



Código de Prácticas Comerciales

1. PRESENTACIÓN

CLARO TV es una empresa dedicada a proveer capacidad satelital en el territorio nacional utilizando la banda Ku (frecuencias 13,75 GHz. a 14,0 GHz. y 10,95 GHz. a 11,2 GHz.) a través del satélite StarOne D1, a aquellas personas (físicas o morales) que cuenten con la capacidad legal para acceder a dicho servicio.

La empresa tiene además autorizada la prestación del servicio de provisión de capacidad satelital en el territorio nacional a través del satélite StarOne D2, el cual, a esta fecha, no ha iniciado operaciones formalmente en México.

2. AVISO

CLARO TV se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales.

Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sea utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece nuestra empresa, podrán ser consultados en la página de Internet www.clarotv.mx o aquella que la sustituya, en las Oficinas corporativas de **CLARO TV**, así como en el sitio electrónico del Registro Público de Concesiones a cargo del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

3. DEFINICIONES

CLIENTE

Persona física o moral que cuente con las capacidades suficientes para contratar y reciba la capacidad acordada en territorio nacional parte de CLARO TV, previa suscripción del CONTRATO correspondiente.

COBERTURA

Se refiere a la totalidad del territorio nacional, sin perjuicio que la huella del satélite abarque otros territorios.

CLARO TV

Acrónimo de CLARO TV, S.A. de C.V.

CÓDIGO

Se denomina de esta forma al Código de Prácticas Comerciales de CLARO TV, documento que conforma una guía para la atención de nuestros clientes. En este Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios ofrecidos, sus principales características; (ii) las reglas generales y particulares que CLARO TV aplica para el uso de los Servicios, además de (iii.) los canales



Código de Prácticas Comerciales

de atención a clientes.

CONTRATO

Se refiere al Contrato Maestro de Prestación del Servicio de provisión de capacidad satelital y su(s) respectiva(s) Orden(es) de Servicio, documento que formalizará CLARO TV con sus CLIENTES, previo al inicio de cada operación.

DOMICILIO DEL CLIENTE

Es el lugar físico en donde el CLIENTE manifiesta tener su asiento de negocios o donde éste designe una ubicación geográfica para oír y recibir notificaciones.

DOMICILIO DE CLARO TV

Lugar físico en donde CLARO TV recibe todo tipo de notificaciones, siendo este, el ubicado en Lago Zurich # 245 Edificio Telcel, Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Ciudad de México.

FACTURA

Documento en el que de manera enunciativa, más no limitativa se indica el o los planes contratados por el CLIENTE durante un período de tiempo determinado, los segmentos adicionales contratados en su caso, el monto total a pagar, además de los probables adeudos.

IFT

Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFPDPPP

Se entiende por ello, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

SERVICIO (S)

Por esto se entiende a la provisión de capacidad satelital en el territorio nacional, a través de la banda Ku, utilizando el satélite D1, propiedad de la sociedad de nacionalidad brasileña, Embratel TV SAT Telecomunicações S.A. En su caso, una vez se haya iniciado operaciones en México, será igualmente el servicio proporcionado en la banda Ku, a través del satélite StarOne D2.

El segmento satelital a contratar puede consistir en cualquiera de las siguientes categorías: (i.) Servicio Permanente y/o (ii.) Servicio Ocasional, el o los cuales serán proporcionados por CLARO TV a través de los satélites que al momento de la contratación tenga disponibles o autorizados.

Los servicios de segmento satelital previstos en el CÓDIGO se consideran: i) Servicio Permanente: aquél que comprende el segmento satelital de manera ininterrumpida las 24 horas del día por un período de 30 días naturales o más, y ii) Servicio Ocasional: segmento satelital proporcionado de manera eventual con una duración mínima de 15 minutos por transmisión. La vigencia de ellos, además de las cuestiones operativas de los mismos, se



Código de Prácticas Comerciales

establecerán en el Contrato o las Órdenes de Servicio correspondientes.

El segmento satelital en cualquiera de sus modalidades, será proporcionado por CLARO TV, en la medida de su disponibilidad y conforme a las solicitudes de cada Cliente para satisfacer sus necesidades.

El Cliente solamente podrá utilizar el segmento satelital contratado: (i) para uso propio, o (ii) como parte de un servicio integrado que el Cliente proporcione o venda a sus propios clientes, en el entendido que la reventa de la capacidad satelital sin valor agregado a un tercero queda estrictamente prohibida.

4. APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código de Prácticas Comerciales de CLARO TV es un documento realizado con la finalidad de dar a conocer las reglas, los términos, los procedimientos y las condiciones que serán aplicados a la relación de CLARO TV con sus CLIENTES, en relación a los Servicios que nuestra empresa ofrece, incluidas, las políticas que CLARO TV aplica para el uso de los éstos.

El CODIGO tiene la finalidad de cooperar y servir como una guía en la solución de cualquier controversia relacionada con la prestación del Servicio, tales como; aclaraciones, definición de servicios, disputas o quejas relacionadas con la provisión del Servicio. El CLIENTE entiende que el presente CÓDIGO podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento, de acuerdo con las condiciones y los criterios propios de la operación y del servicio prestado por CLARO TV, aunado a los cambios que a nivel regulatorio impacten a la industria. Al efecto, nuestra empresa se compromete informar a sus Usuarios y a poner a disposición del público en general, las actualizaciones correspondientes. Cualesquier versión del presente Código deberá ser autorizada ante el IFT previo a su aplicación.

Este documento se estará disponible para consulta en las oficinas de CLARO TV y en la página de Internet: www.clarotv.mx.

5. REGLAS GENERALES

El Servicio prestado por CLARO TV se ofrece de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el Contrato y sus correspondientes Órdenes de Servicio, el presente Código, la normatividad aplicable vigente y futura, además de aquellas tarifas registradas por CLARO TV ante el IFT.

i. Planes y reglas tarifarias

Las reglas de operación tarifaras se detallarán en el literal 8º siguiente.

ii. Alcance del SERVICIO

La prestación del Servicio se efectuará previa celebración del contrato correspondiente entre las PARTES.

Código de Prácticas Comerciales

El Servicio será proporcionado en los términos previstos en el Contrato Maestro que las PARTES celebren y/o las correspondientes Órdenes de Servicio, conforme a los términos, condiciones, características y especificaciones que acuerden las partes que en ellos intervengan.

iii. Limitaciones al SERVICIO

El Servicio que proporciona CLARO TV está sujeto a lo estipulado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las condiciones establecidas en el Título de Autorización para explotar los derechos de emisión y recepción de señales y bandas de frecuencias asociados a sistemas satelitales extranjeros que cubran y puedan prestar servicios en el territorio nacional, otorgado por ese Instituto, el día 24 de noviembre de 2015, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley de Vías Generales de Comunicación, el Código de Comercio, el Reglamento de Telecomunicaciones, las Tarifas Registradas que se encuentren vigentes y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables vigentes presentes y futuras.

El CLIENTE no podrá en ningún caso ceder o transferir el uso del Servicio proporcionado de acuerdo a este Código y al Contrato celebrado por las Partes, salvo autorización expresa y por escrito de CLARO TV.

iv. Límite de Responsabilidades de CLARO TV

CLARO TV no será responsable:

- por las fallas que presente el satélite a través del cual se provea el Servicio. En caso de ocurrir una falla permanente, el operador satelital asumirá los costos de migración correspondientes.
- por la incorrecta operación o incumplimiento del CLIENTE, para lo cual, en caso de observar alguna variación a los patrones de radiación acordados en el Contrato o sus Órdenes de Servicio, requerirá al CLIENTE; el pago del segmento utilizado en exceso.
- del funcionamiento, disponibilidad, potencia y la capacidad de los equipos que CLIENTE instale y utilice para establecer los enlaces satelitales. En caso de detectar interferencias perjudiciales, se reserva el derecho para suspender el servicio de manera inmediata.
- por la interrupción de los Servicios o cualquier falla en los mismos, que se derive de caso fortuito o fuerza mayor, salvo que ésta exceda de veinticuatro (24) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que el Cliente hubiese generado el reporte respectivo. En dicho supuesto, CLARO TV efectuará, en su caso, la bonificación y/o compensación aplicables.

v. Fecha de inicio del cobro del SERVICIO

Las PARTES pactarán de común acuerdo la fecha en que se iniciará el cobro del Servicio. Para ello, se tomará en cuenta, entre otros factores, la disponibilidad del satélite, la capacidad contratada, tiempos de instalación de equipos y otras previsiones que el CLIENTE enliste en el Plan de Uso.

Código de Prácticas Comerciales

vi. Estudios de Crédito

Previo a la formalización de alguna contratación o ampliación al Servicio, CLARO TV solicitará al CLIENTE autorización para realizar estudios de crédito por si misma o por medio de la sociedad de información de crédito que estime conveniente, pudiendo objetar, de acuerdo con lo establecido en el Contrato y este Código, cualquier orden de Servicio presente o futura, presentada por el CLIENTE, cuando el resultado del estudio de crédito no sea favorable.

Para los efectos anteriores, CLARO TV conservará dicha información como confidencial, en términos de su Aviso de Privacidad, precisando que los resultados de la Investigación Crediticia tendrán el carácter confidenciales.

vii. Suspensión y Reactivación del SERVICIO

a) Causales Generales:

Son causas de suspensión del Servicio bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la(s) factura(s) mensual(es) en la(s) fecha(s) de pago respectiva(s);
- Cometer acto u omisión que suponga o implique una violación a las obligaciones establecidas en el Contrato o las Órdenes de Servicio aplicables, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.
- Aquellos mandados por las autoridades competentes o por resolución judicial.
- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y Equipos, entre otros;
- Cualquier otra causa no imputable a CLARO TV.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, será procedente el cobro de los cargos aplicables a los Servicios prestados al CLIENTE conforme a lo previsto en la(s) Orden(es) de Servicio aplicable(s).

b) Por interferencias perjudiciales

El CLIENTE, a través del personal técnico que hubiese determinado en el Contrato, será el único responsable por cualquier interferencia perjudicial por no cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en las Orden(es) de Servicio aplicable(s).

En ese caso, CLARO TV notificará al CLIENTE tal situación dentro de los 2 (dos) días siguientes al que tenga conocimiento de la interferencia y el CLIENTE estará obligado a suspender la operación al momento de recibir dicha notificación por parte de CLARO TV, la cual podrá reanudarse hasta el momento que CLARO TV la fuente interferente se hubiese corregido en su totalidad.

El CLIENTE se obliga a utilizar e instalar únicamente equipos, accesorios u otros elementos previamente homologados conforme a las disposiciones aplicables.

viii. Reestablecimiento de los Servicios

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE por falta de pago, CLARO TV enviará una notificación a éste, a efecto de cubrir la totalidad del monto adeudado. Recibida dicha

Código de Prácticas Comerciales

comunicación, el CLIENTE tendrá un plazo de 10 (diez) días naturales para cubrir los adeudos y solicitar el restablecimiento de la operación, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, además, se hubiese cubierto el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios.

Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará en los plazos que CLARO TV en su momento indique al CLIENTE.

La comisión de actos ilícitos no da lugar al restablecimiento de los servicios bajo ninguna circunstancia.

ix. Cambios de Domicilio

Cuando alguna de las Partes cambie el domicilio para oír y recibir notificaciones señalado en el Contrato Maestro, deberá notificarlo a la otra Parte cuando menos con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha en que ocurra tal evento; de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este Contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio informado a la otra Parte.

Cualesquier notificación que PARTES deseen realizarse, deberá efectuarse por escrito, a través de las siguientes modalidades: (a.) en papel y de forma presencial, mediando un acuse de recibo; (b.) a través de mensajería especializada o correo certificado, con acuse de recibo o, (c.) utilizando algún medio electrónico que admita confirmación de envío y/o recepción.

x. Pago de la FACTURA

CLARO TV remitirá de forma mensual la(s) facturas correspondientes al CLIENTE, mismas que deberán ser cubiertas dentro del plazo establecido en el Contrato, según el(los) Servicio(S) contratado(s).

En caso de incumplimiento a las obligaciones de pago a cargo del Cliente, CLARO TV enviará una notificación a éste requiriendo el pago. El Cliente, dentro de 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la notificación, deberá cubrir la totalidad del monto adeudado, por lo que en caso de omisión, CLARO TV, sin responsabilidad alguna frente al Cliente o terceros, se reserva el derecho para: (i.) suspender el servicio contratado y cobrar adicionalmente una tarifa de US \$500.00 (quinientos dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América 00/100) por reconexión, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA); (ii.) cobrar en su caso, la Garantía que CLARO TV hubiese requerido al CLIENTE y/o (ii.) rescindir el presente instrumento, sin necesidad de intervención judicial.

El Cliente acepta cubrir los intereses moratorios devengados a partir del día siguiente a la fecha límite de pago señalada en la Orden de Servicio aplicable y hasta que el pago sea recibido por CLARO TV en su totalidad. Los intereses moratorios serán calculados sobre saldos insolutos de las cantidades adeudadas de forma mensual desde la fecha de inicio de la mora, hasta la fecha de pago total, tanto de la cantidad principal, como de los intereses correspondientes, a una tasa de interés legal anualizada sobre saldos insolutos, dividido entre 360 (trescientos sesenta) días, por la proporción de los días de atraso en el pago, adicionándosele al resultado, el impuesto aplicable.

Código de Prácticas Comerciales

xi. Dudas, quejas o aclaraciones de FACTURAS

El CLIENTE podrá solicitar dentro de los 10 (diez) días naturales de cada mes, una conciliación respecto a los montos cobrados por concepto del(los) servicio(s) facturados en el período de facturación anterior, debiendo éste pagar en los plazos señalados al efecto, el monto reconocido y, una vez determinada por CLARO TV la procedencia de la solicitud, la cantidad remanente aplicable.

Las solicitudes de aclaración correspondientes deberán formularse por escrito

6. GARANTÍAS

- i. CLARO TV podrá exigir al CLIENTE, en cualquier momento, a fin de garantizar el pago de cualesquiera de sus obligaciones, constituir depósito en garantía en favor de CLARO TV, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE, hasta el momento en que hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE, se hubiesen cancelado los Servicios, así como también se hubiese presentado el original del pago del depósito constituido en garantía.
- ii. *Limitaciones del Uso de las Garantías.*- El hecho de constituir una garantía en ningún caso exentará al CLIENTE del pago oportuno de las Facturas que le correspondan. CLARO TV podrá aplicar el monto de la garantía constituida a cualquier adeudo que el CLIENTE tenga pendiente con CLARO TV.
- iii. *Devolución de Garantías.*- CLARO TV devolverá al CLIENTE dentro de los 60 (sesenta) días hábiles siguientes a la finalización de la Orden de Servicio respectiva, la Garantía que hubiese constituido en favor de la primera para garantizar los pagos.

7. POLÍTICA TARIFARIA

- i. CLARO TV registrará las tarifas de los Servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, previo a su aplicación. La empresa se reserva el derecho a modificar tarifas que comprenden los Servicios de acuerdo a las disposiciones tarifarias y demás aplicables. El CLIENTE será responsable por el pago de la totalidad de los cargos aplicados por CLARO TV que le correspondan, de acuerdo con los términos y condiciones especificados en su Contrato y en el propio registro tarifario.
- ii. Descripción de Cargos. Los cargos reflejados en la Factura del CLIENTE podrán incluir entre otros, y sin que esto implique limitación, uno o más de los siguientes conceptos:
 - a) *Cargos mensuales* - Son los cargos aplicados de manera mensual previstos en las Órdenes de Servicio Permanente(s).
 - b) *Cargos Ocasionales* – Corresponden a los cargos devengados según se establezca en las Orden(es) de Servicio Ocasionales.
 - c) *Cargos Adicionales* - Son los cargos extraordinarios que, en su caso sean incluidos en la tarifa registrada en el IFT o bien, comprendidos en el Contrato o este Código, de enunciativa, más no limitativa: el cargo por reconexión.

Código de Prácticas Comerciales

8. FACTURACIÓN, PAGOS, CRÉDITOS Y COBRANZA

i. Facturación

El cobro de los Servicios iniciará en la fecha que comience la prestación de los mismos. CLARO TV generará mensualmente, un estado de cuenta y/o factura que contendrá los datos específicos de los Servicios contratados, así como la descripción de la tarifa, costos y demás conceptos aplicables.

Cuando el Servicio no inicie el primer día natural del mes, se facturará parcialmente dicho período. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda.

Las condiciones de pago y expedición de la factura se consignarán en el Contrato Maestro.

La renta mensual será cobrada por meses adelantados.

ii. Pagos

Todos los pagos deberán efectuarse en moneda nacional. El CLIENTE podrá realizar los pagos a través de transferencia electrónica de fondos a la cuenta que CLARO TV consigne en el Contrato Maestro o sus Anexos.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de existir alguna modificación al método de pago antes señalado, CLARO TV informará al CLIENTE lo conducente con el tiempo necesario para realizar cualesquier tipo de ajustes.

iii. Intereses Moratorios

En caso de falta de pago oportuno de las obligaciones contraídas en el CONTRATO, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios a favor de CLARO TV durante el periodo en que ocurra la mora; dichos intereses se calcularán sobre la base de la tasa del costo porcentual promedio correspondiente a la última publicación realizada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, multiplicado por dos.

iv. Otros Términos y Condiciones

Los impuestos y derechos aplicables no están incluidos en las tarifas del Servicio y se desglosarán separadamente de los Servicios de CLARO TV.

9. ATENCIÓN A CLIENTES

CLARO TV ha diseñado distintos medios y espacios para ofrecer toda la información respecto de los SERVICIOS:

- a) Página de Internet: www.clarotv.mx. Aquí descubrirás el perfil corporativo de CLARO TV así como información comercial de los Servicios y Tarifas.
- b) Ayuda en línea, a través del correo electrónico atnclientes@clarotv.mx, donde atender

Código de Prácticas Comerciales

las inquietudes respecto de los Servicios.

- c) El número telefónico + (52) (55) 52 54 91 37.

10. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que intercambien las partes que intervengan en el Contrato tendrá el carácter de confidencial durante la vigencia del mismo y un período adicional de 5 (cinco) años, contados a partir de su terminación. Se exceptuará de lo anterior, cuando medie requerimiento de una autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, la parte que haya recibido el requerimiento respectivo deberá notificar del mismo, en forma inmediata, a la parte a la que pertenezca tal información y/o documentación.

No se considerará información confidencial aquella que:

- Se pueda demostrar que obraba en poder de la otra parte con anterioridad a la firma del Contrato y que no tenga dicho carácter;
- Sea o se transforme en pública o del conocimiento común sin que medie culpa, negligencia o sin que provenga de un acto imputable a alguna de las partes; y/o
- Se obtenga de un tercero que no guarde una obligación de confidencialidad con alguna de las partes y que haya obtenido la información de una forma lícita.

Por lo que hace a la información personal del cliente, CLARO TV reconoce y acepta expresamente que cualquier información o datos del cliente, que se consideren datos personales, serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la LFPDPPP.

En todo caso, los datos personales entregados recíprocamente por CLARO TV y el CLIENTE, serán los estrictamente necesarios para dar cumplimiento al Contrato y podrán ser aplicados o utilizados única y exclusivamente para el cumplimiento del éste y/o sus Anexos, del Aviso de Privacidad de CLARO TV, la LFPDP o cualesquier otra normatividad aplicable.