

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

I. OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación de los servicios que proporciona la empresa Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V. a través de la prestadora del servicio Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. (en adelante SKY)

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

II. ANTECEDENTES

El Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgó una Concesión Única para Uso Comercial para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión, incluso contratando a concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizadas para la prestación de servicios adicionales.

III. DEFINICIONES.

Para efectos del presente código se entenderá por:

Áreas de cobertura: Territorio dentro de la República Mexicana donde se pueden prestar los servicios de telecomunicaciones.

Carátula. Documento que contendrá información principal tanto legal como fiscal, correspondiente al suscriptor. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.

Caso Fortuito o de Fuerza Mayor. El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

Centro de Atención a Clientes: Centro de Atención Telefónico a Clientes, para atender todo lo relacionado a pre venta, venta, productos, fallas, facturación, quejas, reclamaciones, entre otros.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Código de prácticas comerciales. Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta SKY, así como el procedimiento de atención al Suscriptor en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los Suscriptores como a los empleados de SKY. El presente Código. estará a disposición del Suscriptor para su consulta en la página de internet www.sky.com.mx

Concesión. La Concesión otorgada a Corporación de Radio y Televisión del Norte, S.A. de C.V. por el IFT para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión, incluso contratando a concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizadas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Concesionario. Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R. L. de C.V.

Contrato. El Contrato de Suscripción que la empresa firma con el Suscriptor para la prestación de los servicios aprobado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Disposiciones Aplicables. Las condiciones contenidas en la Concesión Única otorgada a Corporación de Radio y Televisión del Norte, S.A. de C.V.; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; Ley Federal de Protección al Consumidor; Normas Oficiales Mexicanas y las demás disposiciones aplicables, que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

Empresa. La prestadora del servicio concesionado, denominada como Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Equipo. Todos o cualquiera de los siguientes elementos: Receptor digital (IRD), control remoto, tarjeta inteligente, antena receptora y LNB (Low Noise Block).

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones

Servicio. Los servicios de telecomunicaciones que Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V. tiene concesionados y que prestará a través de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. en las áreas de cobertura consignadas en la concesión.

Suscriptor. Cualquier persona física o moral suscrito a los servicios que ofrece la Empresa.

Suscriptor Residenciales. Cualquier persona física solicitante de cualquiera de los servicios que ofrece la Empresa para uso residencial.

Suscriptor Comerciales. Cualquier persona física o Moral solicitante de los servicios que ofrece la Empresa que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

Tarifas. Aquellos cargos que la empresa aplica al Suscriptor por la prestación de los servicios y que han sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

IV. COMERCIALIZACIÓN.

La comercialización del servicio SKY se realiza a través de un grupo de ventas altamente capacitado denominado “Telemarketing” dedicado exclusivamente a llevar a cabo la venta, distribución y comercialización del servicio SKY al público en general, así como de proporcionar el servicio de instalación, reparaciones y atención de fallas del servicio, adicionalmente, la comercialización del servicio, así como la atención al suscriptor puede ser realizada vía telefónica, recibiendo llamadas a los teléfonos que SKY tiene a disposición de sus suscriptores y público en general, para atender de forma personalizada a los suscriptores, o bien, a través de diferentes medios electrónicos como lo son: App, pagina web: www.sky.com.mx, entre otros.

V. CONTRATACIÓN.

La empresa pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación del servicio se realizará siempre y cuando el solicitante cumpla y acepte los requisitos, términos y condiciones de contratación establecidas en el Contrato de suscripción.

Las modalidades de contratación y los esquemas de los diversos planes tarifarios podrán encontrarlos en la página www.sky.com.mx y/o registrados en la página del IFT.

Los contratos de servicios de telecomunicaciones que celebre la empresa con sus suscriptores estarán previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y SKY, los términos y condiciones esenciales establecidos en los mismos.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Toda la atención a clientes se realiza a través de diversos medios, como lo son los teléfonos asignados para dicho propósito los 365 días del año, o vía electrónica a través de servicios en línea a través de la página www.sky.com.mx

La empresa ofrece la contratación del servicio, así como la atención para cualquier otro trámite como lo son verificación del proceso de instalación, cambios de domicilio, reportes de fallas, aclaraciones, ajustes, promociones, etc., vía telefónica o vía electrónica a través de servicios en línea a través de la página www.sky.com.mx

Para obtener el suministro del servicio de televisión restringida que ofrece SKY, el solicitante deberá contar previamente con la instalación del Equipo en su domicilio y firmar el Contrato de prestación de servicios que al efecto se tenga vigente, así como una garantía que ampare la devolución del equipo(s) en buenas condiciones. La firma de la carátula de los contratos ampara la aceptación del contenido de los siguientes documentos:

- Contrato de arrendamiento (cuando así se especifique y corresponda).
- Contrato de prestación de servicios
- Contrato de Comodato
- Monto de la garantía otorgada.

Los documentos le serán entregados en copia al nuevo suscriptor junto con un manual de bienvenida, el cual contiene toda la información sobre los servicios y productos, paquetes y características del o los equipos (que se mencionan de forma enunciativa mas no obligatoria y/o limitativa), formas de pago, consulta del estado de cuenta, sistema de bloqueo y desbloqueo de programas, códigos de seguridad, cuidados del receptor digital, recomendaciones, garantías, teléfonos de Servicio a Clientes, el número de contrato y el número de cuenta que le corresponde al servicio.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

GARANTÍAS. La empresa podrá requerir al nuevo suscriptor de las garantías que estime convenientes de acuerdo el valor del Equipo SKY. Dichas garantías serán establecidas previamente por la Empresa y se harán del conocimiento del nuevo suscriptor quien deberá firmar las mismas para poder tener acceso al servicio y las cuales amparan la devolución íntegra del equipo receptor de señales y sus accesorios proporcionados por SKY.

La Empresa podrá cobrar el monto de la garantía que el suscriptor le entregue, además de las contraprestaciones debidas y los gastos que se hubieran generado y que, de manera enunciativa mas no limitativa, consistan en gastos de cobranza, judicial o extrajudicial, gastos de instalación no cubiertos por el cliente, gastos administrativos, gastos en que hubiera incurrido la Empresa por la suspensión del servicio, recuperación de los equipos, etc.

Si por causas ajenas a SKY no se puede ejecutar dicha garantía, el Suscriptor deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora. En caso contrario, SKY tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los servicios de telecomunicaciones objetos del Contrato.

SKY podrá solicitar al suscriptor una garantía de cumplimiento en la forma de un depósito en efectivo, fianza o pagaré, para el aseguramiento del pago de contraprestaciones.

CONTRATACIÓN DE EQUIPOS ADICIONALES. La renta de equipos adicionales es independiente al equipo principal contratado, por lo que el costo incrementará la facturación original del suscriptor por el arrendamiento de cada equipo, pues los contratos serán independientes entre sí.

La Ciudad o Municipio donde se pretenda instalar un Equipo Adicional deberá estar autorizada para soportar dicho sistema. Los equipos adicionales únicamente podrán ser instalados en el mismo domicilio de la primera instalación, y no se autorizarán

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

instalaciones de segundos equipos de casas o departamentos contiguos, aún y cuando pertenezcan al mismo predio si hay alguna división entre ellos.

En contrataciones pospago se podrán instalar hasta 4 equipos por una cuenta, los cuales deberán pertenecer a una misma cuenta, este sistema no está disponible para establecimientos comerciales, en contrataciones prepago, solo se podrán hasta 2 equipos por cuenta.

CAMBIOS DE DOMICILIO: El trámite de cambios de domicilio se realizará a solicitud del suscriptor. El suscriptor gozará de un cambio de domicilio sin costo anual, siempre y cuando éste haya realizado el pago del cargo administrativo denominado “Asistencia SKY”.

CESIÓN DE DERECHOS. La Empresa tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos en favor de un tercero, siempre y cuando se reciba la documentación que al efecto se solicite, como lo es: contrato de cesión de derechos firmada por ambas partes; domicilio completo del nuevo suscriptor y donde será reinstalado el equipo; teléfono de contacto: oficina, celular, u otro; copia de identificación oficial del cedente y del cesionario con nombre firma y foto; comprobantes de domicilio.

VIGENCIA DE LOS CONTRATOS. La vigencia de los contratos es indefinida, no obstante, en todos los casos existe una obligación de permanencia mínima contenida en todos los contratos de suscripción del servicio SKY. La Empresa ha establecido plazos mínimos diferentes para sus usuarios que pueden ser: 18 (dieciocho) y hasta 24 (veinticuatro) meses, los cuales dependen del número de equipos y tipo de servicio contratado por el suscriptor.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Los plazos mínimos de permanencia no indican una cancelación anticipada del servicio, sino la obligación del usuario de permanecer activo durante el periodo previamente establecido, entendiéndose que una vez cubierto dicho plazo se podrá dar por terminado el servicio sin penalización, atendiendo lo dispuesto en el contrato de suscripción.

TERMINACIÓN ANTICIPADA. En caso de cancelación anticipada al plazo mínimo de permanencia establecido en los contratos, la empresa actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en los mismos. El usuario que solicite la cancelación del servicio antes de vencimiento del plazo mínimo de permanencia pagará a la Empresa las cantidades que adeude, así como el cargo correspondiente por terminación anticipada, según lo establecido en el contrato de suscripción.

Serán causas de terminación de contrato de prestación de servicios de recepción de señales restringidas vía satélite, entre la empresa y sus suscriptores, las siguientes:

- (a) La falta de pago por parte del suscriptor del (los) paquete (s) de señal (es) o servicio que haya solicitado, 60 (sesenta) días naturales posteriores a su fecha de corte.
- (b) La imposibilidad permanente de la empresa de prestar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- (c) Por revocación, cancelación u otra causa que deje sin efectos la concesión otorgada a la empresa, por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- (d) Por negativa de pago del suscriptor, sin causa justificada.
- (e) Porque el suscriptor ceda o traspase los derechos del contrato firmado con la empresa.
- (f) Por otras causas señaladas por la ley en la materia.
- (g) Por la imposibilidad técnica de recepción de señal por el cambio de ubicación del equipo y/o reorientación de la antena.

El hecho de que la empresa rescinda los contratos, no liberará al suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dichos contratos.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

REACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La empresa podrá reanudar el contrato y reactivar el servicio si se elimina la causa que originó la rescisión del mismo y/o suspensión del servicio. En caso de que la suspensión obedezca a la falta de pago por parte del suscriptor, la empresa se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se generen y cuyo monto le será notificado por la empresa. Una vez liquidados en su totalidad los cargos pendientes de pago, la empresa informará al suscriptor las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

VI.- INSTALACIÓN.

La instalación del (los) equipo (s) SKY es independiente a la contratación del servicio SKY y la fecha será pactada directamente con el personal de ventas que atienda la solicitud. La solicitud de inscripción e instalación de Equipo necesario para la prestación del servicio tiene un costo, mismo que varía dependiendo si existe o no algún tipo de promoción mediante la cual se adquiere el servicio.

PERSONAL DE INSTALACIÓN. SKY cuenta con personal campo altamente capacitado para realizar las instalaciones del servicio de telecomunicaciones, quienes acudirán al domicilio en el fecha y hora acordada con el suscriptor.

EQUIPOS. Se entenderá por equipo todos o cualquiera de los siguientes elementos: receptor digital, control remoto, tarjeta inteligente, antena receptora y LNB (Low Noise Block). La empresa podrá otorgar los equipos en arrendamiento o en comodato, según como sea pactado con el suscriptor de conformidad con el contrato y la promoción contratada. La marca modelo y número

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

de serie dependerá de la disponibilidad de los mismos ya que no es obligación de la empresa la instalación de un equipo en particular, por lo que la publicidad podrá hacer referencia a un equipo de forma enunciativa.

La empresa no será responsable de la instalación del equipo, ni de las acciones o consecuencias derivadas de la instalación o modificaciones que sean efectuadas por terceros.

VI. ATENCIÓN A CLIENTES.

De conformidad con el modelo de negocio de SKY, entre sus objetivos principales se encuentra mantener un sistema de atención al cliente altamente eficiente, expedito y que vaya acorde con el servicio que presta la empresa a sus usuarios, para ello se ha invertido en tecnología de punta y capacitación continua a su personal, a fin de que el sistema de atención cumpla con los más altos estándares de calidad y rapidez para satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios. Con base en lo anterior, en todo momento se busca que nuestros clientes realicen el menor esfuerzo para solventar cualquier solicitud de servicio, queja o atención de avería.

Este sistema está basado principalmente en un moderno centro de llamadas (call center) el cual opera bajo estrictos estándares internacionales y tal como ocurre en los países más avanzados del mundo, funciona a través de una simple llamada telefónica que cualquier usuario, desde la comodidad de su hogar, realiza de manera gratuita marcando a los números de teléfonos: 51690000, o del Interior al 0155 51690000.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

En caso de que no sea posible resolver el problema vía telefónica, SKY envía, sin costo para el usuario, a un técnico especializado al domicilio del cliente para revisar “in situ” y físicamente el equipo, con lo cual, nuevamente se le evita al usuario cualquier gasto adicional o molestia de traslado.

Este sistema de atención a clientes, resulta idóneo y sumamente eficiente para todos sus usuarios, pero más para aquellos suscriptores que como ya se mencionó, se encuentran en zonas de difícil acceso, pues pueden llamar desde un teléfono móvil o incluso desde un teléfono satelital.

Adicionalmente, la Empresa cuenta con diversos sistemas electrónicos para cumplir con el objetivo de atender a sus suscriptores, a través de dispositivos móviles mediante una App, o bien a través de la página de internet: www.sky.com.mx o bien, a través de servicios en línea, o a través de redes sociales.

QUEJAS Y ACLARACIONES. Cualquier queja será atendida a través del teléfono de Atención a Clientes dependiendo del problema se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido a la brevedad posible.

En caso de que exista necesidad de hacer trabajos en el domicilio del Suscriptor la Empresa coordinará la visita, dependiendo de la disponibilidad del Suscriptor.

En caso de aclaraciones sobre cargos que aparecen en el estado de gastos de instalación, rentas y consumos, etc., la aclaración será atendida en línea al proporcionar el número de cuenta y el nombre del titular y se le dará respuesta a la aclaración solicitada de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato de suscripción.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Todos los suscriptores tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos al teléfono 55688722 y 01 800 468 87 22 de la Ciudad de México, o bien en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

VII. SERVICIOS.

La empresa se obliga a prestar los servicios al Suscriptor durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Estos servicios se prestarán dentro de la cobertura que se tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como con estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios que el suscriptor puede contratar, se señalarán en la Carátula del Contrato y son:

Servicio de Recepción de Señales de Televisión.

- Servicio de televisión restringida y música digital vía satélite.
- Paquetes de programación
- Servicio de Pago por Evento
- Canales a la Carta
- Eventos Especiales

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

PAGOS POR EVENTO (PPE o PPV). Programación que requiere pago adicional al costo del paquete originalmente contratado.

Existen Tres sistemas de contratación para tener acceso a “Pagos Por Evento”:

1. Contratación vía operadora telefónica OPPV (Order Pay Per View). El suscriptor deberá llamar vía telefónica al Centro de Atención a Clientes de SKY y solicitar el evento, pudiendo seleccionar el día y hora de la transmisión de la película que contrate de acuerdo con horarios preestablecidos;
2. Contratación por control remoto IPPV (Impulse Pay Per View). Los suscriptores que cuenten con el sistema de pago por evento automático, podrán hacer uso de esta modalidad a través del control remoto el cual le dará acceso a los eventos y/o películas preseleccionados.
3. Contratación vía Internet.

Asimismo, existen dos modalidades de “pago por evento”:

1. “All Day” Esta modalidad permite al usuario tener acceso a un evento o película, desde el momento de la contratación hasta las 5:59 AM siguientes. Las películas incluidas en esta modalidad son las que por derechos adquiridos en la contratación permiten prestarle éste servicio al suscriptor.
2. “Por evento” A través de esta modalidad, el suscriptor recibirá la señal de una película previamente contratada en un evento único que se transmitirá de acuerdo con la hora y día seleccionados para la transmisión.

Restricción para los sistemas de contratación de “pago por evento”. El suscriptor podrá solicitar la cancelación de los sistemas de contratación de “pagos por evento” siempre y cuando realice su petición mediante un escrito en el cual exprese su deseo de restringir dicho servicio. La restricción podrá ser de dos formas: 1. Total en caso de “pago por evento” a control remoto IPPV (Impulse Pay Per View). 2. Parcial para restringir los “pagos por evento” de contratación vía operadora telefónica, en el cual únicamente estará autorizado para contratar el titular de la cuenta.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

La forma en que los eventos son transmitidos es determinada por SKY y se dá a conocer al suscriptor al momento de ofrecerlos mediante el televisor.

La programación denominada Pago por Evento, siempre tendrá un costo adicional a los paquetes contratados por los suscriptores.

VIII. TARIFAS Y POLÍTICAS DE PAGO.

LIBRO DE TARIFAS. Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de la empresa, este puede ser consultado en la página del IFT (www.ift.org.mx) o directamente en la página de la empresa www.sky.com.mx

CAMBIOS DE PROGRAMACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE TARIFAS VIGENTES. La empresa se reserva el derecho de adicionar, eliminar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en sus paquetes de programación y/o precio de las mismas, con previo registro ante el IFT, en tal caso se dará aviso al suscriptor de manera electrónica mediante la pantalla de su televisor, o bien en página de la Empresa www.sky.com.mx, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT. De la misma forma la empresa se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas de acuerdo a las condiciones de mercado, así como al Índice Nacional de Precios al Consumidor, por la prestación de cualquiera de sus Servicios de Telecomunicaciones.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

DESCUENTO POR “PAGO OPORTUNO”. Por tiempo limitado, SKY promocionará la modalidad de “Pago Oportuno”, la cual consiste en que si el usuario paga dentro de los siguientes 12 días naturales a partir de su fecha de corte, podrá acceder a un precio preferencial. La conclusión de esta modalidad será notificada tanto al suscriptor como al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

PRECIOS ESPECIALES. Eventualmente la empresa podrá ofrecer precios especiales o promociones a sus clientes. Estos precios especiales, previamente aprobados y registrados ante el IFT se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los clientes que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por la empresa constituirán la base para las promociones y descuentos que realice. Los precios especiales estarán siempre sujetos a determinada vigencia.

Como un beneficio más, dirigido al público, SKY se reserva el derecho de ofrecer programación adicional sin costo para sus suscriptores.

El suscriptor deberá pagar por adelantado una cantidad mensual por cada uno de los paquetes de señales que elija para lo cual contará con un plazo de 12 días naturales posteriores a su fecha de corte. La fecha de corte de cada suscriptor dependerá del día en que se le activó la señal SKY ya que es coincidente con la misma. En esa fecha se facturará mensualmente el monto a liquidar.

El pago de los eventos contratados correspondiente a la programación adicional “Pagos por Evento”, se facturará con posterioridad a la contratación de los mismos y deberán ser liquidados con la facturación de la mensualidad del paquete contratado de origen.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Si la empresa no recibe el pago mencionado, podrá sin responsabilidad de su parte, suspender el servicio al suscriptor. Dicha suspensión podrá ser motivo de rescisión del contrato entre la empresa y el suscriptor, si en un plazo de 60 días naturales posteriores a su fecha de corte, el suscriptor no regulariza su situación efectuando el pago correspondiente. La rescisión del contrato, no libera al suscriptor de adeudos generados en perjuicio de la empresa.

IX. FACTURACIÓN

La empresa facturará los servicios de manera mensual, por lo que informará con esa periodicidad al suscriptor ya sea mediante factura impresa en su domicilio, o bien mediante estado de cuenta electrónico a través de la pantalla de su televisor, la cantidad que deberá cubrir, entendiéndose que la no recepción de dicha información por parte del suscriptor no le libera de las obligaciones de pago que resulten a su cargo. Los cargos que realice la empresa los realizará por tipo de servicios y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de que el suscriptor no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el suscriptor estará obligado a solicitar de SKY el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

El suscriptor podrá solicitar la impresión de su facturación a SKY, dicho documento será puesto a disposición del suscriptor en las oficinas corporativas de SKY. Si el suscriptor desea solicitar el envío de su facturación, deberá pagar el costo de dicho envío.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que la empresa le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los estados de cuenta que se le envíen a su domicilio y/o que se le transmitan vía electrónica en la pantalla de su televisor.

Los pagos de las facturas los podrán realizar los suscriptores en aquellas instituciones con las que SKY tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

El suscriptor podrá efectuar sus pagos de las siguientes formas:

- a. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el suscriptor podrá entregar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que la empresa facilitará.
- b. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el suscriptor previamente autorizará a la empresa a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
- c. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
- d. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
- e. Por pago domiciliado solicitando el “cargo automático mensual” directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
- f. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.
- g. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. En el supuesto de que el cheque con que se pague la factura no tuviera fondos suficientes, SKY estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.

BONIFICACIONES. En caso de proceder alguna bonificación a favor del suscriptor, ésta se reflejará en la factura inmediata posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de SKY, estas se realizarán de acuerdo a las obligaciones establecidas en el título de concesión de SKY y serán procedentes de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente código y las obligaciones establecidas en las leyes y el título de concesión de SKY.

X. REPARACIONES

ATENCION DE FALLAS
CENTRO DE ATENCION.

SKY cuenta con un Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al suscriptor del estado que guarda el servicio prestado.

El sistema Centro de Atención está conformado por personal de ventas y personal técnico cuya principal tarea será vigilar que la prestación de los Servicios de SKY se realice conforme a los mínimos de calidad comprometidos tanto en los Contratos de Suscripción como en el título de concesión de SKY.

En caso de que exista alguna falla, el suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico de Servicio a Clientes para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

El suscriptor deberá comunicar a *SKY* las fallas que presente el Equipo de manera inmediata y únicamente a través del número telefónico de “Servicio a Clientes” establecido por *SKY*, lo anterior para proceder a su reparación o restitución. Dichas reparaciones o sustituciones serán sin costo para el suscriptor cuando las mismas estén cubiertas por las garantías del Equipo que se describen en la Asistencia *SKY*, establecida en el Contrato de Prestación de Servicios, y en los manuales de operación del Equipo entregados al suscriptor. En caso de que las fallas del Equipo sean causadas por el suscriptor, o que el Equipo se encuentre en un domicilio distinto al registrado por *SKY* que el suscriptor este en incumplimiento de sus obligaciones y/o el Equipo esté sin garantía, el suscriptor deberá pagar y cubrir los costos y gastos de reparación y/o restitución del Equipo que en su momento le sean informados por *SKY*, así como los costos y gastos que se generen por la adición de cable adicional al que está obligado a proveer “*SKY*” (30 mts) conforme a este Contrato o la sustitución del mismo. El suscriptor también estará obligado a pagar los costos y gastos que se generen por la instalación del Equipo a otros aparatos que el suscriptor le solicite.

ASISTENCIA *SKY*.

El suscriptor deberá pagar a *SK* una cantidad por concepto de Asistencia *SKY*, la cual estará determinada, pactada y establecida la(s) Carátula(s) de los Contratos), a partir de la firma de los mismos, por ésta cantidad el suscriptor recibirá los siguientes beneficios: a) reinstalación gratuita del equipo si cambia de domicilio (aplica a partir del día 121 posterior a su fecha de activación. Los cambios solicitados antes de esta fecha deberán ser cubiertos en su totalidad por el suscriptor, y está limitado a un cambio de domicilio por año); b) reparación y/o reemplazo del equipo (siempre y cuando las fallas no sean imputables al mal uso); y c) reposición de equipo por robo o siniestro sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el Contrato de Arrendamiento y Comodato de Equipo, en relación con robo o siniestro del Equipo. Los reemplazos se harán por equipos de tecnología y condiciones similares, de acuerdo con el inventario y disponibilidad existentes.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

La Asistencia SKY no aplica cuando el robo o daño es únicamente a la tarjeta inteligente. Siempre que exista robo o siniestro de la tarjeta inteligente, el suscriptor deberá levantar denuncia de robo ante la autoridad competente en la localidad o país, dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha del evento, enviar copia certificada del Acta de robo que demuestre la denuncia a las oficinas de SKY, y pagar el costo que corresponde a la reposición. Para hacer efectivas las garantías que otorga la Asistencia SKY será necesario que el suscriptor se encuentre al día en el pago de todas sus obligaciones contractuales con "SKY". "SKY" podrá cambiar y/o modificar, incluir y/o excluir los montos, formas de pago, garantías, características y contenidos de la Asistencia SKY dando aviso al suscriptor con 15 días hábiles de anticipación a la fecha de la modificación y/o cambio. La Asistencia SKY será facturada anualmente en cuatro pagos mensuales de igual monto cada uno.

El procedimiento para la solicitud de atención de fallas será el siguiente:

El suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes de SKY, a dicho reporte le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.

El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico darán seguimiento al reporte presentado.

El Responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y en su caso la corregirá de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicio a Clientes y en el Título de Concesión.

SKY estará obligado a corregir las fallas que le sean imputables conforme a las definiciones en el contrato correspondiente, en un plazo máximo de 72 horas, en caso contrario bonificará al suscriptor el periodo correspondiente por el tiempo en que estuvo sin servicio.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

XI. FALLAS O INTERRUPCIONES DE SERVICIO.

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de SKY si el suscriptor no puede recibir las señales temporal o definitivamente, por las siguientes causas:

- I.- Por la mala colocación de la antena receptora;
- II.- Por fallas que tengan su origen en el Equipo receptor (antena, LNB, cableado y/o *Receptor Digital*) y que no hayan sido debidamente reportadas a SKY conforme al Contrato de Suscripción;
- III.- Por falta de pago de las cuotas convenidas;
- IV.- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
- V.- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y/o Equipo receptor;
- VI.- Por interferencia solar;
- VII.- Por condiciones atmosféricas adversas;
- VIII.- Por fallas en la transmisión de la(s) señal(es) causadas por el satélite;
- IX.- Por caso fortuito o fuerza mayor.