



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.
Domicilio Fiscal: JAVIER BARROS SIERRA 540, TORRE II,
COLONIA SANTA FE, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, 01210, CIUDAD DE MÉXICO.
RFC TVC7704302G9

PRIMERA. Declaraciones.

TV Cable de Oriente, S.A. de C.V., (en adelante, el “CONCESIONARIO”) declara bajo protesta de decir verdad que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (“México”) y cuyo objeto social le permite la celebración del presente Contrato.

El CONCESIONARIO y el SUScriptor contratan los Servicios señalados en la Orden de Instalación, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la Orden de Instalación que obra al frente de este clausulado, pudiendo contratar también durante la vigencia del contrato, los Servicios Adicionales que presta el CONCESIONARIO.

Adicionalmente las Partes manifiestan que el único domicilio legal del CONCESIONARIO para efectos de este contrato, son las oficinas ubicadas en Javier Barros Sierra 540, Torre II, Colonia Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, 01210, Ciudad de México.

El CONCESIONARIO se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave TVC7704302G9.

El CONCESIONARIO es el único responsable frente al consumidor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, incluyendo dentro de ésta, los parámetros de calidad establecidos por el IFT acorde a la legislación aplicable. A efecto de dar cumplimiento a esta declaración, el propietario de los Equipos otorgados en comodato, facultó al CONCESIONARIO para actuar en su nombre y representación en todo lo concerniente al otorgamiento del uso de los mismos.

SEGUNDA: Definiciones.

Para efectos del presente contrato, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el siguiente significado y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

2.1 “Accesorios”.- Aditamentos que vienen como parte del Equipo y que se requieren para la entrega y funcionamiento del servicio de telecomunicaciones. Estos accesorios se componen de cableados que forman parte del Equipo principal como: Cableado de adaptador de corriente, cableados como HDMI, RJ45, coaxial, así como control remoto los cuales son necesarios para prestar el servicio de telecomunicaciones.

2.2 “Autoridades Competentes”.- En materia de telecomunicaciones, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (“SCT”). En materia de protección al consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor (“PROFECO”).

2.3 “ATM”.- Adaptador Terminal Multimedia.

2.4 “Cargo por Suscripción”.- Cargo único por el cual el SUSCRIPUTOR debe pagar un monto equivalente a un mes de renta del servicio contratado, para tener acceso al servicio contratado a que se hizo referencia en la cláusula primera, el cual se cubrirá por una sola ocasión.

2.5 “Centro de Atención Telefónica”.- Números telefónicos que aparecen en la Orden de Instalación y/o Estado de Cuenta y/o Página Web para que se comunique el SUSCRIPUTOR.

2.6 “Concesión”.- El Título de concesión otorgado por la SCT al CONCESIONARIO.

2.7 “Disposiciones Aplicables”.- Las disposiciones en materia de telecomunicaciones previstas en la Concesión, el Libro Tarifario, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2012 Prácticas comerciales-Elementos

normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, así como las disposiciones legales o administrativas aplicables.

2.8 “Dispositivo Electrónico”.- Equipo electrónico portátil propiedad del CONCESIONARIO a través del cual el SUSCRIPUTOR y el CONCESIONARIO podrán celebrar el presente contrato.

2.9 “Estado de Cuenta”.- Documento disponible para el SUSCRIPUTOR en la Página Web, y cuya carátula y desglose recibirá en su domicilio o vía correo electrónico o por cualquier otro medio que determinen las partes, donde se incluyen el monto a pagar y fecha límite de pago.

2.10 “Equipo”.- El entregado al SUSCRIPUTOR por el CONCESIONARIO, incluyendo sin limitar el ATM, decodificadores, módems, moduladores, videograbadores, DVR, y cualquier otro que los sustituya y/o complemente conforme a los avances tecnológicos, a fin de que el CONCESIONARIO esté en posibilidades de proporcionar el(los) Servicio(s) al SUSCRIPUTOR.

2.11 “Equipo de red”.- El cableado, conectores, infraestructura o accesorios propiedad del CONCESIONARIO necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo los instalados en el domicilio del SUSCRIPUTOR.

2.12 “Equipo Personal”.- Cualquier Equipo propiedad del SUSCRIPUTOR, tal como extensiones de cable, PBX, conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos

de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos o cualquier otro aparato propiedad del SUSCRIPUTOR que no sea entregado por parte del CONCESIONARIO.

2.13 “Factura Electrónica”.- Documento digital con validez legal, que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos, para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio del documento.

2.14 “Firma Electrónica”.- Consentimiento y aceptación del SUSCRIPUTOR de manera electrónica a través del Dispositivo Electrónico o cualquier otro medio electrónico que bajo presunción y en substitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el SUSCRIPUTOR ha manifestado su voluntad de aceptar la Orden de Instalación y términos y condiciones aplicables a los Servicios establecidos en la misma, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa del presente contrato.

2.15 “Homologación”.- Acto por el cual el IFT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo, o aparato destinado a telecomunicaciones satisfacen las

normas o disposiciones técnicas aplicables, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones.

2.16 “Página Web”.- Página electrónica del CONCESIONARIO, debidamente identificada en la Orden de Instalación.

2.17 “Red”.- La infraestructura mediante la cual se prestan los servicios de conducción de señales, incluyendo voz, video y datos, hasta el punto de conexión terminal.

2.18 “Segmento”.- Conjunto de canales que forman parte de un grupo de programación, por ejemplo deportes, novelas, noticias, entretenimiento, etc.

2.19 “Servicios”.- Los servicios de telecomunicaciones, tales como Telefonía, Internet y/o TV, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso residencial, mismo que más adelante se define.

2.20 “Servicio de Telefonía” o “Servicio Público de Telefonía Básica”.- El servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.

2.21 “Servicio de Internet”.- El servicio de acceso a Internet a través de la red del CONCESIONARIO o la transmisión bidireccional de datos a través de cable coaxial y/o fibra óptica del CONCESIONARIO.

2.22 “Servicio de TV”.- Servicio por el que el CONCESIONARIO o permisionario distribuye al Suscriptor, de manera continua, programación de audio y video asociado. Para efectos del presente contrato se utilizarán indistintamente los términos Televisión Restringida, Televisión por Cable o Video.

2.23 “Servicios Adicionales”.- Se refiere a los servicios de Pago por Evento, Video Bajo Demanda (On Demand) y aquellos que en virtud de los avances tecnológicos sean posibles de contratar a través del CONCESIONARIO, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.

2.24 “Orden de Instalación”.- Documento mediante el cual se asientan los datos personales del SUSCRIPTOR y el detalle de los Servicios y Equipo contratados y tarifas, que aparece al frente de este clausulado.

2.25 “Soluciones Digitales”.- Se refiere a los servicios de correo de voz, identificador de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, desvío de llamadas, número privado y otros que en virtud de los avances tecnológicos pueden ser contratados por el SUSCRIPTOR, en un futuro y siempre en beneficio del consumidor.

2.26 “Uso residencial familiar”.- Uso de los Servicios conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial, o con fines de lucro o de especulación comercial.

TERCERA: Objeto.

3.1 Durante la vigencia del presente contrato, el CONCESIONARIO se obliga a que se presten al SUSCRIPTOR los Servicios señalados en la Orden de Instalación, los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso

residencial familiar, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato. La actualización de las tarifas estará conforme a lo establecido en la Cláusula Décima del presente Contrato.

3.2 Las partes acuerdan que el SUSCRIPUTOR podrá solicitar la prestación de Servicios Adicionales a los señalados en la Orden de Instalación, en los Centros de Atención Telefónica, en las Sucursales, por medio del control remoto y por cualquier otro conducto que el CONCESIONARIO

ponga en un futuro a disposición del consumidor, en su beneficio, informándole previamente los cargos extras, los cuales una vez instalados y provistos se registrarán por lo señalado en el presente contrato.

3.3 Las partes acuerdan que el SUSCRIPUTOR podrá realizar cambios en los Servicios contratados cuando: (i) se haya facturado por lo menos una mensualidad del paquete originalmente elegido; (ii) existan disponibilidad y factibilidad técnicas para efectuar el cambio, y (iii) el

SUSCRIPUTOR acepte el cargo correspondiente a los nuevos Servicios contratados de acuerdo a las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT (cuando su registro sea obligatorio).

3.4 El CONCESIONARIO notificará al SUSCRIPUTOR si por alguna razón técnica o de otra índole no se le pudieran prestar los Servicios solicitados o contratados, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a que el SUSCRIPUTOR solicite la prestación de los servicios, para que se: (i)

continúe la prestación de los Servicios en la modalidad que sea factible, o (ii) proceda, en su caso, a la terminación del presente contrato, sin penalización alguna.

En caso de que no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, se estará a lo previsto en la Cláusula Décima Quinta del presente contrato.

3.5 En virtud de que el servicio de telecomunicaciones que ampara este contrato es para uso residencial familiar, el CONCESIONARIO tiene la facultad de darlo por terminado si advierte que se está dando un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

CUARTA: Vigencia.

4.1 La vigencia del presente contrato en todos sus Capítulos será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los Servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en

el presente contrato.

QUINTA: Condiciones para la Instalación y Prestación de los Servicios.

5.1 El CONCESIONARIO será responsable de instalar, mantener y operar la Red. Al efecto, el SUSCRIPUTOR otorgará al personal designado por el CONCESIONARIO, debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e

inspección de la Red; asimismo y para tal efecto, el personal designado por el CONCESIONARIO, deberá instalarlo en el domicilio del SUSCRIPUTOR conforme a lo establecido en el numeral 5.7 siguiente.

Cualquier solicitud de reubicación del Equipo generará un costo conforme al numeral 5.4.

5.2 Las partes reconocen que el CONCESIONARIO será responsable de la instalación del cableado y demás dispositivos provistos por el CONCESIONARIO y su correcto funcionamiento hasta el ATM. La instalación, funcionamiento y configuración del Equipo Personal correrá por cuenta del SUSCRIPTOR y el CONCESIONARIO no será responsable de los daños, configuración y soporte del Equipo Personal.

5.3 El SUSCRIPTOR deberá pagar el Cargo por Suscripción en el primer mes de facturación de los Servicios.

5.4 El SUSCRIPTOR podrá solicitar a través del Centro de Atención Telefónica o de las sucursales del CONCESIONARIO el cambio de ubicación del Equipo dentro del domicilio previamente instalado, para lo cual el CONCESIONARIO designará un técnico que visitará el domicilio a fin

de determinar la procedencia o no de dicha reubicación, misma que generará en ambos supuestos un cargo por la visita del técnico, que el USUARIO podrá consultar en la Página Web o en las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT y que será cargado al Estado de Cuenta correspondiente. El CONCESIONARIO podrá no modificar la ubicación del Equipo cuando considere que dicha reubicación afectará el estado o funcionamiento del mismo, debiendo dar aviso por cualquier medio al SUSCRIPTOR de dicha circunstancia.

5.5 Las Partes reconocen que tanto el Equipo como el cableado que llega hasta aquél son propiedad del CONCESIONARIO, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato. No obstante lo anterior, el cableado que va del ATM al interior del domicilio y el Equipo Personal que el SUSCRIPTOR adquiera, son de su propiedad.

5.6 Es responsabilidad del SUSCRIPTOR pagar los gastos que se generen por la suscripción, mismos que cubren la instalación del cableado y del(los) Equipo(s), salvo que se requiera la instalación de cableado adicional al ATM, al interior del domicilio, cuyo cobro adicional aplicará al

exceder 5 (cinco) metros de cableado en cualquier instalación, o bien, en la contratación de extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el SUSCRIPTOR de acuerdo con los precios que para tal efecto se señalen en la Orden de Instalación.

5.7 El CONCESIONARIO se compromete a que se iniciará la prestación de los Servicios dentro del área de servicio en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la Orden de Instalación, siempre y cuando el SUSCRIPTOR se encuentre en el domicilio de instalación, y otorgue al CONCESIONARIO las facilidades necesarias para la instalación del Equipo por parte del personal que éste designe, debidamente identificado. El CONCESIONARIO confirmará la fecha de instalación con el SUSCRIPTOR, mediante un correo electrónico y/o SMS y/o llamada telefónica, asimismo éste podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica.

Si no se realiza la instalación en el término referido, quedará sin efecto el presente contrato.

5.8 El SUSCRIPTOR tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del CONCESIONARIO que se encuentre instalando tales Servicios. Los Servicios se considerarán recibidos o aceptados por el SUSCRIPTOR al momento en que este último firme de conformidad la Orden de Instalación.

5.9 En caso que el SUSCRIPTOR requiera contratar Servicios Adicionales o modificar los Servicios originalmente contratados con posterioridad a la fecha de firma del presente contrato, podrá solicitarlo a través del Centro de Atención Telefónica, sucursales del CONCESIONARIO o

por cualquier medio electrónico.

5.10 El CONCESIONARIO se obliga a brindar al SUSCRIPTOR la orientación y asesoría suficientes para que se le proporcione el servicio solicitado en forma adecuada y funcional, incluyendo aquellos casos en los cuales existan condiciones técnicas que lo impidan, sin que esto genere

la contratación de otros bienes o servicios.

5.11 El CONCESIONARIO realizará la devolución en caso de existir cantidades pagadas por anticipado, dentro de los (15) quince días en que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación del servicio.

SEXTA: Responsabilidad por el Uso de los Servicios.

6.1 El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios de conformidad a lo dispuesto por las Disposiciones Aplicables, la Orden de Instalación, las presentes cláusulas y de acuerdo con los planes y paquetes registrados ante el IFT, por lo que el presente contrato no otorga al SUSCRIPTOR derecho alguno para la reventa, reproducción, retransmisión o cualquier acto similar de los Servicios a terceros.

6.2 El CONCESIONARIO tendrá disponible en su página Web la descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones contratados.

6.3 El CONCESIONARIO tendrá disponible en su página Web las áreas o regiones con cobertura de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.

6.4 El SUSCRIPTOR será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la Red del CONCESIONARIO.

6.5 El SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente en las áreas o domicilio en que se convino su instalación, sin propósitos de reproducción, retransmisión o reventa total o parcial a terceros, por lo que el SUSCRIPTOR reconoce que es el responsable del uso de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones Aplicables.

6.6 El SUSCRIPTOR no podrá remover o cambiar de ubicación el Equipo, así como instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente, por lo que el CONCESIONARIO no será responsable de que se preste soporte a líneas telefónicas o extensiones de cualquiera de los Servicios que

no hayan sido contratados e instalados por el CONCESIONARIO. En caso de que sea necesaria la reubicación del Equipo, el SUSCRIPTOR deberá solicitarlo al CONCESIONARIO a través del Centro de Atención Telefónica y/o de las sucursales y/o a través de cualquier medio que determine el CONCESIONARIO, quien se obliga a que se realice el cambio dentro del mismo domicilio, a más tardar a los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la notificación correspondiente, salvo que dicha reubicación no sea posible. La visita del técnico para

los efectos antes precisados, generará un cargo, el cual está debidamente registrado ante el IFT.

6.7 En caso de que el SUSCRIPUTOR reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera los Equipos, el CONCESIONARIO no será responsable de la calidad de la recepción de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el SUSCRIPUTOR deberá pagar la renta

mensual en su totalidad; asimismo, el SUSCRIPUTOR será responsable por los daños que pueda sufrir el Equipo o los componentes de la Red del CONCESIONARIO.

6.8 El CONCESIONARIO podrán promover la acciones legales correspondientes, por actos que pretendan dañar las instalaciones, menoscabar la calidad de los Servicios, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los Servicios contratados para fines ajenos al presente contrato, hacer uso de manera ilegal de los derechos de propiedad intelectual e industrial del CONCESIONARIO, la piratería u obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación de los mismos en el domicilio, unidad habitacional y/o condominio donde se presuman actos que dañen, sean fraudulentos o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen los Equipos y/o dispositivos con que se presta los Servicios.

SÉPTIMA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Telefonía.

7.1 El SUSCRIPUTOR se obliga a utilizar Equipos telefónicos homologados o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la Red del CONCESIONARIO.

7.2 En caso de que el SUSCRIPUTOR contrate Soluciones Digitales, deberá utilizar Equipos homologados o aprobados por el IFT, en caso de que opte por utilizar equipos personales. En caso de que el SUSCRIPUTOR incumpla con lo anterior, el CONCESIONARIO no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de las Soluciones Digitales que se ofrecen sobre el Servicio de Telefonía.

7.3 El SUSCRIPUTOR será responsable por el uso del ATM y conservar en buen estado el Equipo y el Equipo de Red del CONCESIONARIO, en caso contrario, el SUSCRIPUTOR deberá pagar los daños ocasionados al CONCESIONARIO. El CONCESIONARIO es responsable de la Red y las instalaciones del mismo.

7.4 Queda prohibida la utilización de los Servicios para realizar actividades que el CONCESIONARIO identifique que son con fines de lucro y en general para cualquier uso que difiera al uso residencial familiar autorizado por el CONCESIONARIO, y/o a los señalados en las cláusulas

anteriores y/o cualquier otro uso que se encuentre prohibido por la legislación aplicable y/o bien que se encuentre limitado para su uso, explotación o comercialización a concesionarios o permisionarios por la legislación aplicable.

7.5 El SUSCRIPUTOR asume la responsabilidad por la utilización de los Servicios para un fin distinto del objeto del presente contrato, del uso indebido de la Red del CONCESIONARIO o de los Equipos proporcionados por el CONCESIONARIO, así como del tráfico que se curse a través de

los mismos, obligándose a sacar en paz y a salvo de cualquier acción, procedimiento o controversia que surja al respecto, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula Vigésima del presente contrato.

7.6 El SUSCRIPtor se obliga a hacer uso del Servicio de telefonía, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.

OCTAVA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de Internet.

8.1 El SUSCRIPtor podrá navegar dentro del domicilio del Servicio instalado, desde la(s) computadora(s), tablets, smartphones o cualquier dispositivo con acceso a Internet, a través de los diferentes lugares disponibles en Internet, quedando bajo estricta responsabilidad del SUSCRIPtor tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software.

8.2 Así también, el SUSCRIPtor deberá de abstenerse de realizar cualquier transacción y/o visitas a cualquier página no autorizada por las Autoridades correspondientes, o cualquier otra página no segura. Por lo que el CONCESIONARIO no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

Por otro lado, el SUSCRIPtor se obliga a hacer uso del Servicio de Internet, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y demás disposiciones aplicables.

8.3 El SUSCRIPtor reconoce que es su responsabilidad contar con los medios mínimos necesarios y en correcto funcionamiento, tanto en Equipo Personal como en aplicaciones, para hacer uso del Servicio de Internet. Asimismo, el SUSCRIPtor reconoce que el ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente en el domicilio.

El CONCESIONARIO informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el SUSCRIPtor deberá contar a fin de poder contratar el servicio de internet.

8.4 El CONCESIONARIO no es responsable de la configuración de dispositivos tales como “ruteadores”, “conmutador”, “hubs/concentrador”, “proxy”, etc., que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. El CONCESIONARIO no realizará la instalación

de la red de área local (LAN) en el domicilio del SUSCRIPtor, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

8.5 El SUSCRIPtor reconoce que el CONCESIONARIO no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el SUSCRIPtor transmita o reciba a través del Servicio de Internet. El SUSCRIPtor será el único responsable de la información que transmita o reciba, obligándose a cumplir con el presente contrato, con las Políticas de Uso Aceptable publicadas en la Página Web y demás disposiciones aplicables. Adicionalmente y sobre la base de las mismas consideraciones de seguridad mencionadas anteriormente, reconoce que el Servicio Protocolo para la Transferencia Simple de Correo Electrónico (SMTP) correspondiente al puerto 25 se encuentra bloqueado y que en caso de que el SUSCRIPtor deseara tener acceso a dicho servicio, deberá hacerlo por medio de puertos SMTP seguros, siendo completamente responsable por su uso.

8.6 El SUSCRIPtor reconoce que en caso de exceder los límites de capacidad de transferencia de datos (capacidad para enviar o recibir información) incluidos en el plan o paquete contratado, el CONCESIONARIO le avisará por cualquier medio posible que ha terminado con su

capacidad de transferencia; se le informará el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente y si el SUSCRIPTOR no solicita la suspensión del servicio acepta el cobro de la tarifa por gigabyte adicional excedente, misma que será informada previamente al SUSCRIPTOR con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, y en su caso vigente y registrada ante el IFT. NOVENA: Responsabilidad por el Uso del Servicio de TV.

9.1 El SUSCRIPTOR es el responsable de la comunicación, y/o ejecución pública que haga del Servicio de TV de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor ("LFDA"), Ley de la Propiedad Industrial y sus Reglamentos, por lo que el SUSCRIPTOR tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, Video Bajo Demanda o grabaciones de DRV, o cualquier contenido.

9.2 El SUSCRIPTOR reconoce que al contratar expresamente cualquier programa o evento en sus modalidades "Pago por Evento", "On Demand", "Complementos de Televisión" o cualquier otro cargo no recurrente, el SUSCRIPTOR deberá pagar al CONCESIONARIO los precios registrados ante el IFT de tales programas o eventos; el SUSCRIPTOR podrá consultar los términos y condiciones en la Página Web.

9.3 El SUSCRIPTOR se obliga a hacer uso del Servicio de TV, de conformidad con el presente contrato, las Políticas de Uso Aceptable establecidas en la Página Web y las demás disposiciones aplicables.

DÉCIMA: Contraprestación.

10.1 El CONCESIONARIO cargará al SUSCRIPTOR el importe de la renta mensual y de los cargos de los consumos adicionales de los Servicios contratados y de cualquier concepto accesorio a los Servicios que haya sido aceptado por el propio SUSCRIPTOR, como cualquier consumo

adicional a los contratados o uso de capacidad en exceso, "Pagos por Evento" o cualquier otro, aplicando las tarifas vigentes registradas ante el IFT al momento de la contratación. El estado de cuenta estará desglosado por paquete contratado o tipo de Servicio contendrá el detalle del mismo.

10.2 El CONCESIONARIO comenzará a cobrar los Servicios a partir de la instalación de los mismos.

10.3 El CONCESIONARIO podrá actualizar el monto de las Contraprestaciones establecidas en este contrato, previo registro ante las Autoridades Competentes cuando sea obligatorio, pero en todo caso debiendo notificar al SUSCRIPTOR con una anticipación mínima de 15 (quince) días naturales, ya sea por escrito, en el Estado de Cuenta, mediante correo electrónico o cualquier medio que permita que el SUSCRIPTOR tenga conocimiento fehaciente de dicha modificación. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con dicha actualización, éste podrá

dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

10.4 Para el caso de que el SUSCRIPTOR solicite la prestación de Servicios Adicionales o la modificación a los originalmente contratados, se requerirá el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para su contratación, se entenderá que dichos Servicios quedarán contratados o

modificados si el SUSCRIPTOR hace uso de los mismos.

10.5 Cualquier cargo causará y se le añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal resulte aplicable.

10.6 En caso de que el SUSCRIPOR utilice un Servicio para fines distintos al contratado, deberá pagar el costo que corresponda por dicho uso, sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula Vigésima del presente contrato.

10.7 El SUSCRIPOR se obliga a pagar los consumos y/o rentas mensuales que aparezcan en su Estado de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago señalada en el propio Estado de Cuenta. Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula Décima Primera.

10.8 El CONCESIONARIO enviará la carátula del Estado de Cuenta por escrito al domicilio del SUSCRIPOR o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago.

10.9 El SUSCRIPOR acepta que las tarifas de los Servicios están a su entera disposición ante la Autoridad Competente, mismas que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

10.10 El SUSCRIPOR podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales, para lo que el CONCESIONARIO tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados, la cancelación de los servicios adicionales no exime al SUSCRIPOR del pago de las cantidades generadas por servicios utilizados.

10.11 El CONCESIONARIO no podrá obligar al SUSCRIPOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

10.12 El CONCESIONARIO puede ofrecer los servicios adicionales de manera empaquetada o por separado, para cualquier SUSCRIPOR que así lo solicite, en el entendido que los servicios adicionales sólo pueden prestarse previa contratación del servicio o servicios del que deriven.

DÉCIMA PRIMERA: Forma de Pago y Objeción de Estados de Cuenta.

11.1 El CONCESIONARIO enviará mensualmente, al domicilio del SUSCRIPOR el Estado de Cuenta correspondiente por la prestación de los Servicios o de forma optativa por correo electrónico según lo determinen las partes, a fin de que este realice el pago dentro de la fecha límite,

mismo que también podrá ser consultado por el SUSCRIPOR en la Página Web; en caso de falta de pago o pago extemporáneo, el SUSCRIPOR deberá pagar las tarifas correspondientes registradas ante el IFT para restablecer el Servicio, las cuales también pueden ser consultadas en la Página Web.

11.2 Cualquier contraprestación a cargo del SUSCRIPOR y a favor del CONCESIONARIO deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de las sucursales del CONCESIONARIO o mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito.

11.3 La falta de recepción del Estado de Cuenta, no eximirá la obligación de pago. La fecha límite de pago será la establecida en el Estado de Cuenta, mismo que también podrá consultar en la Página Web.

11.4 En caso de que por alguna razón el CONCESIONARIO dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo de este contrato, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, el CONCESIONARIO podrá acreditarla en un

EL SUSCRIPTOR
2016_06_ContratoWizz_R__QRO_V01

Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.

11.5 Para el caso en que el CONCESIONARIO no reciba el o los pagos dentro de los plazos aquí convenidos, podrá suspender los Servicios, mismos que el SUSCRIPTOR podrá reactivar de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Décima Tercera del presente contrato dentro de los 10

(diez) días naturales siguientes al pago correspondiente. En caso de que el SUSCRIPTOR no reactive los Servicios de conformidad con lo señalado anteriormente, el CONCESIONARIO o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo, en los términos de la cláusula Vigésima.

11.6 El SUSCRIPTOR se obliga a pagar la totalidad de las contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta correspondiente. Asimismo, el SUSCRIPTOR será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Cualquier objeción que se reciba con posterioridad no

aplicará la acreditación en los términos de la presente cláusula. En caso de ser procedente la objeción, el CONCESIONARIO acreditará dicho importe al SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las dos facturaciones siguientes, junto con la bonificación que, en su caso proceda, en términos de la normatividad aplicable. En las objeciones fuera de los términos establecidos en la presente cláusula se estará a lo dispuesto por la normatividad aplicable.

11.7 El CONCESIONARIO podrá cargar en el Estado de Cuenta cualesquiera de los adeudos derivados de los Servicios previamente suministrados y que el SUSCRIPTOR no haya cubierto oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA: Suspensión de Servicios.

12.1 El CONCESIONARIO podrá previo aviso al SUSCRIPTOR suspender cualquiera de los Servicios si el SUSCRIPTOR incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

- a) No liquidar cualquier concepto señalado en el Estado de Cuenta en su totalidad, a más tardar en la fecha límite de pago.
- b) Instalar Equipos y/o accesorios no homologados por el IFT.
- c) Utilizar los Servicios en contravención a las Disposiciones Aplicables.
- d) Cuando el SUSCRIPTOR realice o pretenda realizar la comercialización, venta, reventa o cualquier actividad similar sobre cualquiera de los Servicios contratados.
- e) Mover o cambiar de ubicación el ATM o los Equipos.
- f) Por declaración judicial o administrativa de Autoridad Competente (en este caso no operará el previo aviso).
- g) Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este contrato.

h) Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, exceder la capacidad contratada para el Servicio de Internet, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros.

i) Cuando el SUSCRIPTOR envíe mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en Internet.

j) Hospedar sitios web "amigables al spam", incluyendo sitios con software de spam.

k) Cuando a través de los Servicios de Internet o Telefonía se hagan propuestas fraudulentas de productos y/o servicios.

l) Cuando el SUSCRIPTOR intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados.

m) Cuando se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.

12.2 Por cualquier supuesto del numeral 12.1 de suspensión en que incurra EL SUSCRIPTOR al presente contrato, éste estará obligado a pagar los cargos que se generaron.

DÉCIMA TERCERA: Reanudación de los Servicios.

13.1 Previo el pago de la tarifa de reconexión de los Servicios registrada ante el IFT y siempre y cuando el SUSCRIPTOR hubiere subsanado cualquier causal de suspensión y/o esta hubiere desaparecido, el CONCESIONARIO se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios en un máximo de 72 (setenta y dos) horas.

DÉCIMA CUARTA: Cambio de Programación.

14.1 El SUSCRIPTOR reconoce que conforme al numeral 4.4.3 de la NOM-184-SCFI-2012, el CONCESIONARIO podrá aumentar, retirar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en su paquete de video o TV restringida, en tal caso, se le dará aviso al SUSCRIPTOR por escrito, mediante el Estado de Cuenta o vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación. El SUSCRIPTOR igualmente, expresa su conformidad en recibir el paquete solicitado de acuerdo a los términos, condiciones, horarios y modalidades registrados ante el IFT o Autoridad en materia de telecomunicaciones competente. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de las señales, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA QUINTA: Continuidad de los Servicios y Bonificaciones por Interrupción.

15.1 El SUSCRIPTOR tiene el derecho a recibir del CONCESIONARIO el servicio de acuerdo a la calidad con la que se le haya ofrecido y conforme a lo estipulado en el presente contrato; sin embargo, en caso de que se presenten fallas en la prestación de los Servicios, imputables al CONCESIONARIO, también tendrá el derecho a recibir una bonificación de al menos el 20% del monto del precio del Servicio correspondiente al periodo de afectación, conforme a los siguientes supuestos:

Tratándose de fallas generalizadas, imputables al CONCESIONARIO, el SUSCRIPTOR tendrá el derecho de recibir dicha bonificación sin que medie aviso alguno por parte del SUSCRIPTOR. En caso de que la falla se presente en un caso concreto, por causas imputables al CONCESIONARIO, el SUSCRIPTOR afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el centro de atención telefónica del CONCESIONARIO, en este caso realizará la bonificación conforme a lo estipulado en la presente cláusula.

15.2 Tratándose de casos no imputables al CONCESIONARIO, ésta bonificará o se abstendrá de cobrar al SUSCRIPTOR, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando esté suspendido parcial o totalmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más

de veinticuatro horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al SUSCRIPTOR. Para lo anterior el SUSCRIPTOR afectado deberá dar aviso con fines informativos por vía telefónica en el centro de atención telefónica del CONCESIONARIO.

15.3 El CONCESIONARIO instrumentará los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la autoridad competente autorice un plazo diferente.

15.4 El CONCESIONARIO dará aviso al SUSCRIPTOR, por cualquier medio, y al IFT, por escrito de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

DÉCIMA SEXTA: Equipo, Equipo Personal e Instalaciones Adicionales del SUSCRIPTOR.

16.1 En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al SUSCRIPTOR, el mismo deberá solicitar al CONCESIONARIO la sustitución del Equipo, conforme a los costos señalados en el pagaré que obra en la Orden de Instalación.

16.2 El Equipo cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por EL CONCESIONARIO en caso de ser necesario.

DÉCIMA SÉPTIMA: Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

17.1 El CONCESIONARIO tiene a disposición del SUSCRIPTOR el Centro de Atención Telefónica y las sucursales establecidas en la Página Web para reportar fallas, interrupciones, dudas, aclaraciones y terminación de los Servicios. El Centro de Atención Telefónica se encuentra

disponible los 7 (siete) días de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día.

17.2 El SUSCRIPTOR podrá obtener asistencia sin costo a través del correo electrónico establecido en la Orden de Instalación y/o Estado de Cuenta y/o Página Web, y la respuesta del CONCESIONARIO se proporcionará electrónicamente y/o en una llamada telefónica y/o por SMS.

17.3 En caso de que el SUSCRIPTOR no levante el reporte correspondiente de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, el CONCESIONARIO no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el

SUSCRIPTOR es responsable del aviso al CONCESIONARIO por vía telefónica en el centro de atención telefónica del CONCESIONARIO.

17.4 En cuanto a la asistencia sobre el Servicio de Internet, el CONCESIONARIO atenderá exclusivamente problemas de instalación, conexión y configuración del software de acceso, explorador (browser). El CONCESIONARIO no garantiza el éxito del soporte técnico por cuestiones

ajenas a los Servicios o el CONCESIONARIO, ni se responsabilizará por los posibles efectos que se puedan provocar a un Equipo Personal.

DÉCIMA OCTAVA: Cesión de Derechos.

18.1 El SUSCRIPUTOR podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, cuando: (a) dicha cesión sea derivada del traspaso de la cuenta en el domicilio del SUSCRIPUTOR a un tercero ("Cesionario"); y (b) que la misma sea notificada por escrito al CONCESIONARIO dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente; y (c) que la cuenta no presente saldo deudor. En ese caso, dicho cesionario quedará obligado a: (i) cumplir con lo establecido dentro del presente contrato, y (ii) pagar cualquier adeudo que exista derivado del presente contrato, en su caso.

18.2 El CONCESIONARIO podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al SUSCRIPUTOR. En caso

de que el SUSCRIPUTOR no esté de acuerdo con dicha cesión, podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

DÉCIMA NOVENA: Cambio de Domicilio.

19.1 Cuando el SUSCRIPUTOR tenga necesidad de cambiar el domicilio en donde se prestan los Servicios, éste dará un aviso por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación al CONCESIONARIO, con el fin de que se pueda analizar la disponibilidad técnica de otorgar los Servicios en el nuevo domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio sea factible, el SUSCRIPUTOR deberá pagar las tarifas por este concepto que llegaran a generarse durante el proceso de cambio de domicilio. En caso de que la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio no sea factible, el SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el contrato conforme a la cláusula Vigésima.

19.2 El SUSCRIPUTOR tiene prohibido instalar extensiones de cualquier Servicio en un domicilio distinto al que está especificado en la Orden de Instalación.

VIGÉSIMA: Terminación.

20.1 El SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, por así convenir a sus intereses, haciéndolo por escrito o por correo electrónico o por teléfono, aclarando que el SUSCRIPUTOR podrá hacerlo siempre y cuando se encuentre al corriente de sus

pagos. La terminación del contrato operará sin perjuicio del derecho del CONCESIONARIO de recuperar el Equipo y el pago de los adeudos pendientes.

20.2 El SUSCRIPUTOR tendrá derecho a cancelar el contrato, sin el pago de pena convencional alguna, si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica, por causas no imputables al propio SUSCRIPUTOR, dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas en el Diario Oficial de la Federación mismas que están disponibles en la página www.ift.org.mx.

20.3 El SUSCRIPUTOR acepta que en caso de terminación, estará obligado a pagar todas las cantidades pendientes de cobro por la prestación de los Servicios y devolver los Equipos al CONCESIONARIO. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos

en cualquier Sucursal del CONCESIONARIO. En caso de no devolverlos, el SUSCRIPUTOR se obliga a pagar el costo de los Equipos establecidos en la Orden de Instalación.

20.4 El CONCESIONARIO podrá dar por terminado el presente contrato, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al SUSCRIPTOR cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

- a) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el CONCESIONARIO determine que no es factible continuar prestando cualquiera de los Servicios por causas de fuerza mayor.
- b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le confiere al SUSCRIPTOR el presente contrato.
- c) El SUSCRIPTOR no subsane en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieran causa a la suspensión de los Servicios, en términos de lo señalado en la Cláusula Décima Segunda anterior.
- d) Que el SUSCRIPTOR proporcione información falsa al CONCESIONARIO para la contratación de los Servicios.

20.5 El SUSCRIPTOR tendrá el derecho a que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

El SUSCRIPTOR deberá ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas

20.6 Una vez que se da por terminado el contrato, el CONCESIONARIO no podrá seguir cobrando ningún tipo de servicios al SUSCRIPTOR, sin perjuicio del derecho del CONCESIONARIO de recuperar el equipo y el pago de los adeudos pendientes.

20.7 Cuando el CONCESIONARIO modifique las condiciones originalmente contratadas, el suscriptor podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo, sin penalidad alguna, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula décima y décima cuarta sin limitar.

20.8 EL CONCESIONARIO reembolsará al suscriptor las cantidades improcedentes y pagadas por EL SUSCRIPTOR por cualquier concepto y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio SUSCRIPTOR.

VIGÉSIMA PRIMERA: Responsabilidad.

21.1 El SUSCRIPTOR tiene prohibido de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) Utilizar el Servicio para realizar llamadas intimidatorias o de amenazas.
- b) Utilizar el Servicio en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas tales como campañas de publicidad, políticas, encuestas, que pudieran generar afectación en la Red del CONCESIONARIO.
- c) Hacer uso del Servicio por sí o a través de terceros en contravención a las leyes, reglamentos, reglas y demás Disposiciones Aplicables.
- d) La prestación de servicios, incluyendo la comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones por parte del SUSCRIPTOR previstos en el presente contrato..
- e) Realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red del CONCESIONARIO.
- f) Realizar cualquiera de las conductas o acciones señaladas en la Cláusula Décima Segunda del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

22.1 Salvo por lo dispuesto en la cláusula 15.2, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, si dicho incumplimiento es causado por un evento de caso fortuito o de fuerza mayor.

VIGÉSIMA TERCERA: Cambio del Número Telefónico.

23.1 El SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito el cambio de su número telefónico, previo pago del cargo correspondiente que se encuentre registrado ante el IFT, siempre y cuando el CONCESIONARIO cuente con las facilidades técnicas necesarias. En el caso de realizarse un trámite de cambio de número por Portabilidad Numérica, este no tendrá costo y se ejecutará en el plazo que determine la normatividad aplicable.

23.2 El CONCESIONARIO se reserva el derecho de cambiar, sin cargo alguno, el número de teléfono asignado, por razones técnicas o regulatorias, previo aviso por escrito, a través del Estado de Cuenta que se expida al SUSCRIPTOR o por cualquier otro medio que determine el CONCESIONARIO, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva del cambio.

VIGÉSIMA CUARTA: Confidencialidad y Uso de Datos.

24.1 Ambas partes están obligadas a mantener confidencial la información que reciban de la otra parte, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El SUSCRIPTOR en la Orden de Instalación autorizará o en su caso negará al CONCESIONARIO a utilizar sus datos personales o empresariales para hacerle llegar cualquier información y/o comunicación relacionada con los Servicios y promociones. En caso de que los datos sean solicitados por alguna Autoridad Competente, el SUSCRIPTOR autoriza al CONCESIONARIO a proporcionar sus datos, de conformidad con lo señalado en el aviso y las políticas de privacidad disponibles en la Página Web.

24.2 El SUSCRIPTOR gozará del derecho a no recibir llamadas del CONCESIONARIO sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA QUINTA: Acuerdo Integral.

25.1 Las Partes acuerdan en sujetarse a los términos y condiciones del presente contrato y en todo lo no previsto en este contrato, se someten a lo dispuesto en las tarifas registradas vigentes ante el IFT, las Políticas de Uso Aceptable del CONCESIONARIO y las demás disposiciones aplicables. Los términos y condiciones comerciales establecidas en el presente contrato estarán disponibles en la Página Web.

VIGÉSIMA SEXTA: Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.

26.1 El CONCESIONARIO entregará al SUSCRIPTOR, la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, teniéndola además siempre a su disposición a través de la página Web del proveedor.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Derechos de Accesibilidad y no Discriminación a los Usuarios.

27.1 El CONCESIONARIO reconoce que no podrá negar los servicios por cuestiones de raza, género, religión, preferencia sexual o personas con discapacidad. El CONCESIONARIO atenderá las disposiciones y reglamentos aplicables para la accesibilidad a todas las personas.

VIGÉSIMA OCTAVA: Legislación Aplicable y Jurisdicción.

28.1 El SUSCRIPUTOR podrá acudir en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor a dirimir cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

CAPÍTULO II. DEL EQUIPO.

PRIMERA: Antecedentes.

1.1 El CONCESIONARIO concede al SUSCRIPUTOR el uso de los Equipos señalados en la Orden de Instalación, y en este acto declaran que son válidas todas y cada una de las manifestaciones que constan en la misma y las que, en su caso, pudiesen celebrar por la contratación

expresa de Servicios Adicionales, por lo que se tienen reproducidas como si a su letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar.

SEGUNDA: Objeto.

2.1 El CONCESIONARIO otorga el uso del Equipo al SUSCRIPUTOR y éste lo recibe en perfectas condiciones, asimismo se obliga a tener y usar el Equipo exclusivamente en el domicilio de instalación y por ningún motivo podrá comercializar dicho Equipo. El SUSCRIPUTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo asumiendo todas las obligaciones legales propias del comodatario, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el CONCESIONARIO o quien ésta designe.

TERCERA: Vigencia.

3.1 La vigencia del presente contrato de comodato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de los servicios (la "Vigencia"), y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato.

3.2 La terminación de los Servicios obliga al SUSCRIPUTOR a devolver el/los Equipos y Accesorios en buenas condiciones al CONCESIONARIO dentro de los 15 (quince) días siguientes al aviso de terminación, en cualquiera de las sucursales del CONCESIONARIO.

3.3 El SUSCRIPUTOR está obligado en todo momento durante la vigencia a notificar al CONCESIONARIO por escrito o por correo electrónico, su intención de dar por terminado el comodato objeto del presente contrato, el SUSCRIPUTOR deberá hacer entrega del Equipo conforme a lo

establecido en el numeral 3.2. En tanto no se verifiquen estos requisitos, se entenderán vigentes los términos y condiciones convenidos en el presente contrato de comodato, inclusive el derecho del CONCESIONARIO de cobrar la renta hasta su total liquidación y/o cumplimiento. El SUSCRIPUTOR acepta que en caso que éste no devuelva el Equipo y Accesorios en los plazos indicados en esta Cláusula, deberá pagar al CONCESIONARIO el costo íntegro del Equipo establecido en la Orden de Instalación, en los términos del numeral 10.2 del presente capítulo.

CUARTA: Mal Uso de los Equipos.

5.1 El SUSCRIPUTOR deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

5.2 El SUSCRIPUTOR tiene prohibido: a) vender el Equipo; b) cambiar de domicilio la instalación original del Equipo; c) utilizar el Equipo en forma comercial o en forma no autorizada por el CONCESIONARIO; d) permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, y, e) ceder el

Equipo sin el consentimiento del CONCESIONARIO.

5.3 Para efectos de este contrato de comodato, el SUSCRIPUTOR declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la Orden de Instalación de este contrato. El CONCESIONARIO se reserva el derecho de actuar civil o penalmente en contra de quien haga mal uso del Equipo, siendo el SUSCRIPUTOR responsable solidario del uso y conservación del mismo.

QUINTA: Uso del Equipo.

6.1 El SUSCRIPUTOR se obliga a cuidar el Equipo y deberá responder por cualquier menoscabo, daño o perjuicio que se cause al mismo. El SUSCRIPUTOR tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado.

6.2 El SUSCRIPUTOR deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"); el SUSCRIPUTOR reconoce que el CONCESIONARIO no se hará responsable de los daños o pérdidas ocasionadas por diferencias de

voltaje o descargas eléctricas o cualquier otra análoga.

SEXTA: Reporte de Fallas.

7.1 En caso de que el Equipo presente fallas en su operación, el SUSCRIPUTOR deberá reportarlas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al teléfono de Centro de Atención Telefónica, sin cargo alguno.

SÉPTIMA: Robo.

8.1 En el caso de que el Equipo sea robado o de cualquier manera sea objeto de siniestro, el SUSCRIPUTOR deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica conforme a lo establecido en la Cláusula Séptima anterior, en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas

posteriores al evento para la reposición del Equipo y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al mismo para ratificarlo por escrito, presentando la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente y demás documentos correspondientes. El SUSCRIPUTOR deberá pagar al CONCESIONARIO el costo íntegro del Equipo robado, dañado o desaparecido conforme a lo establecido en la Orden de Instalación. EL CONCESIONARIO podrá condonar el costo del Equipo robado cuando EL SUSCRIPUTOR lo acredite con la copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente

OCTAVA: Cesión de derechos.

9.1 Las Partes convienen expresamente que el SUSCRIPUTOR no podrá ceder, transferir, comercializar o disponer en cualquier forma del Equipo y tampoco podrá retenerlo bajo concepto alguno. Sin perjuicio de lo anterior, el CONCESIONARIO, podrá en cualquier momento ceder o transferir los derechos y obligaciones derivados del presente contrato de comodato a sus filiales, subsidiarias controladoras y/o cualquier tercero que el CONCESIONARIO, designe.

NOVENA: Terminación.

10.1 El CONCESIONARIO podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad, siempre y cuando existan causas justificadas entre ellas, las hipótesis previstas en las Cláusula Vigésima del Capítulo I, de manera enunciativa y no limitativa.

10.2 El SUSCRIPUTOR devolverá el Equipo en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales posteriores al aviso de terminación del presente contrato de comodato.

Asimismo el CONCESIONARIO se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en la Orden de Instalación, al término del contrato. El CONCESIONARIO, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

CAPITULO III

PRIMERA: Datos Registrales.

1.1 Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión mediante el número 193, con fecha 06 de Julio de 2016, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.2 Autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante el oficio número de fecha.

1.3 Tarifas registradas en el Registro Público de Concesiones y pueden consultarse en www.ift.org.mx

SEGUNDA: Consentimientos:

2.1 El SUSCRIPTOR acepta ___ o no acepta ___ que los servicios quedaron debidamente instalados y a su entera satisfacción y conformidad.

2.2 El SUSCRIPTOR acepta ___ o no acepta ___, que el CONCESIONARIO utilice sus datos personales para hacerle llegar, vía telefónica o por correo electrónico, de manera directa, cualquier información, comunicación y/o promoción relacionada con bienes, productos o servicios, en términos de la normatividad aplicable.

2.3 El SUSCRIPTOR acepta ___ o no acepta ___, que el CONCESIONARIO proporcione sus datos personales para hacerle llegar, vía telefónica o por correo electrónico, a través de terceros, cualquier información, comunicación y/o promoción relacionada con bienes, productos o servicios, en términos de la normatividad aplicable.

Leído que fue por las Partes y enteradas de su contenido y alcance legal, firman el presente contrato en 2 (dos) tantos de conformidad en la Ciudad de _____ el ____ de _____ de _____.