

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V. (GlobalSat).

### OBJETIVO:

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet de banda ancha que será prestado por **GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.** a sus USUARIOS, de conformidad con el título de concesión única comercial para servicios de telecomunicaciones entregado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 5 de octubre de 2018.

El presente código de prácticas comerciales auxiliará a los usuarios para conocer sus derechos y obligaciones.

### DEFINICIONES:

<b>Autoridades</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
<b>Autorización, Permiso o Concesión.</b>	Título de concesión y/o permiso de autorización para establecer y operar o explotar servicios de telecomunicaciones otorgado por el IFT a favor de GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
<b>CAT</b>	Centro de Atención Telefónica de GLOBALSAT a través del número <b>01 800 026 8728</b> en todo México para autogestión. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
<b>Contrato de usuario</b>	Contrato de adhesión de prestación de servicio de acceso a internet, que el usuario celebra con GlobalSat.
<b>Dispositivo</b>	Equipo terminal que tendrá acceso periférico en un radio de al menos 150 metros de diámetro del lugar donde este el Módem; este tiene una conexión hacia la puerta de enlace con lo cual envía los datos IP.

<b>GlobalSat</b>	Marca comercial registrada por GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
<b>Concesionario</b>	GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V., empresa concesionaria de servicios de telecomunicaciones.
<b>Imposibilidad técnica</b>	Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
<b>Página web</b>	<a href="http://www.globalsat.com.mx">www.globalsat.com.mx</a>
<b>Partes</b>	De manera conjunta el Usuario y GlobalSat
<b>Servicio</b>	Provisión de acceso a Internet vía conducción de señales satelitales, que se comercializa mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.
<b>Usuario y/o suscriptor</b>	Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al “aceptar” los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión página web <a href="http://www.globalsat.com.mx">www.globalsat.com.mx</a> ; según las opciones elegidas de mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.
<b>Tarifas</b>	Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a GlobalSat, y bajo alguna de las formas de pago establecidas por GlobalSat. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables y en su caso renta o venta mediante financiamiento de equipo terminal.
<b>WiFi</b>	Es un mecanismo de conexión de dispositivos

	electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles del usuario pueden conectarse a Internet.
<b>APPS</b>	Aplicaciones informáticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una función concreta.
<b>MB</b>	Megabyte – es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1000 kilobytes o 1'000,000 de bytes.
<b>MBPS</b>	Megabyte por segundo
<b>Kb</b>	Kilobyte – es una cantidad de datos informáticos equivalentes a 10000 bytes
<b>Kbps</b>	Kilobytes por segundo
<b>Acceso a Internet</b>	Acceso a Internet o conexión a Internet es el sistema de enlace con que el <u>computador</u> , <u>dispositivo móvil</u> o <u>red de computadoras</u> cuenta para conectarse a <u>Internet</u> , lo que les permite visualizar las <u>páginas web</u> desde un <u>navegador</u> y acceder a otros servicios que ofrece Internet, como <u>correo-e</u> , <u>mensajería instantánea</u> , <u>protocolo de transferencia de archivos (FTP)</u> , etcétera.
<b>Velocidad (de la Banda ancha)</b>	Las velocidades de acceso a Internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).
<b>Tarifa antes de impuesto</b>	La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.
<b>Tarifa con impuesto</b>	La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado.

### **3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

GlobalSat es una empresa autorizada para instalar, operar y explotar el servicio de acceso a Internet, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de tiempo y datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa GlobalSat están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **4. COBERTURA**

GlobalSat prestará el servicio en las áreas, comunidades o regiones donde el Concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones con el que celebre los acuerdos comerciales, tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

### **5. CONTRATACIÓN**

GlobalSat prestará el servicio a los usuarios, según el paquete de tiempo o datos y vigencia que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

### **6. FORMAS DE CONTRATACIÓN**

Los paquetes de servicios que ofrece GlobalSat podrán ser consultados por el usuario en la página [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx) 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 [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx)

### **7. CONTRATO**

El servicio se regirá por el clausulado del contrato, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable.

En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario 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 medios electrónicos** en la plataforma disponible en la página web [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx)

El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican en la sección 8 de este Código.

## 8. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar el servicio, GlobalSat solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación por parte de **personas físicas**:

- a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente. [L]  
[SEP]
- b. Comprobante de domicilio. [L]  
[SEP]
- c. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito. [L]  
[SEP]

Los documentos solicitados por GlobalSat para la contratación por parte de **personas morales**: [L]  
[SEP]

- 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;
- d. cédula fiscal;
- e. en caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a GlobalSat por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

## 9. PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx) así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

## 10. CONDICIONES DEL SERVICIO

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, esto es, de la conexión a Internet, por lo que las velocidades reales pueden variar.

Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de Internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de usuario, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el usuario.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

El Servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá detenida.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros.

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

GlobalSat no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

GlobalSat no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que GlobalSat no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio.

GlobalSat no se hará responsable de:

- a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.

- b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- c. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del usuario o en el Módem, imputables al usuario.
- d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
- e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el usuario no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre GlobalSat como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.
- f. GlobalSat podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de usuario o de adhesión.

## 11. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer GlobalSat en el Contrato de usuario o, en su caso, en la página web [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx).

GlobalSat factura sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a [facturacion2@globalsat.com.mx](mailto:facturacion2@globalsat.com.mx) y proporcionar los datos indicados en la sección 8 de 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 usuario pre pagará la contraprestación publicada según el plan o paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye: (i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor; (ii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes, y en su caso (iii) renta de equipo o abono por financiamiento de venta de equipo; (iv) costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputables a clientes; (v) reparación o indemnización por daño de equipo imputable a Cliente que sea propiedad de GlobalSat; y (vi) penalidades e intereses por morosidad en pago .

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de GlobalSat, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

## **12. 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 hrs., el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

GlobalSat 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 usuario en los términos estipulados en el Contrato de adhesión.

El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

## **13. PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

GlobalSat solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de GlobalSat, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

## **14. EQUIPOS DEL USUARIO**

Para que el Servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten al módem adquirido por el Usuario.

## **15. 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 y acta de comisionamiento, y se hará con base en el Paquete de tiempo o datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

## **16. CALIDAD DEL SERVICIO**

GlobalSat 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 de GlobalSat, 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) el Contrato de Suscriptor, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, derechos ARCO, entre otra información sobre el Servicio.

GlobalSat se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

## **17. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN**

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de usuario quedará cancelado y GlobalSat 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 GlobalSat. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

## **18. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

GlobalSat podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. GlobalSat dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

## **19. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS**

El usuario 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.

## **20. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO**

El usuario deberá avisar a GlobalSat 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 usuario 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 GlobalSat:

- a. Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
- b. Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación GlobalSat podrá suspender el Servicio.
- c. Por alguna otra causa no imputable a GlobalSat 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 usuario, 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 GlobalSat.
- j. Por falla del satélite contratado por GlobalSat.
- k. Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables a GlobalSat, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos o las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a GlobalSat y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario 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.

## **21. ATENCIÓN AL SUScriptor POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS**

El usuario deberá comunicar a GlobalSat las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas,

GlobalSat contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al **01 800 026 8728** en todo México para autogestión. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por GlobalSat y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal web [www.globalsat.com.mx](http://www.globalsat.com.mx) o cualquier otro medio, presente o futuro, que GlobalSat informe y ponga a disposición del usuario.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por GlobalSat y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará **un folio** para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta GlobalSat deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

## 22. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

GlobalSat estará facultado, de conformidad con el Contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario, en caso que éste:

- a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato; <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
- b. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de adhesión. <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratado.

## 23. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- a. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a GlobalSat en el domicilio señalado en el Contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: [atencionclientes@globalsat.com.mx](mailto:atencionclientes@globalsat.com.mx), o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio. <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
- b. Estar al corriente en los pagos del Servicio. <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
- c. La cancelación del Servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo y de las penalidades por

terminación anticipado en el caso de contratos con vigencia forzosa en los que se hubiera financiado el equipo en compraventa. [1]  
[SEPE]

## **24. CONFIDENCIALIDAD**

Por lo que hace a la información personal del usuario, GlobalSat 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 GlobalSat.

Así, toda la información y datos personales que GlobalSat 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.