

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Prestación del servicio de Internet y Televisión Restringida por **Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.**

GLOSARIO

Acceso a Internet o conexión a Internet: Es el sistema de enlace donde el Suscriptor, por medio de un computador, dispositivo móvil o una red de computadoras, cuenta para conectarse a internet, lo que le permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que ofrece internet, como correo, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos, etcétera.

Acometida: Instalación física para proporcionar el servicio desde un "Tap" a la fachada del domicilio del Suscriptor.

Autoridades: Organismos públicos ante los cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura o cualquier documento y trámite que requiere aprobación y autorización en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.

Bonificación: Corresponde a la cantidad económica equivalente al número de días que se descuentan a la mensualidad del Suscriptor por falta o falla de alguno o algunos de los servicios instalados; o bien se hace acreedor a este beneficio cuando la Gerencia determine un descuento de cargo por buen historial de pagos.

CAS: Centro de Atención al Suscriptor, local donde se atiende directamente al Suscriptor, ubicada en Morelos #131 Col. Centro con código postal 58420 en la ciudad de Quiroga, Michoacán de Ocampo. Con horarios de atención personal al suscriptor y público en general de las 9:00 a las 14:00 horas y de las 16:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

CAT: Centro de Atención Telefónica al número telefónico 4543540909 al que los Suscriptores pueden comunicar sus quejas, sugerencias, solicitar servicios y/o iniciar aclaraciones, con atención las 24 horas los 365 días del año.

CAS electrónico: es la dirección de correo electrónico a la que los Suscriptores podrán direccionar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones: gerencia@sitevisa.com.mx

Código: Código de Prácticas Comerciales.

Concesión: Título de Concesión Única para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Concesionario: Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.

Contrato de Adhesión: Se refiere al convenio de contratación de los servicios de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., con el Suscriptor debidamente inscrito ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Equipo: Módem o cualquier equipo necesario para la prestación del/los servicio(s) contratados.

Estado de cuenta: Documento en el que se hace constar los cargos del suscriptor, saldo anterior, pagos realizados importe de rentas, cargos adicionales, total a pagar, fecha de facturación y fecha de corte.

Fecha límite de pago: Último día en que el suscriptor puede realizar el pago de los servicios contratados, sin que le sea suspendido el servicio.

ID de Suscriptor: Número de identificación del suscriptor, que sirve como identificador de su información (datos generales, servicios y condiciones del servicio).

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Lista de Precios Servicios Adicionales: Tarifas vigentes correspondientes a servicios adicionales que podrá ser consultada por los suscriptores en el sitio web así como en los CAS.

Mensualidad: Pago correspondiente que deberá de realizar el Suscriptor por la prestación de los Servicios.

Orden de servicio: Formato que se emite desde el sistema de administración para ordenar una actividad al Área Técnica de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., y que implica un servicio por instalar o alguna modificación que se realizará en el domicilio del Suscriptor.

Promoción vigente: Toda actividad o paquete comercial temporal que emita Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. como parte de su estrategia comercial.

Reporte de falla o queja del servicio: Procedimiento que el Suscriptor podrá levantar a través de los CAS que proporciona Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., respecto a una falla o queja del servicio que tiene contratado, para que sea atendido, resuelto o restablecido en sus servicios.

Servicio: Servicios de telecomunicaciones que el Suscriptor contrata con Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V..

Servicios Adicionales: Se refiere a los servicios que presta Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. al Suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría serlo el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

Suscriptor: Es la persona física o moral titular del Contrato de servicios de telecomunicaciones.

Suscriptor Desconectado: Suscriptor que ha dejado de pagar su mensualidad (siguiente mes en el que actualmente se encuentra activo).

Suscriptor Suspendido: Suscriptor que no tiene reconocido el pago de dos mensualidades continuas (el pago de su mensualidad vencida, más los días disfrutados a la fecha de corte del mes en curso).

Suscriptor Moroso: Suscriptor que no tiene reconocido el pago de tres mensualidades continuas (Suscriptor que no se reactivó en el estatus de suspendido).

Servicio en Baja o Cancelado: Suscriptor que no tiene pagos de sus servicios al iniciar el cuarto mes (Suscriptor cancelado por moroso) o decide dar de baja sus servicios contratados (cancelado personal).

Tarifa(s): Costos de los servicios de telecomunicaciones que se encuentran inscritos en el Registro Público de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones y que se pueden consultar en www.ift.org.mx.

Visita Técnica: Servicio que proporciona Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. para realizar modificaciones en los servicios contratados (adiciones, cambio de domicilio, ubicación de equipos).

Wifi: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles del Suscriptor pueden conectarse a Internet.

Zona de cobertura: Colonias y calles dentro de la localidad, donde físicamente se tiene la Red construida y funcionando dentro de la población autorizada para prestar el servicio al Suscriptor.

SERVICIOS

Se refiere al servicio de acceso a internet y televisión restringida que ofrece Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. a sus suscriptores, ofreciendo distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos, y que se encuentran debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Suscriptor podrá recibir asesoría y atención mediante el siguiente número telefónico (454)-354-0909, asimismo como al correo electrónico gerencia@sitevisa.com.mx con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V..

Para atención física, el Suscriptor podrá dirigirse al domicilio ubicado Morelos #131 Col. Centro con código postal 58420 en la ciudad de Quiroga, Michoacán de Ocampo, el horario de atención será de lunes a sábado de 08:00 am a 05:00 pm.

Con horarios de atención personal al Suscriptor y público en general de las 9:00 a las 15:00 horas y de las 16:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Contratación

Políticas Generales

Los requisitos para contratar los servicios que ofrecerá Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. son:

1. Ubicarse dentro de la zona de cobertura.
2. Que el solicitante sea mayor de edad.
3. Que la acometida no sea mayor a 80 metros de cable entre el Tap y la fachada del domicilio.
4. Que el solicitante en caso de haber sido Suscriptor no haya causado baja por incumplimiento de pago y en su caso que se hubiesen entregado los equipos que fueron puestos a disposición del Suscriptor para la prestación del servicio.

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. prestará los servicios a los Suscriptor según el paquete de datos, vigencia o modalidad que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

Los paquetes de servicios podrán ser consultados por el Suscriptor en la página de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web en cualquier navegador web.

Contrato

El servicio se regirá por el clausulado del contrato de adhesión, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el Suscriptor deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, modalidad, forma de pago y contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del Suscriptor titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal.

La contratación se realizará presencialmente o por medio electrónicos. El Suscriptor tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican.

Documentos solicitados

Para activar el servicio es necesario proporcionar los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

- a. Copia de la identificación oficial del Titular (Credencial de Elector "IFE" o INE, licencia de manejo, Pasaporte vigente, Cartilla Militar, Cédula Profesional).
- b. Copia del comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses (luz, agua, teléfono, predial, estado de cuenta bancario, entre otros)
- c. En caso de requerir factura, Constancia de Situación Fiscal actualizada.
- d. En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente.

Para personas morales:

- a. Acta constitutiva;
- b. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
- c. Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de tres meses;
- d. Constancia de Situación Fiscal actualizada;
- e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El Suscriptor podrá hacer llegar estos datos a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

Una vez realizada la contratación, Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. proporcionará los servicios, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con los siguientes requisitos:

1. Reconozca el monto de su mensualidad y el pago del arrendamiento de los equipos instalados.
2. Firme el Contrato de Prestación de Servicios.
3. Proporcione la totalidad de los documentos solicitados.

Políticas Uso de Internet

- 1) No utilizar el Servicio para operar como proveedor de Servicio de Internet o cualquier otra empresa que no sea quien contrató el servicio, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.
- 2) No operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo o de cualquier otro dispositivo, equipo y/o software que brinden funcionalidad de servidor en conexión con el Servicio.
- 3) El Suscriptor es responsable del buen uso de la red, comprometiéndose a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones señalados en el Contrato de Adhesión y el Código de Gestión de Tráfico y Administración de Red.
- 4) El Suscriptor conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- 5) Existen acontecimientos o hechos que pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el servicio, en el entendido de que, si el servicio no cumple con las características establecidas en las presentes condiciones del servicio, el Suscriptor podrá solicitar la terminación conforme al Contrato de Adhesión.
- 6) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del servicio.
- 7) Dado que la Internet es una red pública internacional, Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- 8) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que el Suscriptor transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- 9) Es responsabilidad del Suscriptor el respetar la legislación
- 10) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su equipo, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de Suscriptor que estén circulando por Internet, por lo que Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados al Consumidor por los hechos antes señalados.

Facturación

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que se den a conocer en el contrato de adhesión o, en su caso, en la página web.

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. facturará sus servicios y el Suscriptor deberá enviar correo electrónico a facturacion@sitevisa.com.mx y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo. Por la prestación del servicio, el Suscriptor pagará la contraprestación publicada según el paquete seleccionado por el Suscriptor; dicha contraprestación incluye:

- I. El paquete de datos o modalidad seleccionada por el suscriptor;
- II. Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
- III. Costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputable al Suscriptor;
- IV. Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al Suscriptor que sea propiedad de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.; y
- V. Penalidades e intereses por morosidad en pago.

Tarifas

Políticas Tarifas

Las Tarifas Vigentes serán las últimas tarifas que se hayan ingresado a registro ante el IFT las que registrarán los precios de todos los servicios.

Bonificaciones

Una bonificación podrá ser aplicada si existe alguna falla en la prestación de los servicios y sea imputable a la Empresa que exceda 24 hrs consecutivas.

Para poder iniciar un procedimiento de bonificación es necesario que el Suscriptor cuente con el número de folio de reporte del servicio por suspensión o falla, y se verá reflejada en la factura del mes inmediato siguiente.

Términos y condiciones de las contraprestaciones.

El pago del servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 horas, el Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. podrá modificar las condiciones de cada paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las autoridades y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el contrato de adhesión. El Suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del servicio.

Activación del servicio.

La activación del servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio o acta de comisión, y se hará con base en el paquete de datos contratado.

La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

Calidad del servicio.

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. atenderá toda solicitud de servicio dentro de la cobertura garantizada a partir de la activación del servicio. Tanto vía telefónica a través del CAT, como en la página web, se podrán consultar:

1. Las condiciones del servicio;
2. Parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT
3. Mapas de cobertura;
4. Información de tarifas y facturación;
5. Contrato de adhesión;
6. Carta de derechos mínimos de los Suscriptor;
7. Aviso de privacidad;
8. Otra información sobre el servicio.

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Concesión Única y en los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

Imposibilidad técnica en la instalación.

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el contrato de adhesión quedará cancelado y Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la orden de servicio que presentará el o los técnicos 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 suscriptor deberá acreditar el pago realizado a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.

El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

Servicios adicionales

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. Los cuales se darán a conocer, en el establecimiento, el (los) servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y las características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los servicios.

Modificación a los servicios contratados

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión.

Fallas en el servicio

El Suscriptor deberá avisar sobre cualquier falla o interrupción en el servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del servicio por parte del Suscriptor se presumirá que el servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el servicio no son responsabilidad de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.:

- a) Daño en el/los equipo(s) del Suscriptor y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.
- b) Por falta de pago. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. podrá suspender el servicio.
- c) Por alguna otra causa no imputable a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del Suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- d) Fallas o interrupciones del servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
- e) Fallas por causas naturales.
- f) Condiciones atmosféricas adversas.
- g) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- h) Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
- i) Por modificaciones a las condiciones del Título de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.
- j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., el servicio no se presta o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados y establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el

Suscriptor tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos, las horas y los días que no recibió el servicio por causas directamente imputables Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio contratado por Suscriptor. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del Suscriptor si la interrupción del servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

Procedimiento de Atención a Suscriptores.

Aclaraciones del servicio al Suscriptor:

Si el Suscriptor desea realizar una Aclaración por los servicios recibidos o bien por los cobros generados podrá realizarlo a través de nuestros CAS, CAS Telefónico o CAS Electrónico:

a) El Suscriptor acude directamente al CAS en los domicilios señalados con anterioridad para solicitar su aclaración sobre sus servicios contratados, dentro de los horarios de oficina y atención personal al suscriptor son de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.

b) A través del CAS Telefónico al número de teléfono (454)-354-0909 (con atención directa de un ejecutivo de Atención al Suscriptor en horarios de oficina y servicio de 24 horas, los 365 días del año.

c) Por medio de nuestro CAS Electrónico a través de la página de internet, en la sección de contacto,

o bien al correo electrónico gerencia@sitevisa.com.mx donde se reciben las solicitudes de aclaraciones o quejas del servicio, la respuesta se genera en un plazo de 48 horas.

Reporte de fallas y quejas del servicio

Para levantar un reporte de falla o queja del servicio es necesario que el Suscriptor se encuentre al corriente de sus pagos y como Suscriptor activo. Los Suscriptores en suspensión o baja por falta de pago no podrán levantar reportes.

Cuando el Suscriptor detecte algún problema con el servicio, ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc. debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando el correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de la línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más rúters conectados. Revisará si en todos los rúters se presenta la falla o en uno en especial, dado que puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo.

Si el Suscriptor continúa con problemas en el servicio deberá reportar la falla siguiendo los pasos siguientes:

1. Comunicar el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en el contrato de adhesión;

2. Para proporcionar el servicio, el asesor telefónico solicitará al Suscriptor algunos de los siguientes datos:

- a. Nombre del Suscriptor y/o del titular de la línea.
- b. Servicio contratado
- c. Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso de que sea distinto al establecido en el contrato.

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

3. Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. tomará un registro personalizado de la problemática, individualizando al Suscriptor dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo Suscriptor.

4. Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el Suscriptor y le informará en el acto si la falla es atribuible a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., por lo cual le informará al Suscriptor la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de adhesión.

5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V., ésta comunicará al Suscriptor en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.

6. El Suscriptor podrá llamar dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

Revisión técnica a domicilio

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. el Suscriptor podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio. Para la solicitud de la visita, el Suscriptor deberá atender lo siguiente:

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT.
3. El servicio está disponible sólo en las zonas de cobertura y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita se realizará de lunes a sábado de 09:00 am a 05:00 pm, se atenderá la solicitud del Suscriptor en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
5. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el Suscriptor lo solicite en otra fecha y hora.
6. El Suscriptor podrá solicitar más de un servicio por visita, aunque cada uno tendrá un costo independiente.
7. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
8. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del Suscriptor para utilizarlos.

El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar el nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación. El procedimiento de la visita es el siguiente:

1. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y el Suscriptor deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio.

Si el Suscriptor no se encuentra en sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará hacia Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.

2. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al Suscriptor (ausencia) tendrá un costo para él mismo y se deberá cargar a su recibo.
3. El día programado de la visita:
 - a. El Suscriptor o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
 - b. El Suscriptor deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos por lo que, si el Suscriptor no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el Suscriptor solicite y pague otro servicio.
 - c. El Suscriptor, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción de este. Si fuera el caso, el Suscriptor también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
4. Para soporte al servicio de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el Suscriptor deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio.

Servicio de baja (cancelación de contratos)

Un Suscriptor pasará al estatus de Baja o cancelado en los siguientes casos:

- a. Cuando llega al segundo mes sin registro de pago, y/o
- b. Cuando el Suscriptor decida ya no contar con el servicio de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V.

No podrá efectuarse ninguna cancelación del servicio o servicios mientras exista saldo de servicios o arrendamiento de equipos. En algunos casos, solo el Gerente de Atención a Usuarios podrá realizar la bonificación de estos adeudos, para aplicar la baja o cancelar el servicio, Para realizar la baja o cancelación del servicio o los servicios de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. deberá cumplirse por parte del Suscriptor lo siguiente:

1. Entregar el equipo o los equipos instalados en su domicilio o directamente en el CAS, previa cita para recogerlos directamente en el domicilio del Suscriptor,
2. Estar al corriente de los pagos de sus servicios, y
3. Los equipos se encuentren funcionando correctamente

El retiro de acometida se realizará por solicitud del Suscriptor o por determinación del área Técnica y consiste en retirar físicamente el cable desde el Tap, hasta la fachada del domicilio del Suscriptor, en ningún momento se ingresará al domicilio de Suscriptor para retirar cable o accesorios de instalación.

Al momento de efectuar la baja o cancelación se llenará el formato Acuse de Devolución de equipos anotando las series correspondientes de los equipos y entrega de control remoto.

El Suscriptor con estatus de servicio en baja o Contrato cancelado podrá reactivar sus servicios en cualquier momento iniciando el proceso de una nueva instalación.

Confidencialidad

Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. Así, toda la información y datos personales que Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. recabe para la prestación del servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

Catálogo de trámites

Sistema de Telecomunicaciones Vía Satélite de Quiroga S.A. de C.V. pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web.