



INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Claro TV pone a disposición de nuestros Clientes y Usuarios, la siguiente información transparente, comparable, adecuada y actualizada de Claro TV:

- El plan denominado “Claro SAT Básico” está registrado bajo el folio 999991 y puede ser consultado en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

Información sobre gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato:

- I. **Penalidades por terminación de contrato:** Las tarifas que Claro TV cobrará a sus Clientes por concepto de terminación anticipada de cualesquier tipo de Orden de Servicio o Contrato, son aquellas que resulten del valor del contrato al momento de terminarlo.
- II. **Garantía Contractual:** Claro TV podrá requerir a sus Clientes la constitución de una garantía en los términos que ambas partes convengan; ésta se reflejará en cada una de las Órdenes de Servicio que se suscriban al amparo del Contrato de Prestación de Servicios, las cuales no podrán ser en ningún caso menores a un mes del servicio de contratado.

En caso de requerirse, la garantía fungirá para asegurar el pago de las obligaciones de pago por parte del Cliente; ésta será devuelta al Cliente al finalizar la orden de servicio respectiva y no generará intereses.

Claro TV previo a cualquier contratación solicitará al prospecto de cliente autorización para efectuar por sí misma o a través de la sociedad de información de crédito que estime conveniente.

La garantía que en un momento se hubiese constituido, será devuelta al Cliente dentro de los 60 (sesenta) días hábiles siguientes a la finalización de la Orden de Servicio respectiva.

- III. **Intereses:** Los intereses que Claro TV cobrará en su caso, serán los relativos a un incumplimiento de pago por parte del Cliente y serán exigibles a partir del día siguiente a la fecha límite de pago.

Los intereses moratorios serán considerados 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. Serán 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



El monto que en su momento se hubiese generado, será aplicado en el siguiente ciclo de facturación como adicional al importe que resultare.

- IV. Otros gastos relacionados con la terminación de contrato:** El Cliente, en caso de suspensión del servicio pagará adicionalmente, un cargo de US\$ 500.00 (quinientos dólares 00/100 moneda de curso legal en los Estados Unidos de América) por reconexión.

Información sobre acceso y la utilización de los Servicios

I. Contratación.

- i) Los interesados en contratar capacidad satelital con Claro TV, deberán comunicarse vía telefónica al número 55 52 54 91 37 o enviar un correo electrónico a la dirección: atnclientes@clarotv.mx, indicando su interés por suscribir un contrato de provisión de capacidad satelital con Claro TV.

Hecho lo anterior, el personal del Claro TV indicará al interesado, si hay disponibilidad en el satélite, de acuerdo a la capacidad solicitada o bien, cuál es en su caso, la capacidad que puede ofrecerse para contratación. Asimismo, se validará, si el interesado es sujeto para contratar el servicio, de acuerdo a la regulación vigente. En paralelo, se solicitará un listado de equipos que intervengan en la operación, a fin de validar si estos son compatibles con el satélite y están debidamente homologados conforme a la norma.

En caso de acuerdo, los interesados y Claro TV validarán la documentación remitida y, en caso de ser procedente, se efectuará la contratación mediante la suscripción de un convenio y la(s) respectiva(s) órdenes de compra.

Posterior a ello y previo al inicio de la prestación de los servicios, el Cliente enviará para aprobación de Claro TV un Plan de Uso (término definido en el Contrato), el cual será aprobado por la Autorizada en un plazo máximo de 5 días.

- ii) Para contratar servicios con Claro TV, es necesario contar con un título de concesión de red pública de telecomunicaciones o concesión única que permita prestar servicios satelitales y/o reventa de capacidad.
- iii) Los horarios de atención a clientes de nuestra empresa son: de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas por los medios señalados.

- II. Cancelación de los servicios.** Cualquier comunicación relacionada con la cancelación de los servicios, deberá ser notificada por escrito a la(s) persona(s) designadas de Claro TV en el Contrato respectivo y estar debidamente suscritas por la(s) persona(s) autorizada(s) por parte del Cliente en el mismo instrumento, ya sea: (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.

La cancelación podrá realizarse de manera total, lo cual incluye al Contrato y todas las órdenes de servicio incluidas en él o bien, parcial; es decir, sobre alguna(s) orden(es) de servicio en específico, debiendo cualesquiera de las partes notificar a la otra su intención dentro de los 10 (diez) días naturales previo a ello. En caso de no mediar respuesta en un plazo igual, se entenderá por aceptada la solicitud.

Se considera excepción a lo anterior, el caso de falla confirmada del satélite, donde la notificación ente Partes se realizará dentro de los 5 (cinco) días siguientes al inicio de la misma, donde el operador satelital asumirá los costos de migración correspondientes.

Las cancelaciones podrán realizarse y/o enviarse las 24 horas del día, todo el año, con excepción de aquellas que sean notificadas de forma personal en las oficinas de Claro TV, mismas que operan de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas

III. Instalación. Claro TV no provee equipos y tampoco considera dentro de sus servicios cualquier tipo de instalación.

IV. Atención al público.

- i) Las oficinas de Claro TV están ubicadas en: Lago Zurich # 245, Edificio Telcel, Plaza Carso, C.P. 11529, Ciudad de México.

A continuación se presenta el mapa de ubicación de la oficina de Claro TV:



- ii) El número de atención telefónico es: 55 52 54 91 37. Además, están disponibles como medios de atención, el correo electrónico: atnclientes@clarotv.mx y nuestro sitio web: www.clarotv.mx
- iii) Los horarios de atención telefónica son de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas. Por medios electrónicos, las 24 horas de todo el año.

V. Trámites. Los trámites que Claro TV ofrece a sus potenciales aliados comerciales y Clientes son los siguientes: (i.) Contratación; (ii.) Modificación de contrato u órdenes de servicio (sea para aumento o disminución de capacidad contratada) y (iii.) Terminación o cancelación del contrato y/u orden(es) de servicio.

Como se ha mencionado en el presente documento, los canales iniciales para acceder a estos trámites son los medios de atención telefónica y correo electrónico, sin dejar atrás la atención personalizada en nuestras oficinas.



Si bien, cualquier persona puede iniciar el acercamiento y prospección de información, la formalización de cualquier trámite debe realizarse a través del representante legal de una persona moral.

Claro TV no cobra una tarifa adicional por los trámites que realiza, salvo aquellas previstas en los registros de IFT. Además, los tiempos de respuesta variarán en función del desahogo de cada solicitud y la correcta entrega de información.

VI. Pagos. De acuerdo al tipo de Orden de Servicio que se tenga contratada, aplicará el régimen siguiente:

- a) *Órdenes de Servicio Permanente:* los pagos se realizarán en favor de Claro TV en mensualidades vencidas, dentro de los 90 (noventa) días hábiles posteriores a la finalización del mes facturado mediante transferencia bancaria a las cuentas bancarias que se designen en la orden correspondiente.
- b) *Órdenes de Servicio Ocasionales:* El Cliente efectuará el pago correspondiente a la cuenta designada por Claro TV, dentro de los plazos establecidos en cada instrumento; ello varía, en razón del plazo contratado.

VII. Quejas. Cualquier persona puede dirigir a Claro TV comunicaciones relacionadas con la atención de nuestro personal o bien, quejas, dudas o sugerencias relacionadas con nuestros servicios.

Para el envío y recepción de solicitudes o quejas, además de su seguimiento, habilitamos nuestros medios de atención telefónica, correo electrónico y personalizado en nuestras oficinas corporativas ubicadas en Plaza Carso y, cuya dirección se indica en el punto IV anterior.

Como se ha mencionado también, los horarios de atención por correo electrónico son las 24 horas del día de todo el año, mientras que la atención en nuestras oficinas y en nuestro centro de atención telefónico, de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:30 horas.

De acuerdo a nuestro compromiso cualitativo, nuestros tiempos de respuesta a las quejas recibidas oscilan entre minutos y los 10 días naturales siguientes a su recepción.

VIII. Calidad. Claro TV ofrece una disponibilidad del satélite superior al 99.5% al mes.

IX. Política de Uso. Los Clientes de Claro TV deberán respetar las potencias y frecuencias definidas por Claro TV y/o el propietario del satélite, a fin de no interferir otras señales o bien, dañar los transpondedores del mismo. La información puntual, será notificada al cliente al cerrarse una Orden de Servicio.

X. Mapas de cobertura. Se presenta a continuación la huella del satélite StarOne D1 en territorio nacional a través de la banda Ku.

[El mapa con la huella del satélite D1 en la banda Ku en México se acompaña en la siguiente página]



XI. Uso de los Servicios fuera del país. El servicio de Claro TV se presta exclusivamente en territorio mexicano; en caso de requerir servicio fuera de éste, se recomienda contactar directamente al proveedor satelital (StarOne) para validar cobertura y disponibilidad de servicio.

XII. Equipos Terminales. Claro TV no proporciona equipos terminales en la prestación de sus servicios. Sin perjuicio de lo anterior, durante el procedimiento de contratación, el potencial cliente deberá informar qué equipos utilizará en la prestación del servicio contratado; éstos deberán estar debidamente homologados conforme a la legislación aplicable.

XIII. Servicios adicionales. Claro TV ofrece únicamente el servicio de provisión de capacidad satelital.

XIV. Otros servicios prestados por terceros. Al momento, todos los servicios son prestados directamente por Claro TV.

XV. Compensaciones y/o bonificaciones: CLARO TV otorgará al Cliente un Crédito de Servicio cuando se presenten interrupciones al mismo. Dichos créditos se acreditarán contra pagos futuros por el uso de los servicios provistos por CLARO TV y se otorgarán cuando el Cliente entregue a CLARO TV evidencia de la interrupción, cuando esto sea posible, o bien, cuando CLARO TV no presente evidencia que acredite la correcta prestación del servicio.

La evidencia presentada por el Cliente será revisada y aprobada por CLARO TV. En caso de procedencia, el Crédito será calculado con base en el tiempo que duró la anomalía, comenzando a contar éste, a partir del momento que el Cliente reporte la interrupción a CLARO TV, debiendo al menos tener una duración superior a las 3 horas ininterrumpidas.

Cuando el otorgamiento de un Crédito por interrupción sea procedente, CLARO TV otorgará al CLIENTE una bonificación del 10% sobre el importe que CLARO TV facture



durante el mes en que ocurrió la falla, tomando como base la facturación total mensual de los demás clientes afectados.

Este importe se aplicará cuando fuera afectado un porcentaje superior al 30% de la capacidad satelital (en MHz) de cada cliente en un mismo evento, y cuando la disponibilidad en el mes resultara inferior al 99.5%.

XVI. Otros gastos relacionados con la prestación del servicio. No existen al momento cobros o gastos adicionales diferentes a los señalados en la tarifa registrada ante el IFT.