

Términos y Condiciones sobre la oferta comercial de StarTV Stream, que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR") ofrece a los consumidores ("CLIENTE(S)") que cuenten con un servicio TELNOR.

El servicio de Infinitum es proporcionado por parte de Telnor; en tanto que el servicio de StarTV Stream es proporcionado por un tercero con razón social de Grupo W Com, S. A. de C. V. con domicilio ubicado en Galileo No.50, Polanco IV Sección, Miguel Hidalgo, CP 11550, CDMX.

El servicio StarTV Stream es un servicio de contenido "Over-The-Top" (OTT), que se puede disfrutar el contenido en línea de manera simultánea hasta en tres dispositivos, además Incluye canales con Replay tv y permite regresar el contenido hasta por 24 horas.

Descripción del servicio

StarTV Stream consiste en la transmisión de contenido OTT dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, que permite al usuario acceder a contenido a través de la plataforma de StarTV Stream (de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones del Servicio StarTV Stream), no requiere instalación.

Características del producto

- Canales de programación de películas, series, entretenimiento, deportes y diverso contenido de audio y video, dependiendo del paquete contratado.

Modalidades del servicio

A partir del 14 de noviembre, se ofrecen los siguientes paquetes con cargo a recibo Telnor:

- Stream Wow, 58 canales por \$219
- Stream Wow+, 66 canales por \$249
- Stream Max, 70 canales por \$359
- Stream Sport, 75 canales por \$399
- Stream Power, 79 canales por \$269
- Stream Pro, 96 canales por \$339
- Stream Premium, 102 canales por \$499
- Stream Full, 108 canales por \$639

Políticas generales

- Todos los paquetes INIFINTUM residencial con velocidad mayor o igual a 80 megas pueden contratar el servicio
- Clientes sin adeudo

Contratación / Activación

TELNOR es única y exclusivamente Procurador en Cobro del servicio de entretenimiento; cualquier pregunta relacionada con cobranza o facturación, el cliente deberá dirigirse a StarTV Stream a través de su teléfono de atención 800 700 7827. Para cancelaciones, el cliente deberá dirigirse a TELNOR. Si necesitas soporte técnico relacionado con el servicio de StarTV Stream, por favor contactar al prestador del servicio a través de www.startvstream.com

La contratación de StarTV Stream está también disponible en todos los canales de atención Telnor: Centro de Atención Telnor, 800 123 2222, www.telnor.com y distribuidores autorizados.

Para poder disfrutar de StarTV Stream será necesario activar el servicio siguiendo el proceso que inicia con el envío de un correo electrónico para que acepte los términos y condiciones. StarTV Stream enviará un mail de bienvenida al cliente y le indicará el paso a paso para activar su servicio.

El cobro del servicio StarTV Stream se realizará en el recibo Telefónico en la siguiente facturación inmediata a la contratación, ajustándose a las fechas de facturación y vencimiento de este, y otorga acceso durante los 30 días posteriores a la contratación.

Para mantener activo el servicio de StarTV Stream, el CLIENTE deberá estar al corriente en los pagos del servicio.

El servicio de StarTV Stream es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles o en un establecimiento o área comercial o abierto al público (por ejemplo, un vestíbulo, bar, restaurante, comedor, estadio, casino, club, café, teatro, etc.) ni podrán montar un negocio utilizando el contenido o el servicio de StarTV Stream, sea o no con fines de lucro.

Canales de atención

- 800 700 7827
- startvmexico.com
- CIS@stargroup.com.mx
- <https://startvmexico.com/>
- <https://atencionclientes.startvmexico.com:8938/>

Baja y cancelación

Si el CLIENTE cuenta con un servicio TELNOR y desea cancelar el servicio StarTV Stream, tendrá que hacerlo en los canales de atención Telnor.

El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio StarTV Stream se dará de manera inmediata a partir del momento en que el suscriptor solicite ser dado de baja y que no se hará ninguna devolución por el servicio cancelado, que ya haya sido pagado por el suscriptor y que no reciba. A partir de ese momento, el suscriptor no podrá acceder al *Servicio de streaming*.

La cancelación del servicio no exime al CLIENTE de adeudos contraídos.

Le recomendamos cancelar el servicio 24 (veinticuatro) horas antes de su fecha de facturación para evitar que se deduzcan cargos. En caso de que la cancelación de los servicios se realice de forma posterior al momento de cobro, se cargará el monto total correspondiente al mes de suscripción sin derecho a reembolsos o bonificaciones.

Aclaración del servicio:

- Si tienes algún problema con tu servicio comunícate al 800 700 7827 o para más detalle en startvmexico.com

Facturación

- Puedes consultar tu Recibo Telnor ingresando a tu cuenta Mi Telnor <https://mitelnor.telnor.com/web/mitelnor-hogar>

Soporte

Los casos de soporte de la plataforma StarTV Stream serán atendidos por el Centro de Atención a Clientes en el número telefónico 800 700 7827.

Fechas de pago

Deberás pagar tu servicio a partir de la instalación de tu equipo y se verá reflejado en tu siguiente recibo Telnor.

Términos y condiciones

Términos y condiciones El CLIENTE reconoce y acepta que el servicio de Internet, así como otros servicios que ofrece TELNOR, son independientes al uso del servicio de StarTV Stream, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares. Los Términos y Condiciones sobre el uso, alcance y cualidades técnicas del servicio StarTV Stream se proporcionan al momento de activar la suscripción y acceso al servicio de StarTV Stream por el proveedor final (Grupo W Com, S. A. de C. V.), por lo que TELNOR no se responsabiliza del contenido y alcance de los mismos.

El CLIENTE reconoce y acepta los términos y condiciones establecidos por el prestador final del servicio (Grupo W Com, S. A. de C. V.), los cuales se encuentran publicados en https://documentos.telnor.com/documents/10180/35973475/TyC_StarTV/90574fd7-f9c8-418c-a6a5-85fcc0e143b. En caso de presentarse cualquier controversia con los presentes términos y que se relacionen con el servicio de StarTV Stream, el contenido publicado en la programación, subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos por el proveedor final (Grupo W Com, S. A. de C. V.).

Los datos que el CLIENTE entrega a TELNOR para la activación del servicio de StarTV Stream que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELNOR, serán tratados y/o utilizados con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente documento y/o con fines mercadológicos o publicitarios, en términos de lo establecido en el Aviso de Privacidad de TELNOR, el cual se encuentra publicado en www.telnor.com.

El CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley de Protección de Datos antes referida, mediante una solicitud ARCO debidamente firmada, la cual se puede hacer llegar a la siguiente dirección de correo electrónico: datospersonales@telnor.com, o bien mediante una solicitud ARCO en el domicilio que se indica en el Aviso de Privacidad de TELNOR publicado en la página web: www.telnor.com en horario de oficina de 9:00 a 19:00 horas.

El CLIENTE manifiesta su conformidad para que TELNOR lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de TELNOR el cual está publicado en la página web de esta última.

La información y/o datos personales que el CLIENTE llegue a entregar a StarTV Stream con motivo de la activación y/o acceso al servicio de StarTV Stream se registrarán de acuerdo con los Términos y Condiciones del servicio en particular y con el Aviso de Privacidad de Grupo W Com, S. A. de C. V., disponible en su página de Internet www.startvstream.com.

Los CLIENTES reconocen y aceptan que TELNOR no es responsable por cualquier problema, falla o afectación relacionada en la entrega del servicio StarTV Stream, toda vez que éste es proporcionado por StarTV Stream.

TELNOR no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre la correcta operación o garantía del servicio StarTV Stream; de igual forma, TELNOR no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier interrupción, suspensión, falla y/o la falta de disponibilidad que presente el servicio de StarTV Stream. TELNOR tampoco asume responsabilidad por la forma en la que el CLIENTE y/o los usuarios utilicen el servicio StarTV Stream, ya sea que cumplan o no con lo establecido en los Términos y Condiciones publicados por StarTV Stream.

TELNOR, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá suspender, terminar y/o rescindir la prestación del servicio StarTV Stream y los paquetes infinitum en caso de que el CLIENTE incurra en cualquiera de los siguientes supuestos: (a) por baja de la línea TELNOR, (b) por baja de su servicio INFINITUM, (c) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones, o (d) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum, según corresponda. https://documentos.telnor.com/documents/10180/35973475/TyC_StarTV/90574fd7-f9c8-418c-a6a5-85ffcc0e143b