

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

## **ÍNDICE**

1. Aviso introductorio
2. Definiciones
3. Tecnologías
4. Cobertura
  - 4.1 Cobertura autorizada
  - 4.2 Cobertura garantizada
5. Modalidades de contratación
6. Programación
7. Tarifas
8. Arrendamiento del equipo
  - 8.1 Instalación del equipo
  - 8.2 Activación del equipo
  - 8.3 Programación del equipo
  - 8.4 Imposibilidad técnica
  - 8.5 Servicios técnicos del equipo
9. Cobro del servicio
  - 9.1 Modalidades de pago
  - 9.2 Formas de pago
  - 9.3 Lugares de pago
  - 9.4 Facturación
  - 9.5 Ciclos de facturación
  - 9.6 Cambio de forma de pago
10. Cambio de domicilio
11. Suspensión del servicio
12. Fallas e interrupciones en el servicio
13. Robo, descompostura o fallas del equipo
14. Reposición de equipo robado

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

- 15. Vigencia, cancelación y resolución del contrato
  - 15.1 Vigencia.
  - 15.2 Cancelación del contrato.
  - 15.3 Resolución del contrato
- 16. Identificaciones oficiales aceptadas por Comband
- 17. Rembolsos
- 18. Prohibiciones
- 19. Recepción, seguimiento, resolución de quejas y aclaraciones
  - 19.1 Aclaración de saldos
  - 19.2 Quejas relacionadas a la instalación y al servicio
  - 19.3 Procedimiento para presentación de quejas

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

## **1. AVISO INTRODUCTORIO.**

Combant, S.A. de C.V., (en adelante MVStv) es una empresa que ofrece a sus suscriptores, televisión de paga de calidad para atender las expectativas de la familia mexicana.

MVStv ofrece televisión de calidad, con una nueva imagen y programación que incluye noticias, deportes, música y entretenimiento, ideal para toda la familia; con cobertura en la Ciudad de México y Área Metropolitana, de acuerdo a las localidades autorizadas por la Autoridad competente, ofreciendo una gama de servicios de programación, que le permite al Suscriptor encontrar en nuestro producto satisfacción, calidad y variedad a un precio accesible.

Nuestra programación, brinda el servicio de Televisión restringida con producción propia, con los más altos estándares de calidad en imagen y audio gracias al avance tecnológico, infraestructura técnica y humana que nos permite ofrecer este servicio, con el objetivo de beneficiar a los suscriptores ofreciendo una opción económica para su diversión.

A lo largo del presente código de prácticas, se encontrarán el detalle del servicio que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

## **2. DEFINICIONES**

**Centro de atención telefónica (“CAT”):** Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (I) dar información del plan tarifario, servicio complementario, servicio disponible y de programación que ofrece Combant, S.A. de C.V., (MVStv); (II) atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los servicios; (III) brindar asistencia técnica relacionado con la utilización del equipo instalado, el uso de los servicios y; (IV) recibir pagos

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

utilizando medios electrónicos, entre otros. El cliente puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito 800 o mediante correo electrónico que detalla Comband en su página web.

Para efectos del presente código se entenderá por:

**COBERTURA:** Es el área geográfica del territorio de la República Mexicana, en la que Comband, S.A. de C.V., (MVStv) presta sus servicios y cuenta con infraestructura para la prestación del servicio. Dicha información se encuentra disponible en la página [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv), Comband, S.A. de C.V., (MVStv) es un sistema de televisión restringida con cobertura en: La ciudad de México y Área Metropolitana.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**COMBAND, S.A DE C.V.:** Se le conoce con el nombre comercial de (Canal 7).

**CONTRATO:** Contrato de prestación de servicios de televisión restringida que el suscriptor celebra con Comband, S.A de C.V.

**EL SERVICIO:** Es un sistema de recepción de señales e imágenes de televisión restringida, que disfrutará el suscriptor, única y exclusivamente, con fines de entretenimiento, diversión o para obtener información, en una sola televisión, siempre y cuando la televisión del suscriptor tenga la posibilidad técnica de recibir dichas señales, a través del equipo. El servicio consta de UN CANAL de programación conforme a lo señalado en el presente documento.

**EL(LOS) EQUIPO(S):** Equipo digital.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

**EQUIPO DIGITAL:** Permite recibir la señal en alta definición de CANAL-7, en una sola televisión y consta de receptor DVB-S2HD, control remoto, pilas y cable HDMI.

Para que el suscriptor pueda contratar este equipo digital, deberá tener contratado el canal de programación establecido por Comband para este propósito.

**FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN:** El computo de treinta días naturales en que existió un consumo del servicio y se realizará de conformidad con la explicación que se detalla en el apartado denominado “ciclos de facturación”.

**FECHA LÍMITE DE PAGO:** Será seis días naturales después de su fecha de corte de facturación.

**FORMATO DE INSTALACIÓN (carátula):** Es el documento en donde se hace constar las actividades realizadas por la empresa en el domicilio del suscriptor, como son: registro de suscripción, ejecución de la orden de instalación, orden de servicio, orden de desinstalación, recibo de pago por servicios realizados entre otras, así como el canal contratado, el contrato de arrendamiento y la firma de aceptación del suscriptor o de quien recibe la instalación en el domicilio del suscriptor.

**CANAL DE PROGRAMACIÓN CANAL 7 (en adelante CANAL):** Integrado por un canal a través del cual se transmiten diversos programas, comerciales, musicales, y entretenimiento en general.

El suscriptor, podrá contratar nuestro Canal de programación siempre y cuando tenga su lugar de residencia en la Ciudad de México y Área Metropolitana

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

y que ofrezca Comband. El canal de programación ha sido previamente aprobado y registrado ante el IFT.

**PLAZO:** El contrato no está sujeto a un plazo forzoso.

**COSTO DEL SERVICIO:** Cantidad de dinero que el suscriptor paga en forma mensual vencida, o bien en promoción de forma anual y que incluye la tarifa de la señal registrada y autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el arrendamiento del equipo y pago de los impuestos correspondientes.

**SUSCRIPCIÓN:** Cantidad de dinero que el suscriptor paga al momento de celebrar el contrato a Comband, por única vez y para cubrir los gastos relacionados únicamente con la celebración de dicho contrato; lo cual es independiente del pago del precio del canal que tendrá que hacer el suscriptor, durante la vigencia del contrato.

**SUSCRIPTOR Y/O CLIENTE:** Aquella persona, que suscribe el contrato con Comband.

### **3. TECNOLOGÍAS**

#### **Sistema Canal 7:**

El servicio para Canal 7, se opera en la banda UHF de Televisión, la señal de video que se procesa para su transmisión es convertida de Análogo a Digital por medio de un transmisor digital de banda ancha de 7.6 KW, dicho transmisor procesa la señal de video y audio asociado a la cual por medio de un encoder es posible introducirle un código BISS para encriptar el sistema de TV, la transmisión de la portadora Digital de video de este servicio se realiza bajo la norma ATSC.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

En el extremo del usuario, se requiere una antena normal de recepción, está puede ser propiedad del usuario y/o desde una antena de conejo, hasta una antena aérea e incluso una antena HD para banda UHF, la especificación de la antena de recepción estará determinada por la ubicación geográfica del usuario y la cantidad de señal disponible en el área (este componente no es proporcionado por Comband de forma obligatoria), cable coaxial para conectar la antena al receptor ATSC, el receptor ATSC con su control remoto y cable HDMI.

El receptor ATSC puede conectarse a la TV del cliente vía cable HDMI para proyectar señales HD (1080 líneas de resolución) de TV abierta o restringida vía código BISS más señales digitales de TV abierta o restringida vía código BISS en calidad estándar que puede captar la antena conectada al televisor del cliente, si este está provisto de las entradas HDMI necesarias, en caso que el usuario no cuente con un televisor con entradas HDMI, el receptor ATSC puede conectarse vía cables RCA al televisor y proyectara las señales captadas por la antena del cliente en calidad digital estándar.

### **4. COBERTURA**

#### **4.1 COBERTURA AUTORIZADA**

Comband cuenta con 1 título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones y modificación y prórroga de la Concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para usos determinados con un área de cobertura en la Ciudad de México y Área Metropolitana; otorgadas por el gobierno federal por conducto de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes a favor de COMBAND S.A. DE C.V.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

### **4.2 COBERTURA GARANTIZADA**

Aún y cuando, Comband cuenta con la autorización para operar; a fin de brindar un servicio de la más alta calidad, en cuanto a servicios de venta, instalación, y cobranza, requiere de conformar una infraestructura ya sea propia o de distribuidores autorizados, para ello Comband invierte constantemente para crear y modificar su red de servicio.

Tanto en la página web [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv) como telefónicamente, se puede consultar la cobertura de Comband (CANAL 7), a fin de conocer las localidades que cuentan con la disponibilidad del servicio.

### **5. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

Comband, a través del contrato, se compromete a prestar a favor del suscriptor, el servicio que contrate con el canal y equipo de los que se mencionan a continuación, a cambio el suscriptor deberá pagar las contraprestaciones que correspondan al precio del canal, por la recepción del servicio.

El suscriptor recibirá el servicio sujetándose a los términos, condiciones, horarios y modalidades de operación aprobados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y por las demás autoridades a quienes compete la regulación de sistemas de señales de televisión restringida.

También el suscriptor, conviene en que los derechos de recepción del servicio que adquiere por medio del mencionado contrato son, ya sea para uso doméstico o comercial (lugares públicos).

**USO DOMESTICO:** El servicio será única y exclusivamente para casa-habitación por lo que queda prohibido al suscriptor, su uso o explotación de este para lugares públicos



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

### **6. CANAL DE PROGRAMACIÓN**

#### **CANAL 7**

### **7. TARIFAS:**

El suscriptor debe llevar a cabo para efecto de la recepción del servicio un pago inicial único por suscripción.

El suscriptor deberá estar atento a los comunicados que hace Comband por los diferentes medios de comunicación, como la página de internet o en los cintillos de la pantalla de televisión durante las transmisiones respecto de los incentivos o descuentos que se apliquen a las tarifas.

Posteriormente y en forma anual pagará la tarifa que corresponda según el canal que eligió, y conforme a las tarifas que Comband registró ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones; del canal que ofrece.

- Las tarifas se cobran con I.V.A. e I.E.P.S. incluido
- La tarifa puede modificarse previo registro de la Autoridad competente y se le harán del conocimiento del suscriptor mediante su publicación con la debida anticipación en la página de internet, mensajes en pantalla o cintillos durante sus transmisiones y si el suscriptor no acepta la modificación puede solicitar la terminación del contrato,
- El importe de la anualidad deberá ser pagado dentro de los siguientes 6 días de la fecha de corte y al término de esta.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

Los términos y condiciones del canal que ofrece Comband, podrán ser consultados en la página web [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv) y a través del centro de atención telefónica, además de la publicación anual de los planes tarifarios en cumplimiento con la obligación establecida en las concesiones.

### **8. ARRENDAMIENTO DEL (LOS) EQUIPO(S):**

Para que el suscriptor pueda gozar del servicio, al contratar Comband le otorga a el suscriptor el uso y goce temporal, en calidad de arrendamiento puro del equipo, para que pueda recibir el servicio; por lo que el suscriptor se obliga con Comband a pagarle como contraprestación anual el importe correspondiente del arrendamiento del equipo.

El suscriptor reconoce expresamente que el arrendamiento del equipo es condición indispensable para que reciba las señales del canal que contrate con Comband.

#### **8.1. INSTALACIÓN DE EL EQUIPO**

El suscriptor, acepta que el canal contratado, lo recibirá en su domicilio a través del equipo que le arriende Comband, cuya marca, tipo y demás especificaciones son de su entera satisfacción y por lo mismo, lo(s) acepta para que le sea instalado y activado dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato.

El lugar en que haya de instalarse el equipo deberá ser previamente autorizado por el suscriptor, en razón de lo cual éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaren a ocasionar con motivo de la instalación.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

Una vez instalado y activado el equipo, el suscriptor, no podrá variar el lugar de su instalación, si no únicamente mediante solicitud de un servicio técnico que realice a través de una llamada telefónica al centro de atención telefónica, donde le informaran el costo del servicio técnico.

De acuerdo a lo anterior, para que el suscriptor pueda recibir la prestación del servicio mencionado, deberá contar con un televisor en buenas condiciones de funcionamiento.

A efecto de que Comband pueda cumplir oportunamente con la instalación del equipo de manera adecuada, el suscriptor permitirá a los técnicos autorizados por Comband, el acceso al domicilio indicado en las declaraciones de este contrato, previa identificación del empleado y exhibición del formato universal orden de trabajo.

Si el suscriptor no permite el acceso a los técnicos a su domicilio o no otorga las facilidades para la instalación del equipo y esta instalación no puede realizarse en un plazo de seis meses, la suscripción quedará cancelada por este motivo imputable al suscriptor sin derecho a reembolso.

### **8.2. ACTIVACIÓN DEL EQUIPO**

La activación del sistema que consta de un solo canal se realizará, en el momento mismo de su instalación.

Una vez instalado y activado el equipo en el domicilio del suscriptor, inicia la prestación del servicio.

### **8.3. PROGRAMACIÓN DEL EQUIPO**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

El suscriptor, podrá solicitar la contratación o cancelación del canal de programación y/o equipo, mismo que estará sujeto en todo momento a las políticas y tarifas establecidas por Comband, esto lo podrá realizar llamando al teléfono de atención a clientes.

Comband no será responsable de las interrupciones en el servicio provenientes de caso fortuito o de fuerza mayor y las que se derivan por reparaciones normales en el sistema o por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; por suspensión o cancelación del servicio o por modificación a las condiciones de la concesión.

Comband se reserva el derecho de comercializar cortes que se presenten durante las transmisiones de televisión restringida, quedando establecido que la prestación del servicio de recepción de tales señales, no confiere en favor del suscriptor el derecho de explotar comercialmente ni el de reproducir sea en forma total o parcial, el contenido de los programas que a través de las mismas se reciben, pues el hecho de realizar la explotación comercial y/o la reproducción total o parcial de dichos programas, sin contar con la debida autorización, es ilícito.

### **8.4. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA**

En caso de que se determine imposibilidad técnica al momento que se realice la instalación, el contrato quedará cancelado y Comband reembolsará el importe de la cantidad pagada por concepto de suscripción, en un plazo no mayor a ocho días hábiles, sin que éste genere interés alguno y que de cualquier modo el suscriptor o quien él designe como responsable firmará de conformidad en la orden de instalación, anotando las observaciones pertinentes.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

### **8.5. SERVICIOS TÉCNICOS DEL EQUIPO**

Los servicios técnicos, pueden ser con costo y sin costo.

Los servicios por cambio de domicilio, cambio del equipo o reparación del equipo instalado en el domicilio del suscriptor, que deban realizarse por causas imputables a él, se realizarán con costo, mismo que pagará el suscriptor.

Los servicios técnicos que son sin costo son los inherentes a fallas en el equipo o instalación.

### **9. COBRO DE LOS SERVICIOS**

#### **9.1 MODALIDADES DE PAGO.**

##### **PAGO MENSUAL VENCIDO:**

El suscriptor, conviene que pagará a Comband en forma mensual vencida, la contraprestación equivalente al precio del CANAL 7; precio que se integra por las tarifas de las señales registradas ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones, el arrendamiento del equipo y los impuestos correspondientes.

El importe del precio del canal que contrate el suscriptor podrá ser modificado por Comband, para ser acorde a las condiciones del mercado y competitividad del servicio, debiendo registrar dicha tarifa ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En caso de que el canal sea modificado por cuanto hace a la programación o que el precio del canal contratado aumente, la empresa notificará a el suscriptor

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, pudiendo el suscriptor, en todo caso solicitar la cancelación del servicio sin penalidad alguna, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a que entre en vigor dicha modificación, excepto cuando las modificaciones impliquen un beneficio para el suscriptor, como lo puede ser una reducción en el precio del canal

En caso de que la empresa modifique el precio del canal, durante el periodo cubierto por el suscriptor de la anualidad, éste se notificará con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, y el suscriptor podrá solicitar la cancelación del servicio sin penalidad alguna, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que sean efectivos los cambios al precio del canal y su cancelación surtirá efectos al término de su anualidad. Una vez que hayan transcurrido los 30 (treinta) días descritos anteriormente sin que el suscriptor hubiese expresado su inconformidad, se entenderá como una aceptación por parte del suscriptor de cumplir con los cambios efectuados a el precio del canal, y deberá cubrir el siguiente pago con el nuevo precio del servicio.

### **9.2 FORMAS DE PAGO**

El suscriptor pagará a Comband, los servicios contratados, la renta del equipo y los impuestos; por mensualidad vencida, en moneda nacional, a más tardar en la fecha límite de pago en caso de ser pagada posteriormente el suscriptor deberá pagar el importe correspondiente a gastos de cobro por reinstalación que para tal efecto, determine Comband, ya sea en:

- **Efectivo**
- **Cargo automático a la tarjeta de crédito o débito**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

El suscriptor queda obligado al pago oportuno del precio mensual del canal, independientemente de que reciba o no el estado de cuenta bancario en el que aparezca el cargo y/o de que tenga o no las herramientas que se proporcionan para el pago en efectivo. En caso de que alguna de las herramientas que se proporcionan para el pago en efectivo se hubiere extraviado o destruido, Comband le proporcionará otro, para ello el suscriptor deberá solicitarlo a Comband, quien lo hará llegar por correo.

Cuando el suscriptor determine que su pago será mediante cargo automático a su tarjeta de crédito (en la tarjeta de crédito, el suscriptor debe ser el titular), este autoriza a Comband a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos a la tarjeta de crédito proporcionada.

Si por algún motivo la tarjeta que se refiere en el párrafo anterior es cancelada, el suscriptor deberá, dentro de los treinta días siguientes a su cancelación informarlo a Comband y proporcionar por escrito un nuevo número de tarjeta vigente, al igual que la denominación de la misma, expedida a su nombre, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido.

Si el suscriptor hubiere determinado realizar el pago de las contraprestaciones convenidas mediante cargo automático a su tarjeta de crédito, una vez que el presente contrato se hubiere resuelto, deberá notificarlo inmediatamente a la institución bancaria a la que dicha tarjeta de crédito corresponda, a efecto de que esa institución deje de pagar a Comband las cantidades que correspondan a los referidos cargos.

### **9.3 LUGARES DE PAGO**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

- Centros de pago tales como Grupo Walmart, Telecom telégrafos, Oxxo, Banamex, Banorte, HSBC, Grupo Scotiabank, Grupo Santander Serfin

### **9.4 FACTURACIÓN**

La factura del servicio cubierto por el Suscriptor se emitirá de acuerdo con el servicio contratado por el Suscriptor y de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes y será entregada a el suscriptor cuando éste la solicite a la empresa dentro de los siguientes 30 (treinta) días posteriores a su fecha de pago, mediante llamada telefónica al centro de atención telefónica o por internet, accediendo para este fin a la página web [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv), debiendo proporcionar sus datos de identificación fiscal. Lo anterior siempre y cuando haya realizado el pago correspondiente.

### **9.5 CICLOS DE FACTURACIÓN**

Para el servicio Canal 7, Comband cuenta con un solo ciclo de facturación los días 8 (ocho) de cada mes.

### **9.6 CAMBIO DE FORMA DE PAGO**

El suscriptor podrá solicitar al centro de atención telefónica y en cualquier momento, el cambio de forma de pago. Ya sea que desee pagar con tarjeta de crédito, o bien se encuentre su pago en efectivo, y ahora desee pagar por tarjeta de crédito o viceversa.

## **10. CAMBIO DE DOMICILIO**



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

Los servicios por cambio de domicilio del suscriptor, que deban realizarse por causas imputables a él, o a solicitud del mismo, se realizarán con costo, mismo que pagará el suscriptor.

### **11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Comband está facultada de conformidad con los términos del contrato para suspender al cliente la prestación del servicio que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

**a)** Que el equipo haya sido objeto de robo y no siga el procedimiento señalado.

**b)** Por imposibilidades técnicas derivadas de hechos futuros que no sean imputables a la empresa, como lo puede ser de manera enunciativa; la construcción de nuevos edificios, la instalación de antenas aéreas satelitales, la reubicación o crecimiento de plantas o árboles, la instalación de espectaculares, etc.

**c)** Por realización de prácticas prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito.

Se consideran prácticas prohibidas:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento del suscriptor, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman el canal.

2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción del canal, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dicho canal.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

El suscriptor en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales y de derechos de autor y/o cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra; asimismo la empresa podrá rescindir el presente instrumento sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

El hecho de que Comband suspenda el servicio al suscriptor por cualquiera de las causas antes mencionadas, no significa que el contrato celebrado con Comband quede cancelado, y por lo tanto, el suscriptor deberá continuar cumpliendo con sus obligaciones derivadas del contrato, hasta la terminación del mismo y la devolución del equipos propiedad de Comband.

Una vez suspendido el servicio, Comband iniciará las gestiones necesarias para recuperar el equipo que, en tal caso, deberá entregar de inmediato el suscriptor, en el momento mismo en que, para ello, sea requerido por Comband, salvo que desee continuar con el servicio, en cuyo caso el suscriptor deberá pagar o acreditar haber pagado íntegramente el importe de la contraprestación anual (que en ningún caso, serán objeto de bonificación o reembolso parcial alguno), los gastos de cobranza correspondientes; de no hacerlo así el suscriptor no tendrá derecho a la reanudación del servicio.

### **12. FALLAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO.**

En caso de que llegaren a verificarse fallas o la interrupción en la recepción del servicio, el suscriptor deberá reportarlas a la empresa de inmediato a través del número telefónico establecido para servicio a clientes, mismo que se encuentra disponible a través de la página.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

La empresa no será responsable de las fallas o interrupciones en el servicio, ocasionadas por las siguientes causas:

- Si las fallas derivan del equipo por hechos atribuibles al suscriptor.
- Por caso fortuito o fuerza mayor,
- Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción del equipo receptor.
- Por fallas en el voltaje en el domicilio del suscriptor.

En caso de interrupciones o fallas en el servicio contratado y que sean atribuibles a la empresa, ésta compensará a el suscriptor la parte proporcional del precio del canal que dejó de prestar y adicionalmente bonificará a el suscriptor el 20% del monto del periodo en que haya sido afectado el servicio. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a la empresa, podrá dejarse de cobrar el importe del precio del canal, siempre y cuando dicha falla sea mayor a 24 horas continuas, de acuerdo a lo establecido por las leyes, normas y regulaciones de la materia.

### **13. ROBO, DESCOMPOSTURAS O FALLAS DEL(LOS) EQUIPO(S)**

En caso de robo, descomposturas o fallas del equipo, el suscriptor en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, deberá de solicitar a la empresa la suspensión del servicio y la reposición del equipo, previo pago del mismo.

En caso de siniestro causado por fuerza de la naturaleza, se llegaren a ocasionar daños a los bienes del suscriptor, a través del equipo o alguno de sus componentes, el suscriptor se obliga a sufragar el costo de los daños ocasionados y no procederá reclamación alguna en contra de la empresa quien no indemnizará

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

a el suscriptor por tales daños. La empresa sólo será responsable por daños atribuibles a ella o a su personal.

### **14. REPOSICIÓN DE EQUIPO ROBADO**

El equipo robado, será boletinado y el suscriptor si así lo desea podrá continuar gozando del servicio, para ello solicitará a Comband un nuevo equipo pagando la contraprestación establecida por Comband por la reposición del equipo robado, se instalará el equipo nuevo en el domicilio del suscriptor, cancelando los cargos generados desde el aviso del robo, hasta la instalación del nuevo equipo, para ello el suscriptor demostrara el hecho, con copia del acta levantada ante el ministerio público o autoridad competente.

### **15. VIGENCIA, CANCELACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

#### **15.1 VIGENCIA.**

El contrato no tiene plazo forzoso

#### **15.2 CANCELACIÓN DEL CONTRATO**

El suscriptor podrá dar por terminado el contrato, mediante solicitud de cancelación que presente a la empresa a través de los medios que se ponen a su disposición en la página de internet en cualquier momento.

#### **15.3 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se resolverá sin responsabilidad para las partes en el caso de que física, técnica o legalmente sea imposible la prestación del servicio.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

Serán causas de rescisión imputables a la empresa, sin responsabilidad alguna para el suscriptor, las siguientes:

a) Si el plazo de la concesión otorgada a la empresa mediante la cual se presta el servicio termina, en su caso, se le devolverá al suscriptor los servicios pagados y no recibidos

b) El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas establecidas en el contrato de prestación de servicios registrado ante Profeco.

c) La falta de prestación del servicio, acreditada de manera fehaciente.

d) La modificación del canal y precio del mismo conforme a lo establecido en la cláusula décima séptima del contrato registrado ante Profeco.

e) La prestación del servicio sin cumplir los estándares de calidad establecidos por la autoridad competente.

f) Que no se respeten los términos y condiciones convenidos, ofrecidos o publicitados al suscriptor, siempre que se acrediten dichos ofrecimientos en forma fehaciente.

### **16. IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR COMBAND**

Las identificaciones oficiales aceptadas por Combant son las siguientes:

En caso de personas físicas:

- Credencial de elector.
- Pasaporte vigente (No aplica para extranjeros).
- Cédula profesional digitalizada.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

- Licencia de manejo expedida en la República Mexicana (No aplica para extranjeros) y con mínimo de 9 meses de antigüedad.

Tratándose de personas morales, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del apoderado o representante legal, el cual deberá contar con poder para pleitos y cobranzas.

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario presentar carta poder (en hoja membretada en caso de tratarse de personas morales).

### **17. REEMBOLSOS**

La empresa y el suscriptor establecen que para que proceda cualquier reembolso de las cantidades pagadas por concepto de suscripción y/o precio del canal de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente contrato, el suscriptor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el suscriptor acredite haber realizado el pago del concepto reclamado.

El suscriptor deberá presentar la siguiente documentación:

- \* Identificación oficial (pasaporte, licencia de manejo actual o credencial de elector).

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

\* Fotocopia del contrato o comprobante del concepto reclamado en el que especifique el monto de la devolución.

### **18. PROHIBICIONES**

Queda estrictamente prohibido al suscriptor, lo siguiente:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento del suscriptor, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman el canal.

2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción del canal, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con dicho canal.

El suscriptor en caso de incurrir en cualquiera de las prohibiciones antes señaladas se puede hacer acreedor a las penas y/o sanciones tanto civiles, penales, de derechos de autor y cualquier otra aplicable, por lo que la empresa queda totalmente facultada a proceder legalmente en su contra; asimismo la empresa podrá rescindir el contrato sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

### **19. RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO, RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES**

#### **19.1 ACLARACIÓN DE SALDOS**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

En los casos en que el suscriptor, no reconozca algún cargo de su facturación deberá llamar al centro de atención telefónica, a fin de presentar la aclaración correspondiente.

Comband deberá verificar el origen del cargo y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor del suscriptor y los importes de los cargos hayan sido previamente pagados, Comband le dará al suscriptor las siguientes opciones para el reembolso de los mismos:

- Realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito registrada en sistema para cargos recurrentes; y/o el reembolso en efectivo a través de las instituciones bancarias en las cuales Comband en ese momento tenga convenio.

En caso de que el cargo no reconocido no haya sido pagado previamente y la aclaración resulte procedente a favor del suscriptor, Comband realizará la corrección pertinente.

En las solicitudes de aclaración de cargos no reconocidos que por su naturaleza Comband deba realizar una investigación detallada, solicitando información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta 15 días hábiles. Es importante considerar adicionalmente hasta 10 días hábiles correspondientes al tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

### **19.2 QUEJAS RELACIONADAS A LA INSTALACIÓN Y AL SERVICIO**



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

Comband, cuenta con un centro de atención telefónica, el cual se encuentra integrado por ejecutivos especializados y capacitados, en la atención del suscriptor.

Es el ejecutivo quien recibe las llamadas de los suscriptores y atiende sus quejas. El suscriptor debe llamar al teléfono de dicho centro de atención, dar los datos de su servicio (número de cliente y equipo) y exponer su queja.

El ejecutivo dará atención y solución a la queja del suscriptor, la cual podrá ser resuelta de cualquiera de las siguientes maneras:

- Solución inmediata y en línea al momento de la llamada.
- Solución en 24 horas, en caso de que se requiera realizar algún trámite interno en Comband, con llamada de confirmación al suscriptor, de que la queja ha quedado satisfecha.
- Se genera un servicio técnico para que personal calificado de Comband, acuda al domicilio del suscriptor a revisar físicamente el equipo y resuelva el problema, que generó la queja.

### **19.3 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACION DE QUEJAS**

El suscriptor, podrá enviar sus quejas y/o sugerencias a:

Medios de atención a Clientes, recepción de sugerencias y quejas las 24 horas del día, todos los días del año. Atención telefónica y buzón de voz en el 55 50 37 15 27 . Correo electrónico de contacto MVStv: [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv)

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES COMBAND CANAL 7**

### **NOTA:**

El contrato de prestación de servicios de transmisión de televisión restringida autorizado y registrado ante la Profeco e IFT, está disponible en la página de internet de Comband, [mvstv@mvstv.tv](mailto:mvstv@mvstv.tv)