

**BANDA ANCHA S. DE R.L. DE C.V.**  
**Concesionaria**

RFC. BAN0412064Y1

(Dirección sucursal \_\_\_\_\_  
 www. \_\_\_\_\_ com.mx



### DATOS SUScriptor

Fecha: \_\_\_\_\_  
 N° de Contrato: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_  
 Folio: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### SERVICIOS CONTRATADOS

Paquete o servicio contratado: \_\_\_\_\_  
 No. De Televisores contratados: \_\_\_\_\_

### PAGO POR SERVICIOS

\$ \_\_\_\_\_ ( 00/100 M.N) por concepto de instalación  
 \$ \_\_\_\_\_ ( 00/100 M.N.) por concepto de la mensualidad de los  
 servicio(s) \_\_\_\_\_  
 contratados

### INFORMACIÓN PARA INSTALACIÓN

Fecha y hora de instalación: \_\_\_\_\_  
 Fecha límite de pago de su mensualidad: \_\_\_\_\_  
 Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- A la firma del presente contrato y al realizar el pago mensual por el servicio "LA CONCESIONARIA" deberá entregarle a "EL SUScriptor" su recibo de pago y en caso de que así lo solicite su factura correspondiente, el cual deberá contener el desglose de los servicios contratados.
- Esta solicitud contrato solo tendrá validez si va acompañado del recibo y/o factura que ampara la cantidad pagada que se le entrega en este acto al "EL SUScriptor", en caso de no contar con el recibo o factura correspondiente deberá solicitar una copia en nuestra oficina.
- Este contrato será nulo si existe imposibilidad técnica para instalar el Servicio, es decir, que no exista infraestructura en el lugar donde se ubique el domicilio del solicitante, devolviendo las cantidades excedentes.
- \*Para que usted disfrute correctamente del Servicio de Televisión por Cable su Televisor deberá estar preparado para cable, es decir, con capacidad para recibir 60 ó más canales.
- Si su Televisor cuenta con una capacidad para 13 canales (2 al 13), usted podrá disfrutar correctamente del Servicio de Televisión por Cable adicionando a su Televisor un CONVERTIDOR.

Autorización de "EL SUScriptor" para envío de estados de cuenta:

Enviar a su domicilio: \_\_\_\_\_ Consultar en página web: \_\_\_\_\_

Firma de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_

25 ENE 2016

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANDA ANCHA, S. DE R.L. DE C.V. CONCESIONARIA DE UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LA CONCESIONARIA" Y POR OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR" CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE DETALLAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, BAJO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:



### DECLARACIONES

#### I.- Declara "LA CONCESIONARIA"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 3932 de fecha 06 de Diciembre de 2004, presentada ante el Notario Armando G. Manzano Alba de la Notaria Pública No. 1 del Estado de Michoacán.
- B) Su representante legal cuenta con el poder amplio para la celebración de este Contrato:
- C) Su Objeto Social es Instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones; instalar, adquirir, operar, usar, aprovechar, bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico mediante concesión o licencia otorgada.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente BAN0412064Y1.  
Con dirección fiscal en calle San Clemente 8C, Colonia Centro, C.P. 36000, Guanajuato, Guanajuato,
- F) Que es Concesionaria de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión por cable en las poblaciones de Cancún, Municipio de Benito Juárez; Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad; Cozumel, Municipio de Cozumel; e Isla Mujeres, Municipio de Isla Mujeres, pertenecientes al Estado de Quintana Roo. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 27 de Mayo de 2013, otorgado por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, mismo que podrá ser constatado en cualquier momento en las oficinas de esta concesionaria o en el Registro Público de Concesiones a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- G) Que para fines del presente Contrato señala como domicilio social el ubicado en Calle \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_, Col. \_\_\_\_\_, C.P. \_\_\_\_\_.

#### II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A) Que desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.
- B) Que tiene su domicilio el indicado en la carátula.
- C) Que tiene su domicilio para la instalación de equipos el ubicado en (en caso de ser diferente al señalado en la carátula) \_\_\_\_\_
- D) Con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_.
- E) Correo electrónico \_\_\_\_\_.

### CLAUSULAS

PRIMERA.- "LA CONCESIONARIA" proporcionará el servicio de señales de Televisión por cable mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPTOR". Asimismo "LA CONCESIONARIA" dará a conocer los planes y paquetes a "EL SUSCRIPTOR" a la firma del contrato y también estarán en nuestra página web. [www.\\_\\_\\_\\_\\_.com.mx](http://www._____.com.mx)

SEGUNDA.- "LA CONCESIONARIA", está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista de "EL SUSCRIPTOR" con caracteres claramente legible, las tarifas por servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones mediante folio número \_\_\_\_\_, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx); así como el Código de Prácticas Comerciales mismas que pueden consultar en nuestra página web de "LA CONCESIONARIA".

TERCERA.- Las \_\_\_\_\_ líneas, \_\_\_\_\_ aparatos y \_\_\_\_\_ accesorios colocados para la prestación del servicio por "EL CONCESIONARIO" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "LA CONCESIONARIA".

CUARTA.- El pago de la mensualidad de \$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ M.N.) al que se encontrará obligado "EL SUSCRIPTOR" es exclusivamente por los servicios contratados y deberá hacerlo en los 10 primeros días del mes correspondiente en el domicilio de "LA CONCESIONARIA", emitiéndose y entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante correspondiente a dicho pago.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" deseará un mayor número de televisores adicionales, podrá solicitarlo (no excediendo un total de 4 aparatos televisores en el mismo domicilio), para lo cual deberá de pagar por cada aparato televisor adicional los costos que "LA CONCESIONARIA" tenga vigentes al momento de la contratación, mismos costos que podrá consultar en los teléfonos señalados en el presente contrato y en las oficinas de "LA CONCESIONARIA". Lo anterior conforme a las tarifas vigentes que tenga registradas ante el Registro de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Se proporcionará señal única y exclusivamente al número de aparatos estipulados en este Contrato y a los aparatos que se contraten posteriormente amparados en este Contrato y dentro del mismo domicilio.

En virtud de que "LA CONCESIONARIA", no es propietario de su barra de canales, ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuar cambios en la misma, de igual manera cuando realice actualizaciones tarifarias y este implique un aumento en la

25 ENE 2015



prestación de los servicios y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUScriptor" con al menos 15 días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL SUScriptor" podrá solicitar la terminación sin penalidad alguna dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, pagando únicamente por los servicios proporcionados.

**QUINTA.-** "LA CONCESIONARIA" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUScriptor" un estado de cuenta y/o factura por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "LA CONCESIONARIA" podrá pactar con "EL SUScriptor" si el estado de cuenta y/o factura será enviado al domicilio o consultado a través de nuestra página de Internet lo cual estará plasmado en la carátula.

**SEXTA.-** Cuando "EL SUScriptor" no cubra la mensualidad del mes que corresponda en el tiempo establecido para ello (mencionado en el párrafo anterior), se le cobrará un interés moratorio del 20% anual, el cual será cobrado por los días devengados correspondientes, por concepto de recargos a partir del día 11 del mes corriente. Si "EL SUScriptor" no paga dentro de ese mes "LA CONCESIONARIA" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUScriptor" el pago por mensualidad y reconexión efectuándose dichos pagos en el domicilio de "LA CONCESIONARIA".

Por lo que el pago a realizar por parte de "EL SUScriptor" se integrará por el pago de la mensualidad más el costo por reconexión vigentes.

"LA CONCESIONARIA" deberá reconectar el servicio de forma inmediata a la fecha en que hubiese liquidado el adeudo pendiente y la cuota por reconexión.

**SEPTIMA.-** "LA CONCESIONARIA" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente Contrato dentro de un plazo de 10 días naturales posteriores a su firma. A partir de que "EL SUScriptor" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad a fin de pagar dependiendo la fecha de inicio de servicio, el total o parcial de la mensualidad correspondiente al periodo utilizado objeto de este contrato.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUScriptor" y en perjuicio de "LA CONCESIONARIA", el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado a más tardar dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto.

**OCTAVA.-** "EL SUScriptor" en todo momento podrá consultar en el establecimiento y a través de nuestra página de Internet los planes y/o paquetes de servicios que ofrece "LA CONCESIONARIA"; así como las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "LA CONCESIONARIA" para prestar el servicio y tendrá derecho a modificar su plan o paquete en cualquier momento.

**NOVENA.-** "EL SUScriptor" deberá comunicar en forma inmediata a "LA CONCESIONARIA" las fallas o interrupciones del Servicio(s). Siempre y cuando por causas imputables a "LA CONCESIONARIA" no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUScriptor" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, "LA CONCESIONARIA", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta de "EL SUScriptor", si la misma dura 24 horas siguientes al reporte.

Se entiende por causas imputables a los fenómenos naturales y las interferencias solares que afectan todos los servicios de telecomunicaciones, así como las causas a que se ven sometidos los Concesionarios de Televisión por Cable cuando hacen mal uso de las vías de telecomunicaciones.

A partir de que "LA CONCESIONARIA" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión por cable, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

"LA CONCESIONARIA" dará aviso a "EL SUScriptor", por cualquier medio que considere conveniente en su momento, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas siguientes.

Serán causas de rescisión del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de "EL SUScriptor" de tres de las mensualidades a que se refiere la Cláusula Cuarta "LA CONCESIONARIA" será responsable del funcionamiento del receptor o receptores y de las interrupciones debidas a reparaciones normales o a las modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones por lo cual "LA CONCESIONARIA" avisará fehacientemente a "EL SUScriptor" mediante la transmisión de cintillas, sobre dichas reparaciones o interrupciones, "LA CONCESIONARIA" no será responsable de la falta de servicio originada por casos imputables a terceros y para realizar dichas reparaciones se le informará a "EL SUScriptor" de las obras a realizar.

Cuando "EL SUScriptor" haga uso inadecuado del servicio prestado y por este uso inadecuado se presenten interrupciones en el servicio de "EL SUScriptor", como de otros "SUScriptores" afectados por el uso inadecuado "LA CONCESIONARIA" dará aviso a "EL

"SUSCRIPUTOR" responsable de este acto como a los "SUSCRIPTORES" afectados, la razón por la cual tuvo lugar dicho incidente y de los trabajos a realizar, por lo cual los gastos de reparación correrán por parte de "EL SUSCRIPUTOR".

"EL SUSCRIPUTOR" conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "LA CONCESIONARIA", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "LA CONCESIONARIA", para efecto de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

Para verificar la autenticidad de las credenciales de los Operativos y Empleados de "LA CONCESIONARIA", deberá llamar a los teléfonos que aparecen en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA .- Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPUTOR", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "LA CONCESIONARIA", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, "EL SUSCRIPUTOR" permitirá el retiro por parte de "LA CONCESIONARIA", del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a "EL SUSCRIPUTOR"

DÉCIMA PRIMERA.- La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPUTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante simple aviso dado a "LA CONCESIONARIA" el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de "EL SUSCRIPUTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "LA CONCESIONARIA". Este deberá cubrir las al 100% al momento de cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPUTOR".

En caso de que "LA CONCESIONARIA" no preste los servicios de televisión por cable pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitarios, así como los estándares de calidad conforme a las disposiciones legales vigentes, "EL SUSCRIPOR" tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

"EL SUSCRIPUTOR" es libre de elegir su proveedor de servicio, en caso de que así lo decida podrá dar por terminado el presente contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

Cuando "LA CONCESIONARIA" modifique las condiciones originalmente contratadas, "EL SUSCRIPUTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir del mismo. De igual manera cuando se se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

DÉCIMA SEGUNDA.- En caso de que "LA CONCESIONARIA" preste servicios adicionales a la televisión por cable, tendrá que informar a "EL SUSCRIPUTOR", y en caso de que este solicite los servicios, tendrá que hacerlo de manera personal en nuestras oficinas.

"LA CONCESIONARIA" no podrá obligar a "EL SUSCRIPUTOR" a contratar algún servicio adicional como requisitos para contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo "EL SUSCRIPUTOR" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin que este afecte el servicio principal contratado.

DÉCIMA TERCERA.- "EL SUSCRIPUTOR" se obliga en relación a las líneas, aparatos y todos los accesorios que se utilizan para la prestación del servicio:

- A) No intervenir en sus componentes internos, ni permitir que personas no autorizadas por "LA CONCESIONARIA" lo hagan.
- B) Utilizarlos exclusivamente para el servicio objeto del presente contrato, no pudiendo conectarlos a otro televisor no autorizado.
- C) En caso de que "EL SUSCRIPUTOR" tuviera intención y/o necesidad de realizar la conexión de un aparato adicional a lo (s) solicitado(s) al momento de la contratación del servicio, deberá de solicitarlo por escrito a "LA CONCESIONARIA", el cual tendrá cinco días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud para dar respuesta.
- D) Cubrir los gastos de reparación y costo total de los mismos por negligencia, mal uso, descuido indebido o cualquier otra causa que le sea imputable. (Excepto por caso fortuito y/o fuerza mayor).
- E) Realizar el pago oportuno por concepto de prestación del servicio.
- F) No Traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de "LA CONCESIONARIA".
- G) No Editar, cambiar, añadir, alterar, grabar, duplicar, y/o copiar o de cualquier forma modificar, exhibir, reproducir y/o transmitir las señales que conforman el paquete de programación a que tenga acceso "EL SUSCRIPUTOR".
- H) No Utilizar o recibir cualquier señal en forma distinta a los términos y condiciones que establece este contrato.
- I) No Vender, ceder o de cualquier forma dar acceso al contenido del paquete de programación que se tenga contratado (s) a establecimientos comerciales, sistemas de televisión por cable, o sistemas de servicios restringidos, sistemas de radiocomunicaciones, sistemas de circuito cerrado o cualquier otra índole.
- J) No hacer mal uso del servicio (pasando señal).

Para poder traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato el "EL SUSCRIPUTOR" deberá de solicitar autorización por escrito a "LA CONCESIONARIA" en sus oficinas, "EL SUSCRIPUTOR" no deberá de tener adeudo alguno para poder

25 ENE 2016



realizar dicha solicitud, "LA CONCESIONARIA" contara con un máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud realizada por "EL SUSCRIPTOR" para dar respuesta a lo solicitado. (en caso de no recibir respuesta se tendrá por negada la solicitud).

DÉCIMA CUARTA.- "EL SUSCRIPTOR" deberá autorizar a "LA CONCESIONARIA" a través de su firma o rubrica en esta cláusula, que la información de Él mismo sea cedida o transmitida a terceros para fines mercadotécnicos publicitarios, así como que le sea enviada publicidad sobre bienes o servicios.

SI ACEPTO

NO ACEPTO

DÉCIMA QUINTA.- Son obligaciones de "LA CONCESIONARIA":

- A) Prestar el servicio de televisión por cable de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- B) Proteger los datos personales de "EL SUSCRIPTOR" en términos de las leyes aplicables.
- C) Dar conocer las condiciones del presente contrato de adhesión registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante nuestra página web.
- D) Proveer los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares mínimos de la calidad de los servicios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- E) Informar a "EL SUSCRIPTOR" sobre cualquier cambio y/o modificación de las condiciones contratadas.
- F) No discriminar por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
- G) "LA CONCESIONARIA" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por el servicio de televisión por cable.
- H) Prestar el servicio de televisión por cable de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables.
- I) No realizar a "EL SUSCRIPTOR" llamadas sobre la promoción de servicios y/o paquetes, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través del presente contrato y/o medios electrónicos.
- J) Entregar a "EL SUSCRIPTOR" la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

DÉCIMA SEXTA.- En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidades, "LA CONCESIONARIA" estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a "EL SUSCRIPTOR" las condiciones establecidas en el presente contrato.

"LA CONCESIONARIA" tendrá a disposición el contrato para usuarios con discapacidad a través de los siguientes medios de comunicación:

- ñ Contrato traducido en el Sistema Braille
- ñ Audio con las cláusulas del contrato
- ñ Personal capacitado en cuanto al lenguaje de Señales Mexicanas

DÉCIMA SÉPTIMA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar su(s) queja(s) por falla(s) y/o deficiencia(s) en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias, reclamaciones y quejas a "LA CONCESIONARIA" de manera gratuita a través de su Sistema de Quejas y Reparaciones y Atención a Solicitudes al teléfono \_\_\_\_\_, el cual se encuentra disponible las 24 hrs. del día, todos los días del año y al correo electrónico \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_, o acudir directamente a la oficina ubicada en \_\_\_\_\_ en un horario de lunes a viernes de :\_a :\_ y de :\_a :\_ y sábados de :\_a :\_. También podrá realizarlos a través del buzón de sugerencias instalado en la oficina de "LA CONCESIONARIA".

DÉCIMA OCTAVA.- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante La Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir controversia a los tribunales \_\_\_\_\_.

DÉCIMA NOVENA.- Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_, cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", se tendrá por no puesta.

Este contrato se firmó por duplicado en la ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

LA CONCESIONARIA

EL SUSCRIPTOR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_