATELITE

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
07 JUN. 2017
AUTORIZADO

Ciudad de México, a 10 de mayo de 2017

TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE**, presentado por el proveedor **TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 106-2017, a 10 de mayo de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá

integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de acceso a internet vía satélite multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial

Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

No. de Contrato _____ **No. de Serie** _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "TELEVERA"); Y POR LA OTRA, EL "SUSCRIPTOR", CUYOS DATOS SE INCLUYEN A CONTINUACIÓN:

DATOS DE TELEVERA

TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V.	TRE110701U74	http://stargomexico.com/	
Razón Social	RFC	Correo Electrónico /Página WEB	
01800 700 7827			
Teléfono CIS	Domicilio del establecimiento	Horario del establecimiento	Teléfono del establecimiento

DATOS DEL SUSCRIPTOR

Tipo de Suscriptor: ☐ Residencial ☐ Comercial

Nombre o Razón Social: _____

Acredita Personalidad mediante número de identificación _____ ☐ IFE/INE ☐ PASAPORTE

RFC	Domicilio fiscal	Email para facturación

Personas Morales

Datos de la Escritura: _____

Representante Legal: _____

DOMICILIO DE INSTALACIÓN

Calle	No. Exterior	No. Interior

Colonia	Municipio/Delegación	Ciudad o Población

C.P.	Teléfono	Celular	Email para notificaciones

COMPROBANTE DE DOMICILIO ENTREGADO

Luz ☐ Agua ☐ Teléfono ☐ Otro ☐

Fecha del Comprobante	Coordenadas

Otras Referencias del Domicilio (entre qué calles) _____

Fecha de instalación _____

Acepto el envío del estado de cuenta mensual al correo electrónico antes mencionado

Sí ☐ No ☐

_____
Firma del SUSCRIPTOR

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
07 JUN. 2017
AUTORIZADO

SERVICIO CONTRATADO

PAQUETE CONTRATADO: _____
Registrado en el IFT bajo el Folio: _____

FORMA DE PAGO MENSUAL ☐ Tarjeta Crédito ☐ Tarjeta de Débito

Acepto el cargo Automático a la Tarjeta de Crédito/Débito:

_____
Firma del SUSCRIPTOR

TARIFAS del Servicio

Costo de Instalación	$
Tarifa Mensual	$
Tarifa Cambio Domicilio	$
Tarifa de Reubicación	$
Día de pago	Días_____de mes

Banco Emisor _____
Número de Tarjeta _____
Válida hasta _____/_____
Recibí folleto de Bienvenida ☐ Sí ☐ No

TARIFAS REGISTRADAS en el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") **Sujetas a cambio previo registro ante el IFT. **Cualquier cambio tarifario será notificado al SUSCRIPTOR con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación; en caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo podrá cancelar el servicio, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones. **Precio en Pesos Mexicanos **Precio de instalación incluye 20 metros lineales de cable y accesorios para conectar la antena al módem.

EQUIPOS A INSTALAR (EQUIPO)

CANTIDAD	EQUIPO	MODELO	PRECIO

IFT INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
07 JUN. 20
AUTORIZADO

_____ _____
Lugar y fecha **Nombre y firma del SUSCRIPTOR**

No. de Contrato _____ **No. de Serie** _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "TELEVERA"), Y POR LA OTRA, EL "SUSCRIPTOR", SEGÚN LOS DATOS INCLUIDOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

1.1. TELEVERA se obliga a prestar al SUSCRIPTOR el servicio de acceso a internet vía satélite (el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y en los términos consignados en el CONTRATO.

1.2. El Servicio se prestará conforme al paquete que contrate el SUSCRIPTOR (el "Paquete"), el cual se especifica en la carátula del CONTRATO y podrá ser consultado, en todo momento, en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/, o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/; contra el pago de las tarifas vigentes, registradas y publicitadas por TELEVERA en términos de lo descrito en la cláusula SEGUNDA del CONTRATO. El Paquete podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR a través de los siguientes medios: **(i)** la página de Internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/; **(ii)** en su publicidad; **(iii)** en el establecimiento de TELEVERA; y/o, **(iv)** a través de sus Distribuidores autorizados.

1.3. TELEVERA será el único responsable frente al SUSCRIPTOR, la Procuraduría Federal del Consumidor (la "PROFECO") y el IFT como autoridad de la materia por la prestación del Servicio.

1.4. La contratación y cancelación del Servicio y la elección y/o modificación del Paquete se realizará en cualquier momento por el SUSCRIPTOR, de forma expresa, por escrito o por cualquier medio con el que cuente TELEVERA. TELEVERA dará a conocer al SUSCRIPTOR toda la información sobre los Paquetes, Servicios, tarifas, requisitos y demás información relevante, previo a la contratación del Servicio.

1.5. En el supuesto que TELEVERA preste servicios adicionales, el SUSCRIPTOR podrá contratarlos de forma empaquetada o desagregada, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el CONTRATO y con base en las tarifas vigentes y registradas en el IFT. Dicha contratación por parte del SUSCRIPTOR deberá ser previa y por escrito a través de los medios que habilite TELEVERA para esos efectos, y no estará condicionada a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca TELEVERA, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado cualquier servicio adicional, sin que ello implique necesariamente la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado, para lo cual TELEVERA se obliga a cancelar los servicios adicionales dentro de un plazo máximo de 5 días naturales posteriores a la manifestación en ese sentido por parte del SUSCRIPTOR.

1.6. TELEVERA es un concesionario de servicios de telecomunicaciones, según consta en su título de concesión de fecha 23 de abril de 2014, que le permite proporcionar el Servicio a nivel nacional, previo aviso por escrito al IFT relativo a la cobertura y los servicios a prestar (el "Título de Concesión"). La cobertura (por Estado o por Municipio) donde TELEVERA cuenta con la factibilidad de ofrecer comercialmente el Servicio podrá ser revisada por el SUSCRIPTOR en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/, o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

1.7. TELEVERA notificará al SUSCRIPTOR cualquier modificación de las condiciones originalmente contratadas, con 15 días naturales de anticipación, por el medio previamente autorizado. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con tales modificaciones, el SUSCRIPTOR contará con un plazo de 15 días naturales siguientes a la entrada en vigor de la modificación respectiva, para dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad o penalidad alguna; lo anterior, no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios prestados. El SUSCRIPTOR podrá autorizar, expresamente y por escrito, un correo electrónico para recibir cualquier tipo de notificación de TELEVERA respecto del Servicio contratado.

1.8. En caso que TELEVERA modifique las condiciones originalmente contratadas durante el plazo forzoso del CONTRATO, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del CONTRATO, y en caso que no las cumpla, podrá rescindir el mismo sin penalidad alguna. TELEVERA deberá pagar la pena convencional establecida en el CONTRATO.

SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN

2.1. Las tarifas vigentes, los Paquetes y promociones, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el SUSCRIPTOR en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, en el número telefónico o en el correo electrónico de TELEVERA establecidos en la

carátula del CONTRATO y/o en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/; además estarán publicados en los establecimientos de TELEVERA.

2.2. En el caso de contraprestaciones únicas adicionales (tales como la tarifa de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a TELEVERA, al momento de contratar o de solicitar el servicio de que se trate, las tarifas vigentes más los impuestos correspondientes. En el caso de las contraprestaciones mensuales, las partes acuerdan que éstas se liquidarán por anticipado, obligándose el SUSCRIPTOR a pagar a TELEVERA las tarifas vigentes más los impuestos aplicables, de conformidad con la cláusula TERCERA del CONTRATO.

2.3. La Contraprestación por el Servicio se integra por las tarifas del Paquete, las contraprestaciones por el arrendamiento del EQUIPO, los impuestos correspondientes, cargos únicos adicionales (tales como las tarifas de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), de conformidad con lo establecido en el CONTRATO y/o en las tarifas registradas ante la autoridad correspondiente.

2.4. Una vez instalado y activado el EQUIPO y que el Servicio comience a prestarse al SUSCRIPTOR, TELEVERA podrá empezar a cobrarlo. La fecha de corte de facturación coincidirá con un mes calendario y el cobro por la prestación del Servicio será sólo por el tiempo que el SUSCRIPTOR efectivamente cuente con el Servicio, por lo que, en caso que el SUSCRIPTOR no reciba el Servicio durante el mes completo, TELEVERA se obliga a cobrar la parte proporcional de la tarifa mensual correspondiente por el tiempo en que efectivamente recibió el Servicio.

2.5. Las tarifas podrán ser sujetas a cambio, en cualquier momento, previo registro ante el IFT. En este supuesto, TELEVERA se obliga a dar aviso al SUSCRIPTOR de dicha modificación con 15 días naturales de antelación a la entrada en vigor de las mismas. Si el SUSCRIPTOR no acepta las nuevas tarifas podrá dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna de su parte, quedando únicamente obligado a pagar los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. El pago de la Contraprestación se llevará a cabo de la siguiente manera:

3.1. Por la naturaleza del Servicio y el costo del EQUIPO, las Partes aceptan que la forma de pago será por adelantado. Por lo anterior, TELEVERA entregará al SUSCRIPTOR, de manera mensual, el estado de cuenta detallado de los Servicios prestados, al menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de pago (corte de facturación).

3.2. TELEVERA entregará recibo y/o estado de cuenta y/o factura al SUSCRIPTOR por el importe correspondiente al consumo de los Servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios utilizados. En caso de así autorizarlo el SUSCRIPTOR en la carátula, el estado de cuenta será enviado al correo electrónico proporcionado para ello; en caso contrario, éste será entregado en el domicilio del SUSCRIPTOR. Además, dicho estado de cuenta podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR, en todo momento, en la página web de TELEVERA: http://stargomexico.com/, en los establecimientos de TELEVERA o vía telefónica en el número indicado en la carátula del CONTRATO. Por lo anterior, y durante el plazo forzoso, las Partes aceptan que estarán sujetas a las tarifas aplicables al momento de la contratación del Servicio aún si, por alguna razón, no recibe a tiempo el estado de cuenta respectivo.

3.3. El pago de las contraprestaciones mensuales será realizado a favor de TELEVERA de conformidad con los plazos y montos establecidos en el CONTRATO, las tarifas registradas y de acuerdo al Paquete contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente. El pago se hará en el lugar (sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales) autorizado por TELEVERA y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. TELEVERA se obliga a dar a conocer al SUSCRIPTOR los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que le entregará a éste y en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/ o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en los establecimientos de TELEVERA o marcando al número telefónico indicado en la carátula del CONTRATO.

3.4. En caso que el SUSCRIPTOR acepte el pago con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, el SUSCRIPTOR autoriza a TELEVERA a realizarlos antes de que concluya el mes anterior al 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 que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo.

3.5. TELEVERA podrá suspender la prestación del Servicio hasta que el SUSCRIPTOR cubra el pago correspondiente. TELEVERA acordará con el SUSCRIPTOR el plazo máximo para suspender el Servicio por falta de pago, sin que en ningún caso dicho término pueda exceder de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el SUSCRIPTOR continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, TELEVERA estará autorizada para rescindir el CONTRATO al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

3.6. TELEVERA hará la reconexión inmediata del Servicio una vez que reciba el pago correspondiente.

3.7. TELEVERA dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el SUSCRIPTOR y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el SUSCRIPTOR decide no reconectar el Servicio.

3.8. TELEVERA atenderá toda solicitud de Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

CUARTA.- VIGENCIA

4.1. El SUSCRIPTOR acepta que la vigencia del CONTRATO será de 24 meses forzosos, contados a partir de la fecha de su firma; plazo en el que TELEVERA asegurará al SUSCRIPTOR el correcto funcionamiento, la reparación y/o el remplazo del EQUIPO, en los términos del CONTRATO y la prestación del Servicio. TELEVERA se compromete a avisar al SUSCRIPTOR, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir.

4.2. El SUSCRIPTOR, para terminar anticipadamente el CONTRATO, además de la devolución del EQUIPO, estará obligado a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso que se precisa en el numeral 4.1 anterior. De la misma forma, en el supuesto que TELEVERA decida terminar anticipadamente el CONTRATO por causas que le sean directamente imputables, estará obligada a cubrir al SUSCRIPTOR una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

4.3. Durante el tiempo que el CONTRATO esté sujeto a plazo forzoso, TELEVERA no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del SUSCRIPTOR. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con tales cambios podrá cancelar el CONTRATO, en cuyo caso TELEVERA estará obligada a pagar la penalización establecida en el numeral 4.2. del CONTRATO.

4.4. Una vez concluido el plazo forzoso, el SUSCRIPTOR podrá cancelar el servicio en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de TELEVERA; lo anterior no lo exime de la devolución del EQUIPO y del pago de los adeudos pendientes, excepto cuando se renueve el CONTRATO por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. TELEVERA se obliga a tener siempre en un lugar visible de sus establecimientos, el horario de atención al público, los teléfonos, el correo electrónico y/o su página de internet: http://stargomexico.com/; medios que estarán disponibles para el SUSCRIPTOR las 24 horas del día, los 365 días del año, a fin de que éste pueda consultar las tarifas registradas y vigentes, las formas de pago, la descripción y características del Servicio, y el contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.

5.2. Una vez firmado el CONTRATO y pagadas las tarifas correspondientes, las Partes acordarán la fecha y hora de instalación en el domicilio del SUSCRIPTOR, lo cual se establecerá en la carátula del CONTRATO, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la firma del CONTRATO. El SUSCRIPTOR se obliga a brindar todas las facilidades y accesos que se requieran para la instalación del EQUIPO necesario para la prestación del Servicio, para lo cual los empleados de TELEVERA deberán identificarse plenamente previo al desempeño de las labores programadas. Una vez aceptada la instalación, el SUSCRIPTOR no podrá modificar de ninguna forma los EQUIPOS, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, TELEVERA no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el EQUIPO sea reubicado por TELEVERA en el sitio original.

5.3. TELEVERA no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que le impida prestar el Servicio al SUSCRIPTOR, por lo que, en este supuesto, TELEVERA sólo quedaría obligada a realizar el rembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por el SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las siguientes 48 horas, en días hábiles.

5.4. El lugar o habitación donde se instalará el EQUIPO será a elección del SUSCRIPTOR, salvo que existan imposibilidades técnicas para hacerlo. Una vez instalado el EQUIPO, el SUSCRIPTOR podrá solicitar cualquier cambio de ubicación al personal autorizado por TELEVERA, previo pago de las tarifas por reubicación del EQUIPO; en caso contrario, el SUSCRIPTOR será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al EQUIPO y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del EQUIPO y/o la instalación.

5.5. TELEVERA se obliga a proteger los datos personales e información proporcionada por el SUSCRIPTOR para la celebración del CONTRATO en términos de la legislación aplicable. Lo anterior, salvo que dicha información le sea requerida a TELEVERA por mandamiento de autoridad competente con la debida fundamentación y motivación legal.

5.6. TELEVERA se obliga a no realizar llamadas sobre la promoción del Servicio o paquetes aplicables al mismo, a menos que el SUSCRIPTOR manifieste su consentimiento por medios electrónicos.

5.7. TELEVERA se compromete a respetar el derecho del SUSCRIPTOR a elegir a su proveedor del Servicio.

5.8. TELEVERA reconoce el derecho del SUSCRIPTOR de acceder a la información y a recibir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables, por lo que se compromete a informar al SUSCRIPTOR de todas las condiciones, características y tarifas aplicables, previo a la contratación del Servicio, mismos que podrán ser consultados, en todo momento, en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el CONTRATO y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del CONTRATO, así como a permitir, en cualquier momento, la verificación y/o supervisión del mismo a efecto de constatar el uso, funcionamiento y/o el Servicio objeto del CONTRATO. En tal caso, TELEVERA avisará al SUSCRIPTOR sobre la necesidad de realizar la visita.

6.2. TELEVERA podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación del Servicio, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 36 horas de anticipación al SUSCRIPTOR, informándole que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario antes señalado, TELEVERA realizará una compensación en términos de lo establecido en el CONTRATO.

IFT INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
PROFECO 2017
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
AUTORIZADO

6.3. El mantenimiento del EQUIPO será sin cargo para el SUSCRIPTOR; sin embargo, si TELEVERA acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del EQUIPO por parte del SUSCRIPTOR, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo de éste último.

6.4. La prestación del Servicio no incluye el suministro de Dispositivos o equipos terminales (computadoras, celulares, tabletas, televisores o cualquier otro diverso al proporcionado por TELEVERA), por lo que TELEVERA no será responsable de la calidad o funcionamiento de los Dispositivos propiedad del SUSCRIPTOR, ni del uso inadecuado de los mismos por parte de éste último.

6.5. La prestación del Servicio no incluye cualquier derecho de uso y/o propiedad respecto de la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a TELEVERA, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al EQUIPO, por lo que EL SUSCRIPTOR acepta que no podrá modificar la constitución o apariencia del EQUIPO y/o comercializar cualquier Servicio y/o modificar las marcas, nombres comerciales o logotipos de TELEVERA, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, y/o del EQUIPO.

6.6. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a TELEVERA, ésta última deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio. Se informa al SUSCRIPTOR que, por tratarse de un Servicio que se provee vía satélite, tiene las limitaciones y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe en la cláusula NOVENA del CONTRATO.

SÉPTIMA.- EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Para efectos del CONTRATO, se entenderá por "EQUIPO" los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se instalarán en el domicilio del SUSCRIPTOR y que son necesarios para recibir y disfrutar del Servicio, esto es: **(i)** la antena o plato receptor de señales satelitales; **(ii)** LNBF (por sus siglas en inglés, *Low-Noise Block F*) o convertidor de bajada/subida; **(iii)** módem y/o equipo WiFi; **(iv)** las partes mecánicas/brazo; y, **(v)** el cable de conexión; mismos que se describen en la carátula del CONTRATO.

7.2. El EQUIPO es indispensable para la prestación del Servicio y sólo podrá ser proporcionado por TELEVERA. El precio del EQUIPO se señala en la carátula del CONTRATO.

7.3. En ningún momento, el EQUIPO será propiedad del SUSCRIPTOR, pues éste se otorga en arrendamiento para que pueda recibir el Servicio en los términos y condiciones que se señalan en la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA del CONTRATO.

7.4. Para asegurar el resguardo y la devolución del EQUIPO, el SUSCRIPTOR se obliga a suscribir un pagaré a la firma del CONTRATO, mismo que podrá ser ejecutado por TELEVERA si el EQUIPO 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 por el personal de TELEVERA.

7.5. En caso que el EQUIPO sea robado o sufra algún daño y/o falla, el SUSCRIPTOR tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a TELEVERA para que se tomen las medidas pertinentes. En caso de robo, y una vez que EL SUSCRIPTOR acredite fehacientemente ante TELEVERA haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del EQUIPO.

OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS

8.1. El SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata a TELEVERA sobre las fallas o interrupciones del Servicio, así como cualquier queja al respecto, para lo cual podrá llamar al número telefónico del CIS (Centro Integral de Servicio) o escribir al correo electrónico que se indica en la carátula del CONTRATO, las 24 horas del día, todos los días del año.

8.2. El SUSCRIPTOR podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja por fallas en el Servicio, por escrito, vía electrónica, llamando al teléfono de atención a clientes, o por cualquier otro medio con el que cuente TELEVERA; detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha petición; señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta.

8.3. Por cada reclamación que reciba TELEVERA, deberá proporcionar al SUSCRIPTOR un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas reportadas en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

NOVENA.- CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. TELEVERA prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad y confiabilidad establecidos en la condición A.11. Servicios Satelitales del Título de Concesión, y cumplirá con los parámetros de calidad que, en su caso, emita el IFT.

9.2. La disponibilidad promedio anual de los enlaces satelitales de la red es de 99.4%, garantizada para la transmisión y recepción de la señal satelital; lo anterior se traduce en la posibilidad de que el Servicio se vea afectado en un promedio de 1.8 días al año.

Para medir esa disponibilidad, se excluyen las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, pues éstos no son imputables a TELEVERA:

9.2.1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del EQUIPO (antena, módem, LNBF, cables coaxiales, por ejemplo) por parte del SUSCRIPTOR o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

9.2.2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena parabólica por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.

9.2.3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla de los equipos por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.

9.2.4. La desconfiguración del módem o cualquier componente del Equipo por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica (no break / UPS ferromagnético).

9.2.5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.

9.2.6. La negligencia en el cuidado del EQUIPO que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos.

9.2.7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del EQUIPO.

9.2.8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de TELEVERA. En este supuesto, TELEVERA notificará al SUSCRIPTOR de dichos trabajos conforme al numeral 6.2. de la cláusula SEXTA del CONTRATO.

9.3. La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el EQUIPO ni su tiempo de solución. TELEVERA se compromete a reparar las fallas y el EQUIPO en términos del CONTRATO y, de ser el caso, compensará al SUSCRIPTOR por el tiempo en que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 9.6 y 9.7 de esta cláusula.

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

9.4.1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.

9.4.2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.

9.4.3. Cortes conocidos como interferencias solares.

9.4.4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a TELEVERA.

9.5. Interrupciones del Servicio imputables a TELEVERA son las siguientes:

9.5.1. Desconfiguración del EQUIPO por errores en la estación maestra.

9.5.2. Fallas en la instalación.

9.5.3. Falta de suministro eléctrico en la estación central (HUB).

9.5.4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a TELEVERA.

9.6. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a TELEVERA, o si se aplican cargos indebidos al SUSCRIPTOR, TELEVERA compensará al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio conforme a lo establecido en el CONTRATO o cuando así lo determine la autoridad competente.

9.7. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, y si la interrupción dura más de 72 horas hábiles posteriores a la recepción del reporte respectivo, TELEVERA hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado por el SUSCRIPTOR. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura; además, TELEVERA deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación. 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 TELEVERA efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad de TELEVERA se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

DÉCIMA.- <u>USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE</u>

10. El SUSCRIPTOR acepta que:

10.1. Conoce el funcionamiento básico de Internet y sus capacidades, sus características técnicas y los tiempos de consulta de datos e información, así como su transferencia.

10.2. La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por las leyes en materia de derechos de autor, por lo que el SUSCRIPTOR es el responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

10.3. TELEVERA no es ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

10.4. TELEVERA no se hará responsable por el daño o perjuicio que sufra el SUSCRIPTOR por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas, interrupciones del Servicio o descargas de software de internet en los Dispositivos por parte del SUSCRIPTOR.

10.5. Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el CONTRATO, el SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación del CONTRATO.

10.6. Internet es una red de redes, y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del Servicio.

10.7. TELEVERA no será responsable de la calidad de la información o los datos que el SUSCRIPTOR obtenga a través del Servicio, por lo que el uso de la informadón obtenida por medio del Servicio es bajo la estricta responsabilidad del SUSCRIPTOR.

10.8. Cualquier aplicación, producto, servicio y/o información que se encuentren en internet y que sean distintos a los explícitamente incluidos en el Servicio, son suministrados por terceros, por lo que es responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su aplicación, producto, servicio y/o información.

10.9. La navegación a la que se somete el SUSCRIPTOR por medio del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se puedan encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

10.10. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus Dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que TELEVERA no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

10.11. La información que fluye en internet no tiene protección y está expuesta a que se pueda desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el SUSCRIPTOR emita o reciba a través del Servicio será bajo su responsabilidad.

10.12. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR el uso que haga del Servicio, por lo tanto TELEVERA queda exenta de cualquier responsabilidad por la funcionalidad y seguridad de los datos enviados y recibidos por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio.

10.13. TELEVERA no se hará responsable de:

10.13.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo que permita el acceso a internet.

10.13.2. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

10.13.3. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Dispositivos del SUSCRIPTOR o software del SUSCRIPTOR, o fallas en el módem imputables al SUSCRIPTOR, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio.

10.13.4. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el SUSCRIPTOR no mantenga en su Dispositivo el software que le suministre TELEVERA como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

DÉCIMA PRIMERA.- NOTIFICACIONES

11.1. Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se hagan las Partes conforme al CONTRATO, se hará efectiva cuando se realice por escrito y siempre que se envíe al domicilio especificado en la carátula del CONTRATO, sea mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAMBIOS DE DOMICILIO

12.1. TELEVERA, sin responsabilidad alguna, podrá cambiar de domicilio dentro del territorio concesionado, para lo cual notificará ese hecho al SUSCRIPTOR de conformidad con la cláusula DÉCIMA PRIMERA del CONTRATO con 10 días hábiles de anticipación a que surta efectos dicho cambio.

12.2. Cuando el SUSCRIPTOR tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el Servicio deberá solicitarlo por escrito a TELEVERA, quien contará con un plazo de 10 días hábiles para realizar el cambio de domicilio, previo pago de las tarifas registradas correspondientes al cambio de domicilio. Si el nuevo domicilio del SUSCRIPTOR está fuera del área de cobertura de prestación del Servicio, será causa automática de terminación del CONTRATO, sin responsabilidad para ninguna de las Partes.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO .

13. TELEVERA podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si éste último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

13.1. Por pagos parciales de la contraprestación aplicable al Servicio.

13.2. Por falta de pago del Servicio por un periodo no superior a 5 días naturales posteriores a la fecha en que debió efectuarse el mismo.

13.3. Por utilizar el Servicio en contravención a lo previsto en el CONTRATO y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

13.4. Por alterar o modificar el EQUIPO.

13.5. Por declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

14. Son causas de terminación del CONTRATO, las siguientes:

14.1. En cualquier momento, por cualquiera de las Partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el inciso 4.2 de la cláusula CUARTA del CONTRATO.

14.2. Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.

14.3. Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión.

14.4. Por la imposibilidad permanente de TELEVERA para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

14.5. Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

14.6. Si el SUSCRIPTOR conecta equipos o aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el CONTRATO, sin la autorización previa y por escrito de TELEVERA.

14.7. Si TELEVERA modifica los términos y condiciones del CONTRATO y EL SUSCRIPTOR no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si TELEVERA no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el SUSCRIPTOR tendrá el derecho de dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna para éste.

14.8. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del SUSCRIPTOR o TELEVERA, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el SUSCRIPTOR o TELEVERA son declarados en quiebra.

14.9. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

14.10. La terminación del CONTRATO no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados, ni de la devolución del EQUIPO con el deterioro por condiciones normales de uso.

14.11. TELEVERA realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 48 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. Dicho plazo no se prorrogará.

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

15. Serán causas de rescisión del CONTRATO, las siguientes:

15.1 El CONTRATO podrá rescindirse por TELEVERA en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

15.1.1 Por utilizar el EQUIPO 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.

15.1.2 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 TELEVERA o del IFT.

15.1.3 Si el SUSCRIPTOR cede los derechos y/u obligaciones derivados del CONTRATO o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de TELEVERA.

15.1.4 Si el SUSCRIPTOR no cubre todas las cantidades adeudadas a TELEVERA dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del Servicio.

15.2 El CONTRATO podrá rescindirse sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

15.2.1 Si TELEVERA 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.

15.2.2 SI TELEVERA incumple cualquier disposición del CONTRATO.

15.2.3 Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión a otro proveedor, sólo en caso que el SUSCRIPTOR no lo autorice.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

16.1. En caso que se modifique el CONTRATO, previa autorización de la PROFECO y del IFT conforme a sus respectivas competencias, el SUSCRIPTOR, a su elección, podrá suscribir un nuevo contrato sujetándose a los nuevos términos y condiciones previstos en el instrumento que sustituya al CONTRATO. Por lo anterior, TELEVERA sólo podrá sustituir el Contrato de Adhesión suscrito mediante acuerdo de las Partes, mismo que deberá constar por escrito y/o podrá hacerse por medios electrónicos y/o por cualquier otro medio con el que cuente TELEVERA. Independientemente de lo anterior, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión suscrito.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN

17.1. Las Partes acuerdan que el SUSCRIPTOR no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros, los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO sin el previo consentimiento por escrito de TELEVERA.

17.2. Para ceder los derechos y obligaciones del CONTRATO, el SUSCRIPTOR deberá entregar por escrito a TELEVERA la información del nuevo suscriptor con todos los datos previstos en la carátula del CONTRATO y estar al corriente con todos sus pagos. En su caso, TELEVERA autorizará la cesión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud, siempre que se cuenten con todos los datos del nuevo suscriptor y se tenga la factibilidad técnica y cobertura autorizada para prestar el Servicio. En caso que la cesión implique cambio de domicilio, el nuevo suscriptor deberá cubrir las tarifas vigentes correspondientes a dicho cambio.

17.3. TELEVERA podrá, en cualquier tiempo, ceder o traspasar, todos o parte, de los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO a cualquiera de las empresas subsidiarias, afiliadas, filiales o a su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al SUSCRIPTOR, al menos, con 15 días de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la cesión. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con la cesión, podrá dar por terminado el CONTRATO sin responsabilidad alguna, quedando obligado a pagar únicamente por los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

DÉCIMA OCTAVA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS

17.1. TELEVERA se obliga a entregar al SUSCRIPTOR la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones a la firma del CONTRATO, misma que se mantendrá publicada, de manera permanente, en la página de internet de TELEVERA: http://stargomexico.com/.

DÉCIMA NOVENA.- NO DISCRIMINACIÓN

18.1. TELEVERA no discriminará a ningún SUSCRIPTOR por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades. El SUSCRIPTOR que sufra alguna discapacidad podrá comunicarse al teléfono de atención al cliente de TELEVERA para recibir información y atención

personalizada, incluyendo la explicación del Servicio, tarifas y la lectura del CONTRATO, y/o el envío del personal de TELEVERA al domicilio del SUSCRIPTOR.

19.2. TELEVERA prestará el Servicio a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA.-LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

19.1. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del CONTRATO, incluyendo cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes acuerdan expresamente someterse en la vía administrativa a la PROFECO y, en la vía jurisdiccional, a la competencia de los tribunales competentes; renunciando las Partes a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio pasado, presente o futuro, pudiere corresponderles, o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

21.1. TELEVERA dará al SUSCRIPTOR el EQUIPO en arrendamiento, esto es, el uso y goce temporal del mismo para que pueda recibir el Servicio, el cual se entregará en perfecto estado y funcionando normalmente, y se otorgará por el tiempo en que se encuentre vigente la prestación del Servicio.

21.2. Las Partes aceptan que sólo se podrá recibir el Servicio mediante el EQUIPO que proporcionará TELEVERA; de esta forma, el arrendamiento del EQUIPO se encontrará sujeto a la prestación del Servicio, bajo los términos y condiciones pactados en la cláusula CUARTA del CONTRATO. TELEVERA señala que el SUSCRIPTOR puede consultar el precio de cada elemento del EQUIPO en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

21.3. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del CONTRATO, misma que se hará efectiva por TELEVERA en caso de ser necesario. Por su parte, TELEVERA se obliga a contar con las refacciones y/o con los equipos necesarios para realizar cualquier reparación y/o sustitución del EQUIPO durante la vigencia del CONTRATO.

21.4. TELEVERA podrá instalar temporalmente un EQUIPO sustituto con las mismas características al previamente instalado mientras se realiza la reparación correspondiente. TELEVERA deberá suspender el cobro del Servicio por el periodo que duren las reparaciones, salvo si otorga un equipo terminal sustituto al SUSCRIPTOR con las mismas características, o bien, si el SUSCRIPTOR sigue haciendo uso del Servicio mediante un equipo propio.

21.5. El arrendamiento del EQUIPO durará por todo el tiempo en que se encuentre vigente el CONTRATO; una vez concluido el plazo forzoso, o en caso que el SUSCRIPTOR desee dar por terminado el CONTRATO o éste sea rescindido, éste último deberá devolver el EQUIPO a TELEVERA en buenas condiciones de funcionamiento con el deterioro propio del uso normal. Para tal efecto, el SUSCRIPTOR deberá regresar el módem y/o WiFi en las oficinas de TELEVERA y señalar una fecha para que TELEVERA pueda recoger el resto del EQUIPO ("fecha de recolección") en el domicilio del SUSCRIPTOR.

21.6. Independientemente de las causas de terminación del CONTRATO, las Partes pactarán las fechas de recolección del EQUIPO.

21.7. En caso que, por cualquier circunstancia, TELEVERA no pueda recoger el EQUIPO, las Partes acuerdan que señalarán una nueva fecha de recolección. En caso que por causas imputables al SUSCRIPTOR tampoco sea posible recolectar el EQUIPO en la nueva fecha acordada, TELEVERA se reserva el derecho de recogerlo cualquier día que encuentre al SUSCRIPTOR en su domicilio, levantando la orden de servicio correspondiente y, en caso de no poder recolectar el EQUIPO, ejecutar el Pagaré que garantiza la devolución del mismo.

21.8. El SUSCRIPTOR acepta que, en caso de no regresar el EQUIPO con el deterioro por condiciones de uso normal, o si no permite la recolección del mismo, deberá cubrir el costo del EQUIPO a TELEVERA, según el precio indicado en la carátula del CONTRATO. En caso de no hacerlo, TELEVERA podrá ejecutar el pagaré suscrito conforme al CONTRATO.

21.9. TELEVERA se obliga a devolver inmediatamente el pagaré al SUSCRIPTOR, una vez que concluya la relación contractual, siempre y cuando el EQUIPO haya sido devuelto a TELEVERA con el deterioro por condiciones de uso normal.

21.10. El precio por el arrendamiento del EQUIPO se encuentra incluido en las tarifas mensuales registradas por TELEVERA, por lo anterior, le serán aplicables los términos y condiciones establecidos en la cláusula SEGUNDA del CONTRATO. Las contraprestaciones por el arrendamiento del EQUIPO se encontrarán detalladas en el recibo y/o estado de cuenta y/o factura que se expida por el Servicio.

21.11. El SUSCRIPTOR se obliga a poner todo cuidado en la conservación del EQUIPO, asumiendo las obligaciones propias del arrendatario hasta que el EQUIPO sea devuelto a TELEVERA en los términos de la presente cláusula. Por lo anterior, será responsable del deterioro que sufra el EQUIPO por su culpa o negligencia, excepto por el deterioro normal por su uso cotidiano.

21.12. El SUSCRIPTOR se obliga a no intervenir las partes internas del EQUIPO, ni a permitir que personas no autorizadas lo hagan; no podrá venderlo, sub-arrendarlo, gravarlo o disponer de éste de ninguna forma, ni podrá usarlo en domicilio distinto al señalado en la carátula del CONTRATO.

21.13. El SUSCRIPTOR se obliga a cubrir los gastos de reparación y/o el costo total del EQUIPO, en caso de que se pruebe fehacientemente que existió un mal uso, negligencia, descuido o cualquier causa que le sea imputable, o bien, si lo enajenó o no puede devolverlo por cualquier causa. El costo total del EQUIPO, sus partes o complementos, será el que se señala en la carátula del CONTRATO.

21.14. En caso de descompostura o fallas del EQUIPO, el SUSCRIPTOR deberá levantar el reporte respectivo en el número telefónico designado para esos efectos. Las reparaciones serán sin costo, salvo que se demuestre fehacientemente que hubo negligencia o mal uso del EQUIPO por parte del SUSCRIPTOR.

21.15. El SUSCRIPTOR acepta que se constituirá como depositario del EQUIPO, aún y cuando dejare de pagar por la prestación de Servicio y/o se dé la terminación o rescisión del CONTRATO, hasta que el mismo sea devuelto o recolectado por el personal de TELEVERA. La falta de devolución del EQUIPO no se entenderá como renovación o novación del CONTRATO, ni exime al SUSCRIPTOR de guardar y conservar en buen estado el EQUIPO; adicionalmente, en caso que el SUSCRIPTOR decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el EQUIPO sea devuelto a TELEVERA, no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del SUSCRIPTOR.

* El SUSCRIPTOR ***SI*** ( ) ***NO*** ( ) acepta que TELEVERA ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del CONTRATO; y ***SI*** ( ) ***NO*** ( ) acepta que le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

_____
Firma del SUSCRIPTOR

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 106, de fecha 10 de mayo de 2017.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en el vínculo informático:

www.profeco.gob.mx/spt_contratos/106_17.pdf y en el siguiente código QR

LEÍDO QUE FUE POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, FIRMAN EL CONTRATO DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE _____, EL DÍA __ DE _____ DE 20__.

_____ _____

TELEVERA **Nombre y Firma del SUSCRIPTOR**

****El presente modelo de contrato de adhesión fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 106, de fecha 10 de mayo de 2017. Cualquier variación del contrato en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.**

ANEXO A DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "TELEVERA"); Y POR LA OTRA, EL "SUSCRIPTOR."

PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar a TELEVERA, en su domicilio, el monto de $15,500.00 (Quince mil quinientos pesos M.N.) por cada uno de los equipos, en caso que al término de mi CONTRATO no los devuelva en buenas condiciones o no permita el retiro de los mismos por el personal autorizado por TELEVERA.

_____

Nombre, firma, fecha y lugar

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

07 JUN. 2017

AUTORIZADO

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

FAR/AVVM