

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros actuales usuarios empresariales o posibles usuarios empresariales para que conozcan a detalle el servicio de acceso a internet vía satélite que **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.** ofrece y comercializa bajo el nombre comercial **Televera Red**, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dicho servicio.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

1. TERMINOLOGÍA

- **Acceso a internet.**- Es la capacidad de los individuos y las organizaciones para conectarse a Internet utilizando terminales, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a servicios como el correo electrónico y la World Wide Web.
- **Buscador de Tarifas del IFT.**- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario Empresarial puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>.
- **Centro de Operaciones de Red (NOC).**- Es el lugar virtual a través del cual Televera Red realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio, que está disponible y brinda atención a través del número telefónico **800 467 2640** y del correo electrónico **noc@stargomexico.com**, donde: **(a)** se reciben y atienden dudas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios Empresariales; **(b)** se brinda soporte técnico básico a los reportes de fallas en el Servicio; **(c)** se otorga información sobre tarifas, Planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura; **(d)** se realizan trámites relacionados con el Servicio; **(e)** se reciben pagos a través de tarjeta de crédito/débito; **(f)** se atiende a personas que deseen contratar el Servicio para levantar su Orden de Servicio y/o canalizarlo con un vendedor; y, **(g)** se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
- **Ciclo o Periodo de Facturación.**- Es el cómputo de días en que existió un consumo del Servicio. Se considera que éste inicia el día de la instalación y activación del Equipo.
- **Cobertura del Servicio.**- Es el área que refleja la zona geográfica en la que Televera Red ofrece el Servicio, correspondiente a cierta Tecnología de Acceso. Dicha cobertura podrá consultarse vía telefónica, a través del NOC y/o en la Página Web, así como cualquier actualización a la misma.
- **Contraprestaciones Únicas Adicionales.**- Son las contraprestaciones distintas a las Tarifas, tales como el costo de instalación del Servicio, reconexión, cambio de domicilio o reubicación, entre otros.
- **Contrato de Servicios.**- Es el documento elaborado unilateralmente por Televera Red para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del Servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

- **Disposiciones Aplicables.-** Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, el Título de Concesión, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **Dispositivo.-** Es el equipo terminal propiedad del Usuario Empresarial que tendrá acceso al Servicio a través del Módem, sea mediante conexión cableada directa desde un equipo personal o por WiFi, hacia la puerta de enlace por donde se envían los datos IP.
- **Días Hábiles.-** Es el periodo comprendido de lunes a sábado de cada semana, salvo: **(i)** el 1o. de enero; **(ii)** el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; **(iii)** el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; **(iv)** el 1o. de mayo; **(v)** el 16 de septiembre; **(vi)** el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; **(vii)** el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; **(viii)** el 25 de diciembre; y, **(ix)** el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- **Equipo.-** Comprende todo el equipo que Televera Red entrega al Usuario Empresarial para que él se conecte más allá del punto de conexión terminal de la red de Televera Red con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones. El Equipo incluye los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se entregarán e instalarán en el domicilio del Usuario Empresarial, sea bajo la modalidad de compraventa o arrendamiento, según el Plan contratado de Televera Red, 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 Feedhorn*– o convertidor de bajada/subida; **(iii)** módem y/o equipo WiFi; **(iv)** las partes mecánicas/brazo; y, **(v)** el cable de conexión y sus accesorios de instalación. El número de equipos entregados al Usuario Empresarial será, en todos los casos, de 1 por rubro.
- **Fecha Límite de Pago.-** Es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de Servicio –ciclo de facturación–; es conocido como el día límite de pago, ya que en esa fecha se tiene que efectuar el pago del Servicio.
- **Formatos Simplificados de Información.-** Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

- **Gateway.-** También conocido como puerta de enlace, es el dispositivo que actúa de interfaz de conexión entre aparatos o dispositivos, y también posibilita compartir recursos entre dos o más computadoras. Su propósito es procesar los paquetes de la red privada hacia la salida de internet.
- **Horario Hábil.-** Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- **IFT.-** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Imposibilidad Técnica.-** Cuando al momento de instalar el Servicio en el domicilio del Usuario Empresarial, el o los técnicos de Televera Red definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación del Servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.
- **Índice de Calidad.-** Es el valor de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.
- **Internet.-** Es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que, en conjunto componen Internet, funcionen como una red lógica única.
- **IP Dinámica.-** Es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en red en un dispositivo. Ésta puede cambiar muy a menudo por modificaciones en la red o porque el dispositivo encargado de asignar las direcciones IP dentro de la red decida cambiar a otra IP –p.e., DHCP–. A esta forma de asignación de dirección IP se le denomina también dirección IP dinámica.
- **Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo.-** Es el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones.
- **Módem.-** Es un dispositivo que convierte las señales de transmisión satelital a una señal IP y viceversa para permitir el acceso a internet a través de los Dispositivos del Usuario Empresarial.

- **Orden de Servicio y/o Trabajo.-** Es el documento que es llenado por el personal de Televera Red con el objetivo de establecer, de manera precisa, los servicios operativos que se realizarán en beneficio de los Usuario Empresarial, así como el grado de satisfacción y eficiencia de estos.
- **Página Web.-** Es la página web principal de Televera Red, en la que se encuentra la información general de Televera Red, sus servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de Televera Red con sus Usuarios Empresariales. La página web es: **www.televerared.com.mx**.
- **Plan.-** Es la combinación determinada de Servicios contratados por el Usuario Empresarial y señalados en el Contrato de Servicios.
- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios Empresariales, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- **Servicio.-** Es el servicio de acceso a internet vía satélite empresarial que se comercializa mediante los Planes, de conformidad con las Tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
- **Servicio de Acceso a Internet.-** Es el servicio público de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de Internet IP, permitiendo a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet en una ubicación geográfica determinada (domicilio) o, en un área dentro de la Cobertura del Servicio delimitada por Televera Red a través de cualquier tecnología (por ejemplo, acceso fijo inalámbrico).
- **Servicios originalmente contratados.-** Son los servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del Servicio que el Usuario Empresarial debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los Servicios que Televera Red distribuye de manera continua.
- **Suscripción.-** Es la cantidad inicial y única que deberá pagar el Usuario Empresarial a Televera Red para que se lleve a cabo la instalación del Equipo y la puesta en marcha del Servicio.
- **Tarifas.-** Es la contraprestación periódica, en moneda nacional, registrada ante el IFT, que puede ser consultada en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del IFT. Las Tarifas se pagarán por el Usuario Empresarial de manera anticipada bajo alguna de las formas y medios de pago establecidos por Televera

Red. Dicha contraprestación incluye el Plan, el arrendamiento y/o el financiamiento del/los Equipo(s) –cuando resulta aplicable conforme al Plan contratado por el Usuario Empresarial– y los impuestos aplicables conforme a la legislación vigente. Las Tarifas no incluyen el Costo de Suscripción –pago único por la instalación física del/los Equipo(s) necesarios para la recepción del Servicio–.

- **Tecnología de Acceso.-** Es el tipo de tecnología que se utiliza en las redes del servicio fijo para que el usuario final acceda al Servicio que brinda Televera Red.
- **Televera Red, S.A.P.I. de C.V.-** Es el proveedor del Servicio que opera bajo el nombre comercial Televera Red.
- **Título de Concesión.-** Es la concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por el IFT en beneficio de Televera Red, S.A.P.I. de C.V., el 23 de abril de 2014.
- **Usuario Empresarial.-** Es la persona moral que suscribe el Contrato de Servicios, que no se ubica dentro de la definición de Consumidor establecida en el artículo 2º, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- **WiFi.-** Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos, de manera inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WiFi, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a Internet.

7

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Televera Red ofrece el servicio de acceso a internet satelital a sus Usuarios Empresariales con base en distintos Planes y con velocidades mínimas garantizadas de subida y bajada.

Televera Red **está excluido** de usar contratos de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal de Consumidor con el Usuario Empresarial, de conformidad con el numeral 1.3, inciso b) de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019. El Servicio que ofrece Televera Red está debidamente registrado y validado por el IFT.

A través del NOC y de la Página Web, el Usuario Empresarial podrá consultar, entre otra información relevante sobre el Servicio, lo siguiente:

- Los términos y condiciones del Servicio.
- Los mapas de cobertura.
- La información de las Tarifas y facturación.
- Los medios y formas de pago del Servicio.
- El número telefónico del NOC y la dirección electrónica para dar atención al Usuario Empresarial.
- Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- Los números de inscripción de las tarifas ante el IFT y dónde pueden consultarse.
- El Aviso de Privacidad.
- La información a que se refiere el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

Televera Red cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

3. SERVICIOS ADICIONALES

Televera Red podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. Televera Red dará a conocer a través del NOC y en la Página Web, el/los Servicio(s) que presta, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y el alcance de los servicios.

Por el momento, Televera Red únicamente ofrece y presta a sus Usuarios Empresariales el servicio de acceso a internet.

4. ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO

Televera Red sólo prestará el Servicio en la Cobertura del Servicio. Televera Red atenderá toda solicitud del Servicio dentro de la Cobertura del Servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Para que el Usuario Empresarial reciba el Servicio deberá firmar con Televera Red el Contrato de Servicios, así como la documentación adicional que se requiera para formalizar la relación jurídica, por ejemplo, órdenes de servicio y de trabajo. Los días y el horario de contratación del Servicio son de lunes a domingo de 6:00 a 23:00 horas.

El Servicio podrá contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Llamando al NOC para ser canalizado con un vendedor.
- Mediante la Página Web para ser canalizado con un vendedor.
- Mediante la visita de un vendedor al domicilio del Usuario Empresarial.

La contratación del Servicio se llevará a cabo a través del representante legal del Usuario Empresarial, quien deberá acreditar su personalidad con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos, en el que conste que cuenta con libertad de contratación de los Servicios.

Televera Red solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio:

- Acta constitutiva del Usuario Empresarial con sus respectivos datos de inscripción o Letters of Incorporation, en caso de Usuarios Empresariales extranjeros.
- Identificación oficial vigente del representante o apoderado legal del Usuario Empresarial, que contenga la firma de este.
- Poder notarial del representante o apoderado legal del Usuario Empresarial con libertad de contratación de los Servicios.
- Comprobante de domicilio del Usuario Empresarial con una antigüedad no superior a 3 meses.
- Constancia fiscal en México y/o en su país de origen.
- En caso de Usuarios Empresariales extranjeros Certificado Good Standing y cualquier otro de la legislación aplicable en el país de origen.
- Todos aquellos documentos que resulten necesarios de acuerdo con las necesidades jurídicas y financieras del Usuario Empresarial y/o de Televera Red.
- En el caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito/débito.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios, sus Anexos y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las Disposiciones Aplicables.

En el Contrato de Servicios se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario Empresarial, la descripción del Plan contratado y, en su caso, las promociones aplicables, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho Plan, la

modalidad bajo la cual se entregarán los Equipos, la relación de los Equipos que se instalarán y los medios de contacto de Televera Red para reportar fallas.

6. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios obliga a un plazo forzoso de 24 meses contados a partir de la fecha de su firma.

6.1. Modificaciones en las condiciones originalmente contratadas

Televera Red puede modificar las condiciones de cada Plan, agregar o eliminar los existentes, notificando al Usuario Empresarial por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

6.2. Penalidades y cargos derivados de la terminación anticipada o del incumplimiento al Contrato de Servicios

Una vez concluido el plazo forzoso, el Usuario Empresarial puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna, dando el aviso correspondiente con 30 días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que se dé por terminado el Contrato de Servicios, lo cual no implica que el Usuario Empresarial no esté obligado a saldar todas las facturas, costos asociados y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato de Servicios.

El Usuario Empresarial tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 100% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso y/o cualquier otro costo asociado al Servicio, según corresponda conforme al Contrato de Servicios.

7. TARIFAS

Las Tarifas incluirán los elementos que, enunciativa más no limitativamente, se mencionan a continuación: costos de instalación, contratación, adecuaciones de sitio, rentas mensuales fijas o por consumo, cualquier otro cargo que se origine con motivo de la prestación del Servicio.

Las Tarifas podrán ser modificadas con base en los cambios que pueda tener el Servicio y sus costos, así como por la terminación de la vigencia de estas; bajo tal circunstancia, Televera Red aplicará al Usuario Empresarial las Tarifas que tenga vigentes en ese momento y que correspondan al Servicio que le sea prestado al Usuario Empresarial. Las modificaciones en las Tarifas serán incluidas en la siguiente factura que se emita al Usuario Empresarial.

Las Tarifas, los Planes y promociones de Televera Red, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en el NOC, en la Página Web o en el correo electrónico **noc@stargomexico.com**.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario Empresarial descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa Televera Red.

El pago de las Tarifas se regirá bajo el **esquema de mensualidades fijas por adelantado** de conformidad con la Fecha Límite de Pago asignada a cada Usuario Empresarial, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo. No se admitirán pagos parciales del Servicio.

A cambio de la prestación del Servicio, el Usuario Empresarial pagará a Televera Red los siguientes conceptos:

- a. Suscripción/costo de suscripción:** pago único previo a la instalación física del/los Equipo(s).
- b. Una contraprestación mensual** marcada como pago periódico mensual del Servicio. Dicha contraprestación incluye:
 - El Plan seleccionado por el Usuario Empresarial.
 - El arrendamiento del Equipo o el financiamiento del Equipo entregado en compraventa, de ser el caso.
 - Los impuestos aplicables conforme a las leyes vigentes.

Si el Usuario Empresarial contrata o adquiere módems adicionales al principal se deberá contemplar la renta mensual o el costo del equipo, así como el costo de instalación correspondiente a cada módem. Los módems adicionales al principal formarán parte del mismo Plan contratado.

El Usuario Empresarial deberá pagar las Tarifas oportunamente independientemente de si recibe o no el estado de cuenta.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente Televera Red inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios.

7.1. Descuentos y promociones

Televera Red sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT. Los precios registrados ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al Usuario Empresarial.

8. PAGO DEL SERVICIO

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Usuario Empresarial conforme a los plazos y montos establecidos en el Contrato de Servicios, las Tarifas y de acuerdo con el Plan contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de Televera Red.

El pago se realizará con base en la referencia bancaria que Televera Red dará a conocer al Usuario Empresarial al momento de contratación del Servicio. Asimismo, Televera Red dará a conocer al Usuario Empresarial dicha referencia bancaria en los estados de cuenta que se le entregarán a éste y en la Página Web o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento marcando al NOC.

El Usuario Empresarial podrá aceptar el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a Televera Red asentando su firma en el apartado correspondiente del Contrato de Servicios para que realice el cargo respectivo antes de que concluya el mes anterior al en que se preste el Servicio.

Si el Usuario Empresarial elige el pago automático con tarjeta de crédito o débito, autoriza a Televera Red a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el Contrato de Servicios. El Usuario Empresarial deberá ser el titular de la tarjeta de crédito o débito que presente para esos efectos.

El Usuario Empresarial se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra.

El Usuario Empresarial –en cualquier momento– tendrá la opción de cambiar la forma de pago, sólo deberá comunicarse al NOC y seleccionar alguno de los métodos de pago disponibles.

9. INTERESES

Los adeudos del Usuario Empresarial causarán intereses moratorios a favor de Televera Red a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago establecido en el estado de cuenta o factura a razón del 6% (seis por ciento) anual.

10. GARANTÍA

Televera Red podrá solicitar al Usuario Empresarial, en cualquier momento y durante la vigencia del Contrato de Servicios, por concepto de garantía, ya sea carta de crédito, fianza de crédito, o depósito en efectivo, por la cantidad que ésta determine –en adelante, la “**Garantía**”– y el Usuario Empresarial, a su vez, deberá otorgarla a más tardar 5 días hábiles después de la solicitud de Televera Red. En caso de que Televera Red solicite la Garantía, la entrega de esta será condicionante para la prestación del Servicio.

En caso de incumplimiento de pago del Usuario Empresarial, Televera Red podrá utilizar y ejecutar la Garantía para liquidar los adeudos generados, así como suspender el Servicio hasta en tanto el Usuario Empresarial no otorgue nuevamente el 100% de la Garantía. La Garantía deberá permanecer vigente durante la prestación del Servicio.

El monto de la Garantía podrá ser modificado por Televera Red cuando el Usuario Empresarial solicite servicios adicionales, crecimiento del Servicio vigente o crecimiento de los montos a facturar. Para tal efecto, el Usuario Empresarial deberá otorgar el nuevo monto de la Garantía, a más tardar 3 días hábiles posteriores a la fecha del requerimiento correspondiente por parte de Televera Red.

11. ESTATUS DE USUARIO EMPRESARIAL

De acuerdo con las acciones de pago del Usuario Empresarial, Televera Red le asignará un estatus que será validado diariamente. Los estatus del Usuario Empresarial se describen a continuación:

- **Contratado:** se asigna desde que el Usuario Empresarial es dado de alta en la base de datos de Televera Red y permanece así hasta que el Servicio es instalado.
- **Instalado:** se asigna desde que se instala el Servicio y permanece así mientras los pagos son realizados por el Usuario Empresarial en tiempo y forma.
- **Fuera del área:** se asigna cuando existe una imposibilidad técnica para la instalación del Servicio.

- **Desconectado:** se asigna una vez que ha transcurrido la Fecha Límite de Pago si no se registra el pago del Servicio por parte del Usuario Empresarial.
- **Suspendido:** aplica para los Usuarios Empresariales desconectados que llegan a su siguiente Fecha Límite de Pago y no registran pago alguno.
- **Baja:** Inicia cuando un Usuario Empresarial en estado suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus. Una vez que el Usuario Empresarial tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/los Equipos.
- **Suspendido temporal.**

Cada Ciclo de Facturación dependerá de lo establecido en el Contrato de Servicios y de las activaciones de los Equipos necesarios para recibir el Servicio.

Si en la Fecha Límite de Pago, a las 00:00 horas, el Usuario Empresarial no ha realizado el pago, se desconectará el Servicio hasta que se registre el pago.

Si el Usuario Empresarial paga el Servicio después de la Fecha Límite de Pago deberá sufragar el importe total establecido en el estado de cuenta, es decir, los días en que el Servicio fue suspendido por falta de pago.

Si transcurren más de 30 días después de la primera fecha de corte vencida, sin que el Usuario Empresarial realice pago alguno, entonces el estatus del Usuario Empresarial pasará a baja.

12. EQUIPOS

Los Equipos serán proporcionados, de manera exclusiva, por Televera Red para que el Usuario Empresarial reciba el Servicio. Televera Red asegurará, durante el tiempo que dure la prestación del Servicio la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el Servicio a los Usuario Empresarial.

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Usuario Empresarial, Televera Red podrá otorgar al Usuario Empresarial el/los Equipo(s) bajo las modalidades de arrendamiento o compraventa, según corresponda al Plan contratado por el Usuario Empresarial, así como al Contrato de Servicios.

12.1. Información relativa a los Equipos

Los Equipos necesarios para recibir el Servicio son los siguientes:

Terminal

Modem/Router HUGHES HT1100

Radio

Plataforma Ka

Canal TX

- Frecuencia: banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: 1 a 60 Msps (opcional de 60 a 225 Msps).
- Codificación adaptativa y modulación.

Canal RX

- ETSI / IPoS TDMA / FDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Característica de selección adaptativa en ruta (AIS).
- Codificación adaptativa ráfaga a ráfaga.
- Control de potencia de enlace ascendente.
- Symbol rate dinámico.
- Modulación OQPSK.
- Symbol rate de 256 ksps a 8 Msps.

Interfaz de red

- Puerto LAN Ethernet 10/100/1000 BaseT.

Características del enrutador

- Proxy de mejora de rendimiento integrado (PEP) para TCP/IP.
- Software integrado para acelerar el tráfico.

HTTP



- Cifrado bidireccional AES 256 por satélite.
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Direccionamiento estático y dinámico.
- Servidor DHCP o Relay.

Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-260 VCA; 50-60 Hz.
- Peso: 1.6 lbs (.73 kg).
- Dimensiones: 20.4 cm H x 3.9 cm W x 22.7 cm D.

Ambiental

- Unidad interior (Modem)
 - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 0°C a + 40°C.
 - ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación).
- Unidad exterior (RADIO)
 - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 40°C a + 55°C.
 - ✓ Humedad relativa: 100% (condensación).

Regulatorio

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.
- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

Opciones de unidad exterior (RADIO)

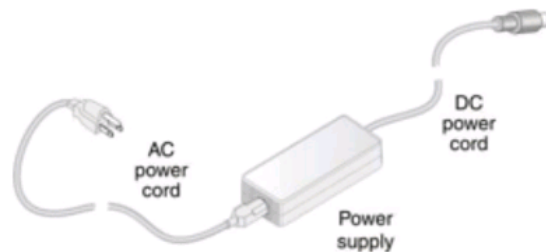
- Frecuencias de banda Ka.
- Radio integrada de 1 y 2 Watts.
- Circular RHCP o LHCP (banda Ka).

Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm, 120 cm y 180 cm.

Cableado entre instalaciones

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios
- Conector: tipo F (macho)
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m) (blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido)



Terminal

Modem/Router HUGHES HT1200

Radio

Plataforma Ka/Ku

Canal TX

- Frecuencia: banda Ku y banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: 1 a 60 Msps (opcional de 60 a 225 Msps).
- • Codificación adaptativa y modulación

Canal RX

- ETSI / IPoS TDMA / FDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Característica de selección adaptativa en ruta (AIS).
 - ✓ Codificación adaptativa ráfaga a ráfaga.
 - ✓ Control de potencia de enlace ascendente.
 - ✓ Symbol rate dinámico.
- Modulación OQPSK.
- Symbol rate de 256 ksps a 8 Msps.

Interfaz de red

- Dos puertos LAN Ethernet 10/100/1000 BaseT.

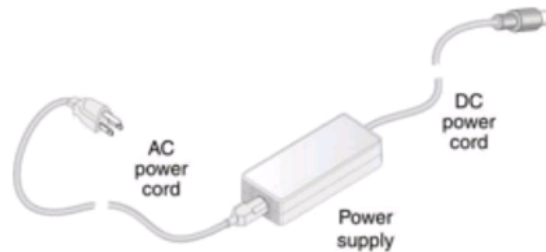
Características del enrutador

- Proxy de mejora de rendimiento integrado (PEP) para TCP/IP.
- Software integrado para acelerar el tráfico HTTP.
- Cifrado bidireccional AES 256 por satélite.
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Direccionamiento estático y dinámico.
- Servidor DHCP o Relay.



Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-260 VCA; 50-60 Hz.
- Peso: 1.6 lbs (.73 kg).
- Dimensiones: 20.4 cm H x 3.9 cm W x 22.7 cm D.



Ambiental

- Unidad interior (Modem)
 - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 0°C a + 40°C.
 - ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación).
- Unidad exterior (RADIO)
 - ✓ Temperatura de funcionamiento: - 40°C a + 55°C.
 - ✓ Humedad relativa: 100% (condensación).

Radio



Banda Ka

Regulatorio

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.
- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

Opciones de unidad exterior (RADIO)

- Disponible en frecuencias de banda Ka o banda Ku.
- Radio integrada de 1 y 2 Watts.
- Circular RHCP o LHCP (banda Ka).
- Linear cross o co-polarización (banda Ku).



Banda Ku

Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm, 120 cm y 180 cm.



Cableado entre instalaciones

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios.
- Conector: tipo F (macho).
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m) (blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido).



Terminal

Modem/Router HUGHES HT2000

Radio

Plataforma Ka/Ku

Canal TX

- DVB-S2X con codificación y modulación adaptativa (ACM).
- Frecuencia: banda Ku y banda Ka.
- Modulación: QPSK, 8PSK, 16APSK, 32APSK.
- Bloques de código: cuadros normales y cortos.
- Encapsulación: GSE.
- Symbol rate: hasta 235 Msps.

Canal RX

- MF-TDMA.
- LDPC FEC con tamaños eficientes de bloques / ráfagas variables.
- Modulación OQPSK.
- Symbol rate de 256 ksps a 8 Msps.

Interfaz de red

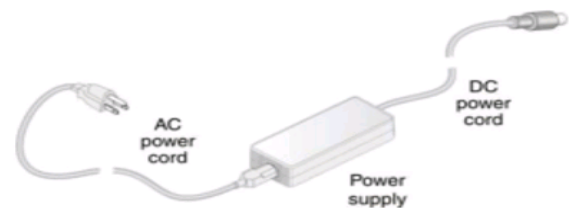
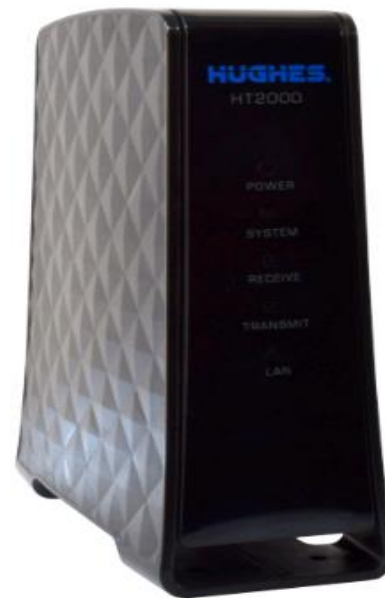
- Un puerto GigE LAN.
- Un puerto USB.

Fuente de alimentación

- Externo con cable desmontable.
- 90-264 VCA; 47-63 Hz.
- Peso: 1.2 lbs (.5 kg).
- Dimensiones: 18.39 cm H x 6.71 cm W x 14.81 cm D.
- ✓ Temperatura de funcionamiento: -0°C a + 50°C
- ✓ Humedad relativa: 0 a 90% (sin condensación)

Unidad exterior (RADIO)

- Disponible en frecuencias de banda Ka.
- Potencia: 1 watt o 2 watt para Ka.



Plato Receptor de señal Satelital

- Antenas: 74 cm, 98 cm y 120 cm.

**Cableado IFL (Inter-Facility-Link)**

- Cable: solo RG-6, 75 ohmios
- Conector: tipo F (macho).
- Longitud del cable: hasta 300 '(100 m) (blindaje cuádruple con conductor interno de cobre sólido).

**Regulatorio**

- Seguridad: UL / CSA / EN 60950.
- EMC: FCC Parte 15 clase B, ICES-003.
- Compatibles con RoHS.

Características IP

- Doble stack IPv4 / IPv6
- Direccionamiento estático y dinámico
- Soporte de enrutamiento BGP.
- Enrutamiento basado en políticas.
- NAT / PAT.
- RIPv2, RIPv6.
- Etiquetado de VLAN.
- DHCP-V6 relay.
- VRRP.
- Lista de control de acceso (ACL).
- Almacenamiento en caché de DNS.
- Proxy de llamada SIP.
- Aceleración web avanzada.

El/los Equipo(s) no cuentan con funcionalidades de accesibilidad. Para los Equipos no es aplicable el desbloqueo debido a que, por cuestiones de la plataforma de seguridad, sólo se permite su funcionamiento en la red de Televera Red.

12.2. Arrendamiento de Equipos

Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de arrendamiento aplicará lo siguiente:

- 12.2.1.** El Usuario Empresarial se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones del arrendatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento

en que el Equipo sea recibido de conformidad por Televera Red o por quien éste designe.

- 12.2.2.** El Usuario Empresarial firmará un pagaré en beneficio de Televera Red que garantice la devolución del Equipo en las mismas condiciones en las que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
- 12.2.3.** La vigencia del arrendamiento estará sujeta a la duración del Servicio para el cual se utilice el Equipo, bajo esta modalidad de uso y goce temporal.
- 12.2.4.** El Usuario Empresarial recibe el Equipo en perfectas condiciones y deberá devolverlo a Televera Red en las mismas condiciones en las que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
- 12.2.5.** En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, Televera Red suspenderá el cobro del Servicio contratado por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento del Equipo, excepto cuando Televera Red acredite que el Usuario Empresarial está haciendo uso del Servicio contratado o le haya proporcionado un equipo sustituto.
- 12.2.6.** Para el caso del arrendamiento, el Usuario Empresarial se obliga con Televera Red a pagar como contraprestación anticipada y mensual, el importe correspondiente al arrendamiento del Equipo.
- 12.2.7.** En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al Usuario Empresarial, éste deberá solicitar a Televera Red la sustitución de este, asumiendo los costos del Equipo.
- 12.2.8.** Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario Empresarial, Televera Red se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente.
- 12.2.9.** En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario Empresarial se obliga a devolver o entregar el Equipo a Televera Red a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato de Servicios. En caso de que no lo haga dentro del plazo mencionado, Televera Red hará válido el pagaré correspondiente.
- 12.2.10.** En el momento en el que el Usuario Empresarial realice la devolución del Equipo, Televera Red le proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario Empresarial y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

12.3. Compraventa

Cuando la entrega del Equipo se realice en compraventa, aplicará lo siguiente:

- 12.3.1.** El Usuario Empresarial podrá consultar cuáles son los Equipos disponibles para compra a través del NOC.
- 12.3.2.** El costo del Equipo será debidamente informado al Usuario Empresarial por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios.
- 12.3.3.** La garantía de los Equipos aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el Fabricante en la póliza de garantía correspondiente, y deberá hacerse válida a través de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios.
- 12.3.4.** En caso de que el Equipo falle fuera de la vigencia de la garantía, Televera Red informará al Usuario Empresarial, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.
- 12.3.5.** Televera Red informará al Usuario Empresarial el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación.
- 12.3.6.** Televera Red informará al Usuario Empresarial, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.
- 12.3.7.** En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente de Televera Red se encuentre sujeto a garantía, Televera Red suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo, Televera Red proporcione al Usuario Empresarial un equipo sustituto de similares características.
- 12.3.8.** La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario Empresarial haga uso del Servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.
- 12.3.9.** En caso de terminación anticipada del Contrato de Servicios Televera Red, el Usuario Empresarial deberá pagar a Televera Red el costo remanente del Equipo financiado.

12.4. Servicio técnico en el/los Equipo(s)

- 12.4.1. Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) o reparación de Equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Usuario Empresarial, que deban realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por adelantado por el Usuario Empresarial.
- 12.4.2. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo dado en arrendamiento, éstos no tendrán costo alguno para el Usuario Empresarial. Tratándose de Equipos entregados en compraventa, aplicarán los términos y condiciones de la garantía del fabricante.

12.5. Robo del/los Equipo(s)

- 12.5.1. Cuando los Equipos entregados en arrendamiento sean robados o sean objeto de algún siniestro, el Usuario Empresarial deberá dar aviso inmediato a Televera Red, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario Empresarial tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Si Televera Red no recibe solicitud alguna, el Usuario Empresarial seguirá siendo responsable del pago de la Tarifa aplicable conforme al Plan contratado por el Usuario Empresarial.
- 12.5.2. El Usuario Empresarial tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro.
- 12.5.3. Tratándose del Equipo entregado en la modalidad de compraventa, y en caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario Empresarial, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento, a través de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios.
- 12.5.4. El Equipo reportado como robado será desactivado. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Usuario Empresarial por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.
- 12.5.5. La Tarifa mensual por el Servicio seguirá corriendo de manera regular hasta que el Usuario Empresarial dé el aviso del robo o siniestro a Televera Red y lo confirme por escrito mediante el acta levantada ante el Ministerio Público y,

en los casos que así proceda, una vez efectuado el pago del importe que corresponda al valor del/los Equipo(s).

12.6. Retiro del/los Equipo(s)

12.6.1. El retiro del/los Equipo(s) entregado(s) en arrendamiento y, de ser posible, la instalación de este se llevará a cabo si:

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

12.6.2. El retiro del/los Equipo(s) entregado(s) en arrendamiento del domicilio indicado en el Contrato de Servicios no exime al Usuario Empresarial del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados.

12.6.3. La falta de devolución del Equipo entregado en arrendamiento al Usuario Empresarial no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios, ni exime al Usuario Empresarial de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

24

13. PLANES TARIFARIOS

Las Tarifas, los Planes y promociones de Televera Red, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario Empresarial en el NOC, en el correo electrónico noc@stargomexico.com y/o en la Página Web.

El Usuario Empresarial se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en el Contrato de Servicios.

14. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA

Televera Red proporcionará al Usuario Empresarial un estado de cuenta y/o factura, los cuales deberán contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual, y se dará a conocer al Usuario Empresarial por los medios pactados, antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Si el Usuario Empresarial no recibe algún estado de cuenta y/o factura, deberá consultar su saldo a pagar a través del NOC o por cualquier otro medio disponible para el Usuario Empresarial.

El Usuario Empresarial deberá notificar a Televera Red, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

Si el Usuario Empresarial no notifica a Televera Red el cambio en sus datos de contacto –por ejemplo, correo electrónico o domicilio–, cualquier factura o notificación enviada con base en los datos de contacto establecidos en el Contrato de Servicios se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea enviada y se tendrá por recibida por el Usuario Empresarial.

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y será realizada con anterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado.

15. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Televera Red proporcionará factura del Servicio al Usuario Empresarial que lo solicite. La factura podrá solicitarse llamando al NOC o por la Página Web. Si el Usuario Empresarial opta por hacerlo mediante la Página Web –en la sección de contacto–, éste solicitará la factura –indicando número de Usuario Empresarial, datos fiscales y adjuntando, de ser posible, la documentación necesaria– y dicho portal enviará la solicitud de factura al correo electrónico **noc@stargomexico.com**.

Las facturas emitidas por Televera Red cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y contendrán la fecha de corte, la Fecha Límite de Pago, así como la referencia con que pueden realizarse.

En caso de que el Usuario Empresarial realice la compra del Equipo a Televera Red, ya sea de contado o financiado; Televera Red debe incluir dichos conceptos desglosados en la factura correspondiente.

Cualquier diferencia que el Usuario Empresarial identifique sobre los cargos efectuados en las facturas deberá informarla al NOC y, en caso de no ser resuelta a su satisfacción, podrá objetarla de buena fe y por escrito dentro de los 10 días naturales siguientes a su Fecha Límite de Pago, habiendo efectuado el pago respectivo, dando así inicio a un procedimiento de reclamación. Si el Usuario Empresarial no objeta de esta manera los cargos contenidos en su factura, éstos se entenderán reconocidos. En caso de iniciar un procedimiento de

reclamación, Televera Red resolverá al Usuario Empresarial en un plazo que no excederá de 30 días naturales contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación.

En caso de ser procedente la reclamación, Televera Red efectuará el ajuste correspondiente en la facturación del Usuario Empresarial, misma que se verá reflejada de acuerdo con el Ciclo de Facturación del Usuario Empresarial, a más tardar en los 2 meses subsiguientes a la fecha de la resolución de Televera Red en dicho sentido.

16. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Usuario Empresarial ha contratado el Servicio, y dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes y de acuerdo con la disponibilidad del Usuario Empresarial, Televera Red realizará, directamente o a través de un tercero autorizado, la instalación del Servicio dentro de la Cobertura del Servicio. Televera Red, previa coordinación con el Usuario Empresarial informará la fecha y hora en que se realizará la visita.

Los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de los Equipos son de lunes a domingo, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

El lugar de instalación del/los Equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Usuario Empresarial, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se lleguen a ocasionar con motivo de la instalación.

El Usuario Empresarial deberá permitir a los técnicos autorizados por Televera Red el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Servicios para la instalación del Servicio. El/los técnico(s) de Televera Red deberán identificarse y mostrar al Usuario Empresarial la Orden de Trabajo expedida por Televera Red, a fin de acceder al lugar indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo incluirá el número de atención designado por Televera Red, con el cual el Usuario Empresarial podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación o de atender el reporte respectivo.

El Usuario Empresarial puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de Televera Red a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo; situación que debe informar a Televera Red en ese momento.

Si el Usuario Empresarial o un tercero no autorizan el acceso de los técnicos al domicilio o no se facilita la instalación y esa instalación no se puede realizar en un plazo de 6 meses, el Contrato de Servicios podrá ser cancelado por motivos imputables al Usuario Empresarial, sin derecho a reembolso alguno.

Una vez instalados los Equipos, el Usuario Empresarial no podrá modificar el lugar de la instalación sin autorización previa y por escrito de Televera Red; dichos trabajos serán realizados por el personal de Televera Red contra el pago por anticipado de la

Contraprestación Única Adicional que resulte aplicable. Es fundamental que, previo a la instalación, el Usuario Empresarial cuente con al menos un Dispositivo en buenas condiciones y funcionando.

El Usuario Empresarial acepta que el Plan contratado será recibido exclusivamente en el domicilio señalado en el Contrato de Servicios a través del/los Equipo(s), cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Usuario Empresarial; aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará conforme al Plan contratado por el Usuario Empresarial. La activación del/los Equipo(s) marcará el inicio de la prestación del Servicio y, por ende, del Ciclo de Facturación.

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

En la fecha de entrega del Servicio por parte de Televera Red, el Usuario Empresarial tendrá derecho a verificar y constatar que el Servicio se ajusta a las especificaciones acordada; dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con Televera Red.

El Servicio se considerará recibido a satisfacción del Usuario Empresarial en el momento en que el Usuario Empresarial o cualquiera de sus empleados reciban la notificación de entrega del Servicio por parte de Televera Red, sin que manifiesten inconformidad alguna dentro del plazo de 5 días naturales siguientes.

16.2. Imposibilidad Técnica para la instalación del Servicio

Si al momento de la instalación del Servicio se determina la Imposibilidad Técnica, el Contrato de Servicios quedará cancelado, por lo cual Televera Red hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario Empresarial haya dado por adelantado. Dicha imposibilidad técnica quedará asentada en la Orden de Servicio que presentará el/los técnico(s) al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de Imposibilidad Técnica de instalación, el Usuario Empresarial deberá acreditar el pago realizado a Televera Red. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Usuario Empresarial, siempre y cuando los Equipos instalados en el domicilio del Usuario Empresarial sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

17. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Televera Red prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa del Plan que el Usuario Empresarial haya seleccionado en el Contrato de Servicios. Asimismo, Televera Red proveerá el Servicio de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio se establecen en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	$\leq 3.50\%$
Proporción de reparación de Fallas en un día	$\geq 85\%$
Proporción de reparación de Fallas en tres días	$\geq 97\%$

18. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio se provee vía satélite, por lo cual tiene las **limitaciones** y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe a continuación:

- A.** 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 2.19 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 Red:

- ✓ La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo por parte del Usuario Empresarial o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.
- ✓ 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.
- ✓ La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del Equipo 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.

- ✓ 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–.
 - ✓ La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.
 - ✓ La negligencia en el cuidado del Equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.
 - ✓ La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo.
 - ✓ Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de Televera Red. En este supuesto, Televera Red notificará al Usuario Empresarial de dichos trabajos conforme a lo dispuesto en el Contrato de Servicios.
- B.** La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el Equipo ni su tiempo de solución. Televera Red se compromete a reparar las fallas y el Equipo en términos del Contrato de Servicios y, de ser el caso, compensará al Usuario Empresarial por el tiempo que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios.
- C.** Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:
- ✓ 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.
 - ✓ Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.
 - ✓ Cortes conocidos como interferencias solares.
 - ✓ Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a Televera Red.
 - ✓ Las interrupciones del Servicio imputables a Televera Red son las siguientes:
 - ✓ Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.
 - ✓ Fallas en la instalación.

- ✓ Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.
- ✓ Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a Televera Red.

19. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario Empresarial deberá comunicarse al NOC o visitar la Página Web para ser atendido por un ejecutivo de Televera Red.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el representante legal del titular del Contrato de Servicios.

Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Usuario Empresarial podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de Televera Red que se señalan en el Contrato de Servicios o en este Código.

19.1. Cambio de Plan y/o de Equipos

El Usuario Empresarial podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Plan bajo los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios, las políticas, Tarifas vigentes y sujeto a las penalizaciones correspondientes.

El Usuario Empresarial podrá cambiar de Plan en todo momento, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos.
- Permanezca, por lo menos, un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado –en caso de cambiar a un Plan de menor precio–. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el Ciclo de Facturación respectivo.
- Pague el proporcional de la diferencia de precio. En este caso, una vez que el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del Ciclo de Facturación. En la siguiente factura aparecerá el ajuste correspondiente.
- La contratación de Planes se podrá llevar a cabo en cualquier momento.
- En caso de que el Usuario Empresarial cancele deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación, además del pago de la penalización correspondiente.

El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través del NOC, de lunes a domingo, en un horario de 6:00 a 23:00 horas. Tratándose de los Equipos, el trámite podrá realizarse de lunes a domingo, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

19.2. Cambio de domicilio

El Usuario Empresarial podrá solicitar el cambio de domicilio de la instalación del Servicio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de Equipo(s) tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Usuario Empresarial antes de la reubicación del/los Equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la Cobertura del Servicio lo permite y si el/los técnicos(s) no determinan Imposibilidad Técnica en la nueva ubicación.

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

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Usuario Empresarial está al corriente en sus pagos del Servicio, Televera Red contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

La solicitud de este trámite tiene una duración aproximada de 20 minutos. El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través del NOC, en un horario de 6:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.

19.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a)** En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable la penalidad prevista en el Contrato de Servicios.
- b)** Por la imposibilidad permanente de Televera Red para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- c)** Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- d)** Si el Usuario Empresarial no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e)** Si el Usuario Empresarial conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de Televera Red.

- f)** Si el Usuario Empresarial 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 Red o del IFT.
- g)** Si el Usuario Empresarial no permite al personal debidamente identificado de Televera Red efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h)** Si el Usuario Empresarial utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a Televera Red, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- i)** Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión que le permite a Televera Red comercializar el Servicio con el Usuario Empresarial.
- j)** Si el Usuario Empresarial proporciona información falsa a Televera Red para la contratación del Servicio.
- k)** Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- l)** Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario Empresarial o de Televera Red, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario Empresarial o Televera Red son declarados en quiebra.
- m)** Si el Usuario Empresarial utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- n)** Tratándose de los Equipos entregados en arrendamiento, por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario Empresarial.
- o)** Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- p)** Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

Para efectos de la cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario Empresarial deberá comunicarse al NOC o vía la Página Web, para ser atendido por un ejecutivo de Televera Red.

La cancelación del Contrato de Servicios estará sujeta a lo siguiente:

- El Usuario Empresarial deberá solicitarlo por escrito en el NOC o por el mismo medio en que contrató el Servicio con 30 días naturales de anticipación a la fecha en que desee se dé por terminado el Contrato de Servicios.
- El Usuario Empresarial deberá estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.
- El Usuario Empresarial deberá devolver el/los Equipo(s) en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal –arrendamiento de Equipos–.
- El Usuario Empresarial deberá pagar la pena convencional pactada en el Contrato de Servicios, de resultar aplicable.
- El Usuario Empresarial deberá liquidar el costo remanente del Equipo entregado en compraventa, de ser el caso.
- Responder la encuesta de baja –opcional–.

Si el Usuario Empresarial no entrega el/los Equipo(s) en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la tarifa acordada en el Contrato de Servicios –arrendamiento de Equipos–, o bien, al desembolso del costo del/los Equipo(s) establecido en dicho instrumento.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario Empresarial de pagar a Televera Red los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso –tratándose de arrendamiento–, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso de que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al Usuario Empresarial y, en su caso, del costo remanente del Equipo entregado en compraventa.

Todas las obligaciones de pago generadas hasta la fecha efectiva de terminación del Contrato de Servicios vencerán y serán exigibles de inmediato. Televera Red dará a conocer al Usuario Empresarial, a través de sus estados de cuenta, facturas o de una constancia de adeudo, la cantidad que éste deba pagar como contraprestación por el Servicio, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios, incluyendo más no limitado a cualquier cuota por el Servicio, renta o financiamiento de Equipo, cargos de instalación o desinstalación, las penalizaciones establecidas en el Contrato de Servicios y cualquier otro que se derive de la prestación del Servicio.

Aquellas cantidades que no fueren pagadas por el Usuario Empresarial en la fecha de vencimiento causarán los intereses a que se hace mención en este Código. Asimismo, se dará

por terminado el arrendamiento de los Equipos entregados por Televera Red, según sea el caso.

Televera Red retirará el/los Equipo(s) de su propiedad que se hubieren entregado al Usuario Empresarial, obligándose este último a otorgar a Televera Red todas las facilidades de acceso y maniobrabilidad necesarias para dicho retiro; de lo contrario, el Usuario Empresarial será responsable de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar a Televera Red.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, Televera Red proporcionará un folio o número de registro al Usuario Empresarial, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario Empresarial, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración de este trámite es de 20 minutos, pero la cancelación finaliza cuando se efectúa la desinstalación del Equipo, lo cual puede tardar de 2 a 3 días hábiles. El Usuario Empresarial puede realizar este trámite directamente en el NOC, en un horario de lunes a sábado de 9:00 a 18:00 horas.

19.4. Solicitud de bonificaciones y compensaciones

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

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

La duración de este trámite es de 20 minutos. El Usuario Empresarial puede realizar este trámite a través del NOC, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a domingo. Este trámite es gratuito.

20. FALLAS O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

El Usuario Empresarial deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del NOC; pudiéndolo hacerlo por cualquiera de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio, se presumirá que éste no presenta problema alguno, continuando la obligación de pago de la Tarifa correspondiente a cargo del Usuario Empresarial.

Las fallas/interrupciones en el Servicio detalladas en el inciso A del numeral 18 de este Código no son responsabilidad de Televera Red.

De ser necesaria la presencia de personal técnico en el domicilio del Usuario Empresarial para la atención de la falla reportada, Televera Red, previa coordinación con el Usuario Empresarial deberá informar la fecha y hora en que se realizará la visita.

El personal designado para presentarse en el domicilio del Usuario Empresarial deberá identificarse y mostrar al Usuario Empresarial la Orden de Trabajo, a fin de acceder al sitio indicado en el Contrato de Servicios como lugar de prestación del Servicio. Dicha Orden de Trabajo deberá incluir el número de atención designado por Televera Red, con el cual el Usuario Empresarial podrá comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de atender el reporte respectivo.

El Usuario Empresarial puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la reparación del Servicio ante la negativa del personal de Televera Red a identificarse y/o a mostrar la Orden de Trabajo, situación que debe informar a Televera Red en ese momento.

Televera Red no será responsable por la suspensión o interrupción del Servicio o detrimento de estos por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles. De manera enunciativa más no limitativa, se entenderá como fuerza mayor, la interrupción del Servicio o retraso en la restauración de este, cuando a juicio de Televera Red y por motivo de inseguridad de su personal se vea impedido a llevar a cabo, directa o indirectamente, las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato de Servicios.

Televera Red, previa notificación verbal, escrita o electrónica al Usuario Empresarial, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación del Servicio cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento, al Servicio, las instalaciones del Usuario Empresarial y/o al Equipo utilizado para la prestación del Servicio.

21. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

Televera Red deberá bonificar y compensar al Usuario Empresarial cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio; en este caso, Televera Red dejará de cobrar al Usuario Empresarial la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

A partir de que Televera Red reciba la llamada por parte del Usuario Empresarial para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario Empresarial un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

En todo caso, la responsabilidad de Televera Red se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

21.1. Mecanismos de bonificación y/o compensación

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación en beneficio del Usuario Empresarial, Televera Red se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente Fecha de Corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en este apartado.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

22. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Televera Red se reserva el derecho a restringir, suspender o cancelar el Servicio, parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, de manera inmediata y sin que medie notificación previa, en los supuestos que enunciativa mas no limitativamente se mencionan a continuación:

1. Si el Usuario Empresarial refleja un saldo total o parcialmente vencido con Televera Red.
2. Si el Usuario Empresarial o un tercero inician voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares relativo al Usuario Empresarial, dentro o fuera de México.
3. Si la imagen pública, reputación o buen nombre de Televera Red puede ser afectada.
4. Si el Usuario Empresarial se ve envuelto en un proceso de huelga o suspensión de labores.
5. Si el Usuario Empresarial utiliza el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
6. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
7. Si el Usuario Empresarial no realiza el pago del Servicio exclusivamente en los lugares y/o a través de las formas de pago autorizadas por Televera Red.

8. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de restricción o suspensión del Servicio, Televera Red continuará facturándolo y previo a reestablecerlo, podrá solicitar al Usuario Empresarial liquidación total de los adeudos, incluyendo los generados por la facturación del Servicio durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos de reconexión que, en su caso, apliquen.

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

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Servicios, por lo que el Usuario Empresarial deberá seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en dicho instrumento hasta el cumplimiento del plazo forzoso y/o hasta la terminación o cancelación de este, previa devolución del/los Equipos(s).

23. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

El Usuario Empresarial tiene prohibido, en todo momento, operar como proveedor del servicio de acceso a internet, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.

El Usuario Empresarial debe asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros usuarios del Servicio, o que represente, a juicio de Televera Red, una carga inusualmente grande en la red.

23.1. Bloqueo de conexiones Peer-to-Peer

Las conexiones Peer to Peer –P2P– tienen una arquitectura destinada a la comunicación entre aplicaciones uno-a-uno, lo que permite a las personas o a los dispositivos compartir información y archivos de uno a otro sin necesidad de intermediarios. Esas conexiones se utilizan primordialmente para intercambiar contenidos o archivos que violan los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, por ejemplo, series, películas, música, videojuegos, además de que son una fuente importante de malware, razón por lo cual son bloqueadas en el Gateway de Televera Red a todos los usuarios, pues ello permite reducir el riesgo de comprometer la integridad de la información de los usuarios y de terceros, así como los reclamos legales de los tenedores de los referidos derechos.

Al tener activa esta política, los usuarios NO tendrán acceso a conexiones P2P, excepto si el usuario presenta una solicitud de liberación por escrito a Televera Red con la debida argumentación para que esas conexiones sean habilitadas.

23.2. Regulación en la resolución de las aplicaciones Streaming

Esta política se aplica a todos los usuarios de Televera Red para que reciban una resolución adecuada y, por ende, para que la calidad de video sea razonable, sin alcanzar necesariamente la más alta disponible en el servidor origen. Dicha acción tiene como objetivo evitar una excesiva demanda de tráfico que pueda comprometer la disponibilidad de servicio para el resto de los usuarios de la plataforma.

23.3. Factores que afectan la velocidad de navegación

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente temporalmente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario Empresarial podrá solicitar la terminación de dicho instrumento. La velocidad real de cada Plan puede variar y no está garantizada.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden afectar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

El Usuario Empresarial debe utilizar la conexión vía alámbrica para optimizar la conectividad, es decir, debe conectarse por cable Ethernet a un máximo de 4 Dispositivos pues, si bien el Servicio permite la conexión y navegación desde diversos Dispositivos, tales como Tablet, Smartphone, Netbook, consola de juegos, Smart TV y otros, el rendimiento óptimo se obtendrá con conexión cableada directa.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los Dispositivos evitando que estén en un lugar fijo, pero al utilizar la modalidad WiFi, el Usuario Empresarial debe evitar la interferencia de paredes, metal, cristal, yeso, madera, asbesto, etc., que provocan atenuaciones en la señal.

Asimismo, se debe tomar en consideración que, al conectar más de un Dispositivo al Módem, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario Empresarial se encuentre del Módem, además de las interferencias por otros dispositivos que operen en zonas aledañas y con las mismas frecuencias del Equipo –p.e. teléfonos y otras señales de WiFi cercanas–.

Televera Red suministrará un servicio **asimétrico**, de red *Best Effort* –entrega de mejor esfuerzo–, por lo que el Usuario Empresarial recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

23.4. Límites en la responsabilidad de Televera Red por el uso del Servicio

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

Televera Red 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.

Televera Red no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios, que el Usuario Empresarial obtenga a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario Empresarial.

Es responsabilidad del Usuario Empresarial llevar a cabo 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 Red no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario Empresarial por los hechos antes mencionados.

Televera Red no se hará responsable de:

- La configuración de los Dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del/los equipos personales del Usuario Empresarial.
- La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada Dispositivo del Usuario Empresarial que permita el acceso a internet.
- La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los Dispositivos o software del Usuario Empresarial, o fallas en el módem, todas ellas imputables al Usuario Empresarial; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario Empresarial por medio del Servicio.
- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario Empresarial no mantenga en su Dispositivo el software

que le suministre Televera Red como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

23.5. Prohibiciones al Usuario Empresarial

Queda estrictamente prohibido al Usuario Empresarial:

- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero sin aviso y autorización previa y por escrito de Televera Red.
- Utilizar la marca o nombre comercial de Televera Red para promocionar servicios o bienes propios, sin la autorización previa y por escrito de Televera Red.
- Alterar de cualquier forma el/los Equipo(s) y o la instalación de estos, sin la autorización previa y por escrito de Televera Red.
- La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del Servicio para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas –Call-Back– y puenteo de llamadas –By-Pass–.
- La conexión del Servicio por parte del Usuario Empresarial con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del Usuario Empresarial a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del Servicio, en el entendido que el Usuario Empresarial será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al Servicio a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Usuario Empresarial.
- La comercialización o reventa del Servicio, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización previa y por escrito de Televera Red o del IFT.
- La comercialización del Servicio y/o del/los Equipo(s) o sus accesorios sin la autorización correspondiente, así como hacer uso y/o utilización del Servicio para fines ajenos al Contrato de Servicios.

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

23.6. Límites en la responsabilidad de Televera Red en materia de derechos de autor

De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, Televera Red no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando Televera Red no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por Televera Red o en su representación, conforme a lo siguiente:

Televera Red no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por Televera Red o en su representación cuando:

- 1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
- 1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

41

24. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario Empresarial podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a Televera Red, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- El NOC, a través del número gratuito **800 467 2640**, en un horario de 06:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.
- El correo electrónico **noc@stargomexico.com**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El envío de mensajes por medio de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, Televera Red proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a Televera Red.

Televera Red dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario Empresarial, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario Empresarial un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias. Televera Red dará respuesta al Usuario Empresarial en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario Empresarial presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario Empresarial puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta Televera Red para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

Televera Red cuenta con un sistema de atención al Usuario Empresarial que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios Empresariales por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

Las quejas que Televera Red reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, Televera Red establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario Empresarial.

Televera Red requerirá al Usuario Empresarial la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.

25. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS

Por el momento, Televera Red no cuenta con establecimientos de atención al Usuario Empresarial; sin embargo, el Usuario Empresarial puede elegir libremente cualquiera de los canales disponibles para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas, para ser atendido por un representante de Televera Red.

26. DATOS PERSONALES

Televera Red está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario Empresarial.

Televera Red pondrá a disposición del Usuario Empresarial el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario Empresarial con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, Televera Red debe obtener el consentimiento expreso del Usuario Empresarial en el Contrato de Servicios.