

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



## ÍNDICE

<b>I. OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>II. DEFINICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. COMERCIALIZACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>V. CONTRATACIÓN.....</b>	<b>6</b>
V.1.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.....	6
V.2.- REQUISITOS DE CONTRATACIÓN:.....	6
V.3.- LUGARES, DÍAS, HORARIOS DE ATENCIÓN PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN:.....	7
V.4.- VIGENCIA DE LOS CONTRATOS.....	7
V.5.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.....	7
V.6.- REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.....	7
<b>VI. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>7</b>
VI.1.- REQUISITOS: .....	7
VI.2. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO:.....	8
VI.3.- DURACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN.....	8
<b>VII. ATENCIÓN A CLIENTES .....</b>	<b>8</b>
VIII.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA ..	9
<b>VIII. TRÁMITES.....</b>	<b>9</b>
<b>IX. PAGOS.....</b>	<b>10</b>
<b>X. QUEJAS .....</b>	<b>11</b>
XI.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS.....	11
XI.2.- DURACIÓN DEL PROCESO: .....	11
<b>XI. CALIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>XII. POLÍTICAS DE USO.....</b>	<b>11</b>

<b>XIII. EQUIPOS TERMINALES.....</b>	<b>11</b>
<b>XIII.1.- ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPOS BAJO CUSTODIA DEL CLIENTE.....</b>	<b>11</b>
<b>XIV. FACTURACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>XV. ATENCIÓN DE FALLAS.....</b>	<b>13</b>
<b>XVI. FALLAS O INTERRUPCIONES DE SERVICIO.....</b>	<b>13</b>
<b>XVII. BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>XVIII.1.- CASOS EN QUE PROCEDE LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN....</b>	<b>13</b>
<b>XVIII.2.- MEDIOS Y MECANISMOS PARA SOLICITAR LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>XVIII.3.- APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y/O COMPENSACIONES.....</b>	<b>14</b>

## **I. OBJETIVO.**

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación de los servicios que proporciona 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.

## **II. DEFINICIONES GENERALES.**

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Para efectos del presente código se entenderá por:

**Áreas con Servicios.** Localidad de la República Mexicana en las cuales se puede prestar los servicios de telecomunicaciones, dichas localidades, pueden ser consultadas a través de la página de internet ([www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx)).

**Carátula.** Documento que contendrá información legal y fiscal correspondiente al CLIENTE. 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 (CAC).** Centro de Atención Telefónico para Clientes, para atender todo lo relacionado a pre-venta, venta, productos, incidentes administrativos y/o incidentes técnicos/operativos.

**Cliente.** Cualquier persona física o moral que solicite los servicios que ofrece la Empresa.

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

**Clientes 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.

**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 Cliente en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los CLIENTES y SUSCRIPTORES como a los empleados de “**Sky +**” Un ejemplar de este Código estará a disposición del Cliente para su consulta en la página de internet [www.skycom.mx](http://www.skycom.mx).

**Contrato.** El Contrato de Adhesión o Suscripción que la empresa firma con el Cliente para la prestación de los servicios aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Empresa.** La prestadora del servicio concesionado, denominada como Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. y conocida comercialmente como “**Sky +**”

**Equipo Telecomunicaciones.** Todos o cualquiera de los siguientes elementos: teléfono alámbrico, modem DSL, FTTH, LTE u ONT.

**IFT.** Instituto Federal de Telecomunicaciones

**Servicio Residencial.** Cualquier servicio prestado por “**Sky +**” a cualquier persona Física solicitante de los servicios para uso residencial.

**Servicio Comercial.** Cualquier servicio prestado por “**Sky +**” a cualquier persona Física o Moral solicitante de los servicios que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

**Servicio de OTT:** Es el servicio prestado por “**Sky +**”, el cual permite al Suscriptor, tener contenido por streaming y al ser parte de la oferta comercial, también ofrece la programación de TV de paga.

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

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

### **III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

“**Sky +**”, se obliga a prestar los servicios al Suscriptor, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que se presta el servicio, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas y las políticas de uso que le corresponda al servicio.

Los Servicios que comercializa “**Sky +**”, son los siguientes:

a) Servicio de OTT.

Los servicios que el Cliente o Suscriptor podrá contratar estarán disponibles para su consulta en la página de “**Sky +**”, [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx).

La prestación de los servicios estará sujeta a un análisis de factibilidad por parte de “**Sky +**”, quine determinará la posibilidad de poder prestar el servicio o no, lo cual se le hará saber al Cliente. En caso de que el resultado del mencionado análisis sea negativo y no

sea factible la provisión de los servicios requeridos por el Cliente, “**Sky +**” no estará obligado a la prestación de los mismos.

#### **IV. COMERCIALIZACIÓN.**

La comercialización de los Servicios “**Sky +**” se realizan a través de un Staff de ventas con ejecutivos altamente capacitados, dedicados exclusivamente a llevar a cabo la venta, distribución y comercialización del Servicio al público en general, así como de proporcionar atención de fallas del servicio; adicionalmente, la comercialización del servicio, así como la atención al Suscriptor, puede ser realizada a través de diversos medios físicos y electrónicos que “**Sky +**” pone a disposición de sus Suscriptores y público en general, para atenderlos de forma personalizada.

#### **V. CONTRATACIÓN.**

La empresa pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación de los Servicio se realizará, siempre y cuando, el solicitante cumpla y acepte con los requisitos de contratación.

Las modalidades de contratación y los esquemas de plan tarifario podrán encontrarlos en la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx) y/o registrados en la página del IFT.

##### **V.1.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

La contratación de los Servicios “**Sky +**” se realiza a través de la celebración de un Contrato, la cual se podrá hacer de manera electrónica; en caso de realizar la contratación: i) vía electrónica (App, página web, telemarketing o en línea), el Suscriptor celebrará el Contrato y perfeccionará y confirmará su voluntad, aceptando los términos y condiciones contenidos en el mismo, al efectuar el primer pago de los servicios elegidos.

Para contratar el Servicio “**Sky +**”, el Cliente o solicitante deberá:

Realizar la solicitud de contratación del Servicio deseado, llamando al 55 4040 6237, o bien, ponerse en contacto con nuestros ejecutivos a través a través de los diferentes medios o canales de Atención que “**Sky +**” pone a disposición para tal efecto, como lo son: vía telefónica llamando al número 55 51 69 00 00, o en línea a través de la página web [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx), o del Chat en línea.

- El ejecutivo de “**Sky +**”, le informará los planes o paquetes que tiene disponibles y le solicitará le proporcione la información necesaria para completar el Contrato de suscripción y el domicilio donde se proveerá el servicio solicitado, asimismo, le indicará los documentos que deberá entregar.

##### **V.2.- REQUISITOS DE CONTRATACIÓN:**

Para contratar el Servicio “**Sky +**”, el solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Firmar el Contrato, ya sea de manera física y/o electrónica;
- Presentar y/o enviar copia de identificación oficial del titular (debe contar con fotografía, firma y estar vigente), según sea el caso;

### V.3.- LUGARES, DÍAS, HORARIOS DE ATENCIÓN PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN:

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, “**Sky +**” pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para realizar la contratación de cualquiera de los Servicios que se ofrecen:

- a) **Vía telefónica al número de teléfono: 55 51690000**, en un horario de atención de 8:00 hrs. a 22:00 hrs., de lunes a domingo.
- b) **Vía electrónica a través de la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx)**, disponible las 24 horas los 365 días del año.
  - **Chat en línea**, de lunes a domingo de 7:00 hrs a 22:00 hrs.;
  - **WhatsApp**, de lunes a domingo de 7:00 hrs a 22:00 hrs.;
  - **Correo electrónico** disponible las 24 horas los 365 días del año.;

### V.4.- VIGENCIA DE LOS CONTRATOS.

La vigencia del contrato iniciará en la fecha de su firma y será indefinida en tanto exista algún servicio vigente. La vigencia de los Servicios será la que se señale en el Contrato de Prestación de Servicios y en la Carátula del mismo, no tiene un plazo forzoso para las Partes, a menos que sea acordado por las Partes.

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

### V.5.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.

En caso de haberse sometido a un plazo mínimo de permanencia y solicitar la terminación anticipada del Contrato, “**Sky**” podrá solicitar el pago del Cargo por Terminación Anticipada establecido en la Carátula del Contrato.

### V.6.- REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

“**Sky**” 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, “**Sky**” se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se generen. Una vez liquidados en su totalidad los cargos pendientes de pago, “**Sky**” informará al Suscriptor las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

## VI. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

### VI.1.- REQUISITOS:

Para cancelar el servicio “**Sky +**”, el Suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser titular de la cuenta o representante legal del titular\*;
2. Contar con el número de cuenta del servicio contratado;
3. Proporcionar un número telefónico/correo electrónico de contacto.

\* El representante legal podrá acreditar su personalidad con:

- Poder Notarial otorgado por el titular a su favor con facultades de representación;
- Carta Poder otorgada por el titular a su favor, facultándole para realizar el trámite de cancelación.

Adicionalmente, el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos para que se realice el trámite de Cancelación. En caso de haberse sometido a algún plazo mínimo de permanencia, si al solicitar la cancelación del servicio, no se ha cumplido con dicho plazo, el Suscriptor deberá realizar el pago correspondiente por concepto de terminación anticipada del mismo.

## VI.2. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

Para cancelar el servicio “**Sky +**”, el titular de la cuenta o apoderado legal con facultades de representación deberá:

1. Llamar a Servicio a Clientes al 55 51690000 o a través de cualquiera de los medios disponibles para tal fin;
2. Proporcionar su número de cuenta y su número telefónico
3. Acreditar ser titular o representante legal con Carta Poder o Poder Notarial con facultades suficientes para ello.
4. Solicitar la cancelación del servicio, exponiendo las razones o motivos de la cancelación;

## VI.3.- DURACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN

El proceso de cancelación durará el tiempo que dure la llamada, ya que se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata.

## VII. ATENCIÓN A CLIENTES

De conformidad con el modelo de negocio de la Empresa, 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 sus usuarios. Con base en lo anterior, en todo momento se busca que nuestros clientes realicen el menor esfuerzo para solventar cualquier duda, aclaración, solicitud de servicio, queja o atención de avería o cancelación del servicio.

Los canales de Atención sirven como un punto de contacto para que los Clientes y Suscriptores puedan recibir atención de acuerdo con sus requerimientos, los cuales son recibidos, registrados, dan seguimiento y solución a la necesidad de los Clientes y Suscriptores.



“Sky +” como prestadora del Servicio Concesionado de una Red Pública de Telecomunicaciones, ofrece al público en general diversos Servicios de Telecomunicaciones, los cuales cuenta con dos diferentes tipos de suscriptores: Residenciales.

## VII.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

**Ventas Telemarketing.** Atención personalizada vía telefónica para información y contratación de servicios, dirigido al público en general, que aún no son suscriptores “Sky +”. Medio que cuenta con un horario de atención de 8:00 hrs. a 22:00 hrs. de lunes a sábado y de 9 a 21 horas los domingos. El teléfono es: 55 51690000.

## VIII. TRÁMITES.

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, “Sky +” pone a disposición de los Clientes y/o Suscriptores todos los medios de Atención a Clientes descritos en el apartado de Atención a Clientes, mismos que podrán encontrar y consultar en la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx), en la sección denominada “**Centro de ayuda**”, para realizar cualquier trámite relacionado con los Servicios prestados, los cuales siempre deberán ser realizados por el titular de la cuenta o persona facultada para ello, de forma enunciativa, mas no limitativa, se señalan los siguientes:

- Contratación de Servicio;
- Consultas sobre:
  - Proceso de instalación o envío de módem;
  - Estatus de cambios de domicilio;
  - Fechas de vencimiento del Estado de Cuenta;
  - Información general sobre productos, precios y servicios contratados o para contratar;
  - Consulta de adeudos y saldos,
  - Estatus de solicitud de portabilidad;
  - El aviso de privacidad y manejo de datos.
  
- Cambio de paquete o incremento de servicios;
- Facturación;
- Dudas y/o aclaración de servicios;
- Cambio de Titular;
- Actualización de Domicilio;
- Reporte de Robo, Daño / Seguro de equipo);
- Quejas o reclamaciones;
- Reportes de fallas o averías.

**Cambios de domicilio.** El trámite de cambio de domicilio se realizará a solicitud del Suscriptor y en todo caso de existir un costo asociado al servicio solicitado, le será proporcionado al Suscriptor, mediante vía telefónica o cualquier otra vía de contacto comunicada oportunamente al Suscriptor, a través del Centro de Atención a Clientes.

**Cesión de derechos.** “Sky” tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos en favor de un tercero, siempre y cuando se reciba la documentación que al efecto procede para contratación, como lo es: Contrato debidamente firmado; copia de identificación oficial con

nombre firma y foto; y, comprobante de domicilio del nuevo titular. Para tal efecto, el Suscriptor deberá notificar por escrito a **“Sky”** con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en la que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso **“Sky”** deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

## **IX. PAGOS**

Los pagos se podrán realizar en aquellas instituciones con las que **“Sky”** tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el Suscriptor podrá realizar 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 **“Sky”** facilitará.
2. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el Suscriptor previamente autorizará a **“Sky”** a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
3. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
4. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
5. Por pago domiciliado solicitando el “cargo automático mensual” directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
6. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.
7. 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.
8. Por medio de tiendas de autoservicio afiliadas, indicando en la caja el número de tu cuenta **“Sky”** e importe a pagar, independiente de las comisiones que dichas tiendas apliquen al Suscriptor. Recibiendo un ticket de caja como comprobante de pago.
9. Por medio de cajeros automáticos de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
10. Por Medio de la APP SKY y Servicios en línea.
11. Con cargo único o cargo automático mensual a su tarjeta de crédito o débito. Registre su tarjeta llamando al teléfono de Atención a Clientes: 55 51690000.

## **X. QUEJAS**

### **XI.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS.**

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, “**Sky +**”, pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para reportar una queja o reclamación:

- a) **Vía telefónica** al 55 51690000 (de las 7:00 hrs a 22:00 hrs de lunes a domingo);
- b) **Vía electrónica** a través de:
  - Chat en línea de lunes a domingo de 9:00 hrs. a 20:00 hrs.;
  - WhatsApp de lunes a domingo de 7:00 hrs a 22 hrs;
  - Correo electrónico;
  - Página de internet [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx)

### **XI.2.- DURACIÓN DEL PROCESO:**

“**Sky**” atenderá cualquier falla, reporte, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con la legislación aplicable para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Una vez reportada la queja o reclamación, el proceso durará el tiempo que dure la llamada, donde, en la mayoría de los casos dependiendo del problema de que se trate, se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata o en su caso, se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor a 48 horas.

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, por lo cual podrán comunicarse al teléfono 55 5568 8722 en la Ciudad de México, o bien, en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

## **XI. CALIDAD.**

Los parámetros de Calidad con los que cumple “**Sky +**” son los establecidos en “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo”.

## **XII. POLÍTICAS DE USO**

“**Sky +**” cuenta con políticas de uso de los Servicios, las cuales cumplen con la legislación aplicable y vigente en materia de telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx)

## **XIII. EQUIPOS TERMINALES**

La red de “**Sky +**”, así como los planes, aplican únicamente con Equipos Terminales homologados y compatibles, mismos que se podrán consultar en la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx)

### **XIII.1.- ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPOS BAJO CUSTODIA DEL CLIENTE.**

El Suscriptor se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los Equipos, por tal motivo en caso de daño, robo, destrucción o extravío de alguno de los

Equipos, el Suscriptor se obliga a pagar a **“Sky +”** en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de Equipo de conformidad con la Tarifa vigente, mismo que le será facturado al Suscriptor por **“Sky +”** en el siguiente Factura. El robo o extravío del equipo de telecomunicaciones no es considerado una falla de servicio.

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

El Suscriptor realizará el reporte de robo o extravío, vía Servicios en Línea a través de la página [www.Sky.com.mx](http://www.Sky.com.mx), o mediante el CAC de **“Sky +”**, a este reporte le será asignado un número de seguimiento para su posterior seguimiento.

#### **XIV. FACTURACIÓN**

**“Sky +”** facturará los servicios de manera mensual, por lo que informará con esa periodicidad al Suscriptor mediante Estado de Cuenta electrónico, 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 **“Sky +”** 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 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.

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que **“Sky +”** le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los Estados de Cuenta que se le transmitan vía electrónica y el cual incluirán, entre otros, los siguientes conceptos:

- Contraprestación correspondiente a los servicios contratados por el Suscriptor.
- Cualquier tarifa excedente por consumo adicional que haya realizado el Suscriptor durante el período de facturación que se trate.
- En caso de que apliquen cargos de habilitación, instalación y/o cableado interior, cambio de domicilio, cambio de número, tráfico marcaciones especiales, tráfico excedente a la política de uso justo, recargas de datos.

El Suscriptor se obliga a pagar mensualmente a **“Sky +”** el monto total que se señale en la factura correspondiente antes de la fecha de vencimiento señalada en la misma. **“Sky +”** deberá enviar la factura al Suscriptor al menos 10 (diez) días naturales previos a la fecha de su vencimiento.

El Suscriptor podrá aceptar expresamente, a la firma del Contrato, que la Factura le sea enviada por **“Sky +”** a la dirección electrónica que para tales efectos señalé el Suscriptor. En caso de que éste no reciba la factura que corresponde al mes de que se trate, deberá informar dicho evento vía telefónica al Centros de Atención al Cliente con la finalidad que le informen el monto a pagar, el procedimiento y la forma de pago, así como, los entes de pago autorizados en los cuales podrá realizar su pago y que pueden ser consultados en la página de Internet [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx).

Cualquier anomalía o inconformidad que el Suscriptor detecte sobre los cargos mostrados en su Factura, tales como larga distancia, servicio local, gastos de instalación, rentas y consumos, deberá informarla de inmediato al Centro de Atención Telefónico de **“Sky +”**.

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.

## **XV. ATENCIÓN DE FALLAS**

En caso de que exista alguna falla en los servicios que provee “Sky +”, el Suscriptor deberá reportarla vía servicios en línea a través de la página [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx), o mediante una llamada al número telefónico de Atención a Clientes **55 51690000** o por medio del CHAT, WhatsApp o Servicios en Línea para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento para seguimiento con “Sky +”. Con este número de seguimiento el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

“Sky +” estará obligado a corregir las fallas que le sean imputables conforme a las definiciones en el contrato correspondiente.

## **XVI. FALLAS O INTERRUPCIONES DE SERVICIO.**

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de “Sky +” si el Suscriptor no puede recibir el o los servicios, por las siguientes causas:

- I.- Por falta de pago de las cuotas convenidas u otra causa directamente imputable al Suscriptor;
- II.- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
- III.- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de la infraestructura de telecomunicaciones;
- IV.- Por condiciones atmosféricas adversas;
- V.- Por movilidad fuera del domicilio contratado.
- VI.- Por obstáculos que impidan recibir la señal.
- VII.- Por la orografía que impida recibir la señal.
- VIII.- Por caso fortuito o de fuerza mayor.

## **XVII. BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.**

### **XVII.1.- CASOS EN QUE PROCEDE LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN**

- En caso de incumplimiento que no derive de una imposibilidad técnica o caso fortuito o fuerza mayor, la bonificación será de no menos a lo establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

- En caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas.

- En caso de que exista un cargo no reconocido por el Suscriptor y éste lo haya pagado, deberá reportarlo dentro del plazo de 30 días a “Sky +”, por su parte “Sky +” suspenderá el cobro del cargo no reconocido hasta en tanto no se realice una investigación. En caso de que sea procedente, “Sky +” deberá abonar al Suscriptor, además de una bonificación en términos de la legislación vigente.

**Nota:** Las bonificaciones en los servicios, no serán aplicables cuando obedezcan a un hecho no imputable a “Sky +” o al mantenimiento de la red de telecomunicaciones.

## XVII.2.- MEDIOS Y MECANISMOS PARA SOLICITAR LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, “Sky +” pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para solicitar la bonificación y/o compensación, que en su caso proceda:

- a) Vía telefónica al 55 51690000;
- b) Vía electrónica a través de:
  - Chat en línea de lunes a domingo de 9:00 hrs a 20:00 hrs.;
  - WhatsApp
  - Correo electrónico;
  - Página de internet [www.sky.com.mx](http://www.sky.com.mx).

## XVII.3.- APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y/O COMPENSACIONES.

Las bonificaciones y/o compensaciones, se aplicarán y verán reflejadas en la Factura inmediata posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación, a efecto de acreditar al Suscriptor su realización. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.