



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Contiene información confidencial Sí No . Contiene datos personales Sí No
Fecha de clasificación: 24/05/2015, Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa _____
Art. 18, Frac. I Frac. XI Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5948290

Expediente: PFC.B.E.7/002980-2015

Asunto: Aprobación de registro.

México, Distrito Federal, a 21 de mayo del 2015.

ANA MARIA RAMOS MORIN

RFC: RAMA3707179U5

CALLE: BOULEVARD ADOLFO LOPEZ MATEOS NÚMERO 1117, COLONIA CENTRO,
DELEGACIÓN: CELAYA, C.P.: 38000 ESTADO: GUANAJUATO, PAÍS: MX



Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN Y AUDIO ESTRINGIDO (TELEVISIÓN POR CABLE), presentado por ANA MARIA RAMOS MORIN y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 21 días del mes de MAYO de 2015, bajo el número 2903-2015, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionado, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.

En virtud de lo anterior, el registro número 1404-2013, otorgado por esta Procuraduría el 20 de marzo del 2013, se considera cancelado a partir de la fecha del presente, por lo



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Contiene información confidencial Sí No . Contiene datos personales Sí No
Fecha de clasificación: 21/05/2013. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa: _____
Art. 18, Proc. I Frac. II Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

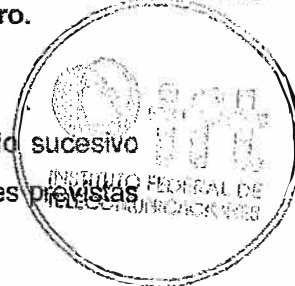
Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5948290

Expediente: PFC.B.E.7/002980-2015

Asunto: Aprobación de registro.

20 MAR 2015



que el solicitante no podrá utilizarlo en los modelos de contratos que en lo sucesivo celebre con los consumidores, de lo contrario se hará acreedor a las sanciones previstas en la legislación aplicable.

Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieran motivo a su cancelación. Asimismo, deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Contiene información confidencial Sí No . Contiene datos personales Sí No
Fecha de clasificación: 21/05/2015. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa _____
Art. 18, Frac. I Frac. II Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

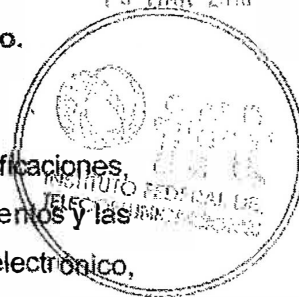
Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5948290

Expediente: PFC.B.E.7/002980-2015

Asunto: Aprobación de registro.

18 MAR 2015



Toda vez que en la solicitud se autorizó a esta Procuraduría para que las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, le sean notificadas por fax, o correo electrónico, sin perjuicio de que puedan ser notificados por cualquier otro medio legal, las que se realicen por dichos medios se tendrán por legalmente notificadas al ser entregadas.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.

Lo anterior con fundamento en los artículos 4, fracción XI y último párrafo, 17, primer párrafo y fracción XVI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor, 6, fracciones II, 15 y 25 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2014

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

ATENTAMENTE

LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO

Director de Sectores

DMRM

ORDEN DE SERVICIO

NOMBRE DEL PROVEEDOR: ANA MARIA RAMOS MORIN
DOMICILIO: BOULEVARD ADOLFO LOPEZ MATEOS, No. 1117 OTE., COLONIA CENTRO, C.P. 38070,
CELAYA, ESTADO DE GUANAJUATO.
R.F.C. RAMA3707179US

CONTRATACIÓN.

FECHA: _____ HORA: _____

No. CONTRATO: _____ FOLIO: _____

SUSCRIPTOR.

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

IDENTIFICACIÓN: _____

R.F.C. _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

SERVICIO.

PAQUETE O SERVICIO CONTRATADO: _____

No. DE TELEVISORES CONTRATADOS: _____

PAGOS POR EL SERVICIO DE TV Y AUDIO RESTRINGIDOS.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de Conexión.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de pago de mensualidad de los Servicio(s) contratados con descuento.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de pago de mensualidad de los Servicio (s) contratados.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de metro adicional de cable.

Por cada pago que se realice, "EL PROVEEDOR" deberá expedir el comprobante respectivo, el que contendrá por lo menos la siguiente información: nombre, razón social • denominación social, nombre y firma de la persona debidamente autorizada que recibe el anticipo y el sello del establecimiento, el nombre de "EL SUSCRIPTOR", así como la fecha y hora de recepción del pago.

"EL SUSCRIPTOR" está de acuerdo en que los estados de cuenta/facturas le sean entregados en las oficinas de "EL PROVEEDOR" al momento de realizar los pagos. Si () No ().

Firma de conformidad: _____

INFORMACIÓN PARA INSTALACIÓN.

FECHA Y HORA DE INSTALACIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

"EL PROVEEDOR" proporcionará para la instalación del Servicio, hasta ___mts. de cable de la calle a la TV principal y dentro del domicilio hasta un total de ___ mts para todas las TV adicionales.

En caso de que sea necesaria una cantidad adicional a los metros proporcionados al momento de la instalación, se le hará saber a "EL SUSCRIPTOR" y en caso de que éste autorice se le generará un cargo adicional por cada metro extra utilizado, monto que vendrá especificado en su próxima factura, toda vez que el personal técnico no cuenta con autorización de recibir pagos.

NOMBRE Y FIRMA DE "EL SUSCRIPTOR"

18 MAR 2016



18 MAR 2013



FECHA QUE SE EFECTUÓ EL SERVICIO: _____

HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____

MATERIAL UTILIZADO: _____

ES NECESARIO UNA NUEVA VISITA SI SI NO

NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR: _____

VISTO BUENO DE "EL CONSUMIDOR": _____

18 MAR 2017



Contrato N° _____

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEVISION Y AUDIO RESTRINGIDO (TELEVISION POR CABLE) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SEÑORA ANA MARIA RAMOS MORIN REPRESENTADA EN ESTE EN ESTE ACTO POR _____, QUIEN ES CONCESIONARIA DE LA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL PROVEEDOR"; Y POR LA OTRA "EL SUSCRIPTOR", CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN SE DETALLAN EN LA ORDEN DE SERVICIO NO. _____ DE FECHA _____ Y QUE SE ENCUENTRA ANEXA A ESTE CONTRATO, LA CUAL SE TIENE POR REPRODUCIDA COMO SI A LA LETRA SE INSERTASE, QUIENES SE SUJETAN A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara "EL PROVEEDOR" a través de su representante legal que:

A).- Es una persona física de nacionalidad mexicana, con capacidad legal para celebrar el presente contrato.

B).- Cuenta con un título de concesión otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, autorizado para prestar el servicio de televisión restringida para la población de VILLAGRAN, ESTADO DE GUANAJUATO, de fecha 02 de octubre de 1995.

C).- Su domicilio fiscal se encuentra ubicado en Boulevard Adolfo López Mateos, No. 1117 Ote., colonia centro, CP. 38070, Celaya, estado de Guanajuato.

D).- El domicilio de su centro de recepción y control se encuentra ubicado en: calle Miguel Hidalgo, No.111, Interior 3 y 6, Colonia Centro, C.P. 38260, Villagrán, estado de Guanajuato.

E).- Está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número RAMA3707179U5.

F).- Cuenta con la capacidad, infraestructura, y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

G).- Cuenta con personal técnico y administrativo suficiente y capacitado responsables para atender dudas, aclaraciones y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio(s), para lo cual se señala el teléfono 01 (413) 16 609 96 con un horario de atención de 9:30 a 17:30 horas de Lunes a Viernes y Sábados de 09:00 a 14:00 horas y el correo electrónico atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año con respuesta inmediata. Ambos son otorgados de forma gratuita a los suscriptores.

H).- Su representada le tiene conferido poder amplio, cumplido y bastante para la celebración del presente contrato, el cual no le ha sido revocado ni modificado bajo ninguna circunstancia, personalidad que acredita mediante el testimonio de la escritura pública No. _____, de fecha _____, pasada ante la fe del Licenciado _____, notario público No. _____ en _____.

II.- Declara "EL SUSCRIPTOR" por su propio derecho que:

A).- Todos los datos proporcionados a "EL PROVEEDOR" para la celebración del presente instrumento son ciertos.

B).- Ha recibido la información a su completa satisfacción, respecto del contenido del presente contrato y por lo tanto ha comprendido cabalmente la forma en la que "EL PROVEEDOR" presta el servicio, adhiriéndose a ella.

C).- Su domicilio se encuentra ubicado en: _____



CLAUSULAS

PRIMERA.- "EL PROVEEDOR" proporcionará el servicio de señales de Televisión y audio restringido por Cable "Servicio(s)" conforme a los parámetros de calidad estipulados por la ley y mediante el pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de la cuota de conexión y las cuotas mensuales por "Servicio (s)" vigentes, de acuerdo a los términos y tarifas que se encuentren registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en las páginas de Internet www.ift.org.mx, en la página web que al efecto proporcione "EL PROVEEDOR" o en las oficinas de atención de "EL PROVEEDOR".

El "Servicio(s)" se podrá proporcionar de forma empaquetada o bien, en caso de que "EL PROVEEDOR" cuente con la opción de ofrecer servicios por separado, podrá prestarlos de esa manera, para lo cual deberá informar a "EL SUSCRIPTOR" los precios o tarifas de éstos.

Se proporcionará el número de señales contratadas única y exclusivamente al número de equipos (TV) estipulados en este contrato y a los que se contraten posteriormente amparados en este instrumento.

"EL PROVEEDOR" deberá instalar el servicio en el domicilio que proporcione "EL SUSCRIPTOR" a más tardar dentro de los siguientes 10 días naturales a la celebración del presente contrato.

SEGUNDA.- Una vez realizada la instalación en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" y que el "Servicio(s)" comience a prestarse, "EL PROVEEDOR" podrá comenzar a cobrarlo. La cuota de conexión incluye el servicio de parte o todo el mes en curso según la fecha de contratación. Las cuotas mensuales por servicio correrán a partir del mes siguiente de la contratación. El "Servicio (s)" prestado es por tiempo, del día 1º. al 30 ó 31 según sea el mes.

"EL SUSCRIPTOR" conviene que pagará a "EL PROVEEDOR" en forma mensual una contraprestación equivalente al precio DEL SERVICIO O SERVICIOS que haya elegido, precio que se integra por las tarifas de las señales registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en las páginas de Internet www.ift.org.mx, en la página web de "EL PROVEEDOR" www.tvrcomunicaciones.com.mx, o en las oficinas de atención de "EL PROVEEDOR".

El pago de las mensualidades e impuestos a que se encuentre obligado "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo durante el mes de servicio otorgado, existiendo un descuento por pronto pago del día 1º al 10 de cada mes, debiéndose realizar en efectivo en el domicilio de "EL PROVEEDOR" o mediante depósito bancario en la cuenta de éste último, misma que se le proporcionará de forma escrita a "EL SUSCRIPTOR" al momento de la firma del presente contrato en las oficinas de "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" podrá suspender "el Servicio (s)", sin ninguna responsabilidad para éste cuando "EL SUSCRIPTOR" deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo o "EL PROVEEDOR" no reciba el pago pactado por cualquier motivo ajeno a éste último.

Para el caso de que "EL SUSCRIPTOR" durante el mes que le fuere suspendido el "Servicio (s)", no liquida el adeudo correspondiente, "EL PROVEEDOR" podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad para éste.

"EL PROVEEDOR" se obliga a reconectar el "Servicio (s)" de forma inmediata a partir del momento en "EL SUSCRIPTOR" haya liquidado el adeudo pendiente, cubierto la cuota por la reconexión y dado el aviso respectivo a "EL PROVEEDOR" vía telefónica o en las instalaciones del mismo.

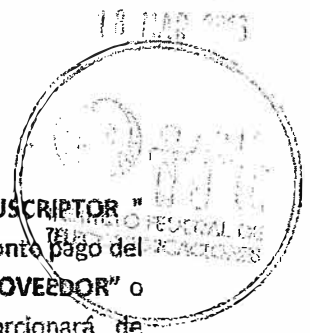
TERCERA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a expedir a "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura mensual donde constarán la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de el "Servicio(s)" de telecomunicaciones prestados. Mismo que será entregado en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" o para el caso de que ambas partes así lo acuerden, el estado de cuenta y/o factura podrá ser consultado por "EL SUSCRIPTOR" en las oficinas de "EL PROVEEDOR".

Información que "EL PROVEEDOR" dará a conocer a "EL SUSCRIPTOR" por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

CUARTA.- "EL PROVEEDOR" notificará a "EL SUSCRIPTOR" el retraso en el pago de el "Servicio(s)" fijándole un plazo para el pago del mismo de 05 días naturales, contando a partir de la fecha de vencimiento de la primera mensualidad, de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula. "EL PROVEEDOR" reconectará el "Servicio(s)" de forma inmediata una vez que se haya corroborado que "EL SUSCRIPTOR" liquidó la totalidad del adeudo pendiente así como el pago de la cuota por reconexión.

QUINTA.- "EL PROVEEDOR" no será responsable de la calidad o funcionamiento del (los) equipo (s) propiedad de "EL SUSCRIPTOR", tales como televisiones, así como por el uso inadecuado por parte de "EL SUSCRIPTOR" de los accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" dará aviso cuando menos 24 horas previas, a interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en las



18 MAR 2010



instalaciones de "EL PROVEEDOR", éste no cobrará a "EL SUSCRIPTOR" el Servicio(s) por el tiempo que se suspenda el mismo derivado de las reparaciones antes señaladas, mismas que se realizarán en horarios de menos afluencia en el uso del servicio.

SEXTA.- En caso de que el servicio no se proporcione a "EL SUSCRIPTOR" por causas imputables a "EL PROVEEDOR", éste último compensará a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. Bonificación que se efectuará en la factura siguiente al mes en que se haya suscitado la afectación.

SEPTIMA.- "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el libre acceso a los operarios y/o empleados de "EL PROVEEDOR" en su domicilio, previo aviso y presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, instalación, modificación o reparación de las instalaciones en su caso, ello para la debida prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

OCTAVA.- En virtud de que "EL PROVEEDOR" no es propietario de los canales ni tiene control alguno sobre éstos, se podrán efectuar cambios en los mismos, por lo que en dicho caso "EL PROVEEDOR" es responsable de notificar fehacientemente a "EL SUSCRIPTOR" tal situación al menos 15 días naturales previos a que se lleven a cabo dichas modificaciones, respetándole el mismo número de canales ofrecidos en el servicio contratado.

En caso de que la modificación antes referida implique algún aumento en el precio de la prestación del "Servicio(s)" originalmente contratados, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren dichas en vigor las mismas.

"EL SUSCRIPTOR" podrá consultar los paquetes de servicios ofrecidos por "EL PROVEEDOR" a través de los volantes entregados en las oficinas de éste último, en la página de internet www.tvrcomunicaciones.com.mx y en el canal de programación del sistema especificado en los medios anteriores.

NOVENA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, previa solicitud que presente en las oficinas de "EL PROVEEDOR", siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" esté al corriente en el pago de sus mensualidades, dando "EL PROVEEDOR" respuesta a la petición en un plazo máximo de 5 días naturales. En caso de proceder la cesión, ésta no tendrá ningún costo adicional para "EL SUSCRIPTOR".

Será causa de rescisión del presente contrato si "EL SUSCRIPTOR" sin consentimiento previo por escrito por parte de "EL PROVEEDOR", cede, traspasa o enajena parcial o totalmente a un tercero ajeno al presente instrumento, los derechos u obligaciones derivados del presente contrato o si hace uso inadecuado de los equipos o contenidos o programación proporcionados.

19 MAR 2016



DECIMA.- Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios, en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPTOR" queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "EL PROVEEDOR", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para las partes. "EL SUSCRIPTOR" por consiguiente, si así fuera el caso, devolverá a "EL PROVEEDOR" el equipo y accesorios que con motivo del presente contrato le hubiesen sido proporcionados.

DÉCIMA PRIMERA.- La vigencia del presente contrato será voluntaria e indefinida para ambas partes. "EL SUSCRIPTOR" podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna y lo cual podrá realizar previa solicitud que presente en las oficinas de "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" una vez recibido el aviso de cancelación, procederá de inmediato a realizar dicha cancelación y a suspender el (los) Servicio (s) contratado (s) por "EL SUSCRIPTOR".

En caso de existir imposibilidad técnica para recibir los "Servicio(s)", se dará por terminado el presente contrato, sin responsabilidad para las partes, para lo cual "EL PROVEEDOR" se obliga a reintegrar las cantidades de dinero otorgadas por anticipado, dentro de un plazo de 5 días naturales a que se presente dicho supuesto.

La cancelación del servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR", quien deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y devolver los accesorios que en su caso se hayan proporcionados y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de éste.

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 dos o más de las mensualidades a que se refiere la Cláusula Tercera del presente contrato.

En caso de que el "Servicio (s)" no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a "EL PROVEEDOR", "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derechos de solicitar la rescisión del contrato sin responsabilidad para éste o que se le compense la parte proporcional del precio del servicio, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

DÉCIMA TERCERA.- Toda deficiencia en el Servicio (s) o falla en los equipos terminales deberá informarse de inmediato a "EL PROVEEDOR" para que éste realice las labores tendientes a corregirlas, dentro de un plazo máximo de 24 horas hábiles, posteriores a que hizo el aviso respectivo. En caso de que las fallas en el equipo sean imputables a "EL PROVEEDOR", éste deberá abstenerse de cobrar cantidad alguna durante el periodo de afectación.

De igual forma "EL PROVEEDOR" deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.



DECIMA CUARTA.- Ambas partes convienen que los términos y condiciones de contratación establecidos en el presente contrato, no podrán ser modificados de manera unilateral por "EL PROVEEDOR", salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que "EL SUSCRIPTOR" recibiría por el mismo precio contratado.

Para el caso, de que "EL PROVEEDOR" modifique las condiciones de manera unilateral, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de cancelar el contrato sin responsabilidad alguna.

DECIMA QUINTA.- EL SUSCRIPTOR de conformidad con el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión tiene derecho:

- a).- A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;
- b).- A elegir libremente su proveedor de servicios;
- c).- A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.
- d).- A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;
- e).- A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;
- f).- A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;
- g).- A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete, en forma anticipada.
- h).- A la modificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;
- i).- A la NO discriminación motivada 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;
- j).- A la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables;
- k).- 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;

10 MAR 2015



l).-A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;

DECIMA SEXTA.- "EL PROVEEDOR" para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad pone a su disposición audios, canales visuales, cobro a domicilio y atención telefónica, dicha información se le explicará según sea el caso, de forma específica en las instalaciones de "EL PROVEEDOR" al momento de la contratación.

DECIMA SEPTIMA.- "EL PROVEEDOR" se compromete a proporcionar a "EL SUSCRIPTOR" la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para garantizar el servicio otorgado.

DECIMA OCTAVA.- "EL PROVEEDOR" para el caso de que en un futuro llegará a prestar servicios adicionales a los especificados en éste contrato, éstos podrán ser brindarlos siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" así lo solicite o de su autorización por escrito, vía electrónica, o por cualquier otro medio acordado entre las partes, pudiendo "EL SUSCRIPTOR" dar por terminado la prestación de los servicios adicionales sin perjuicio de lo dispuesto en el contenido del artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, teniendo "EL PROVEEDOR" un plazo de 5 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.

"EL PROVEEDOR" en ningún momento podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

DECIMA NOVENA.- "EL SUSCRIPTOR" acepta que entiende y conoce las sanciones y penas a las que se puede hacer acreedor en caso de incumplir con cualquiera de las cláusulas contenidas en éste contrato, tanto civiles, penales y de derechos de autor y cualquier otra aplicable, por lo que "EL PROVEEDOR" queda totalmente facultado a proceder legalmente, en su caso; Asimismo "EL PROVEEDOR" podrá rescindir el presente Instrumento de forma inmediata, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

De igual forma "EL SUSCRIPTOR" en cualquier momento podrá dar por rescindido el presente contrato sin responsabilidad para éste, cuando "EL PROVEEDOR" no preste el "Servicio (s)" con la calidad y especificaciones establecidas en el presente contrato.

VIGESIMA .- "EL PROVEEDOR" pone a disposición de "EL SUSCRIPTOR", ya sea en los centros de atención de "EL PROVEEDOR", o en la página web que al efecto proporcione "EL PROVEEDOR", los planes o paquetes disponibles, las áreas o regiones geográficas con cobertura, tarifas, cuotas de reconexión, carta de derechos de usuario y cualquier otra información relacionado con la prestación del "Servicio(s)".

10 MAR 2013



VIGESIMA PRIMERA.- En caso de que "EL SUSCRIPTOR" tenga alguna queja respecto a las fallas, en el Servicio, éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número (413) 16 609 95 con un horario de atención de 9:30 a 17:30 horas de Lunes a Viernes y Sábados de 09:00 a 14:00 horas y el correo electrónico atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Ambos son otorgados de forma gratuita a los suscriptores.

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja, por fallas en el Servicio(s) dentro los 02 días naturales posteriores contados a partir de la fecha que les haya dado origen, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente "EL PROVEEDOR", en el Centro de Atención a Clientes, detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha solicitud, señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta; por cada solicitud se deberá proporcionar un número de folio y/o clave, dentro de los siguientes 05 días naturales se deberá dar respuesta a "EL SUSCRIPTOR".

VIGESIMA SEGUNDA.- En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, "EL SUSCRIPTOR" tiene derecho a terminar el contrato sin responsabilidad alguna y se le devolverá las cantidades que haya entregado de forma anticipada por los servicios contratados.

VIGESIMA TERCERA.- Las causales en el que "EL PROVEEDOR" podrá suspender o interrumpir el servicio de telecomunicaciones son las siguientes:

A).- IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR".

- 1.- Mantenimiento del sistema.
- 2.- Fallas técnicas en los equipos.

B).- IMPUTABLES A "EL SUSCRIPTOR":

- 1.- Falta de pago oportuno
- 2.- Omitir el pago por concepto de reconexión

Las Partes reconocen que "EL PROVEEDOR" no será responsable de la interrupción en el "Servicio (s)" o cualquier falla del mismo, que se derive de causas fuera de su control como lo son el suministro de energía eléctrica y/o destrucción de cualquiera de los componentes de la red pública de telecomunicaciones.

De igual forma "EL PROVEEDOR" deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del "Servicio (s)", y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones siempre y cuando la suspensión o interrupción del servicio sea por causas imputables directamente a éste.

10 MAR 1983



VIGESIMA CUARTA.- "EL PROVEEDOR" proporcionará a "EL SUSCRIPTOR" la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como las refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones

VIGESIMA QUINTA.- "EL PROVEEDOR" es el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación de los servicios y se compromete a prestarlos en forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad establecidas en los ordenamientos jurídicos vigentes.

VIGESIMA SEXTA.- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa en razón de su materia, sin perjuicio de lo anterior, se someten a la competencia de los tribunales competentes que por razón de domicilio correspondan al domicilio señalado por "EL SUSCRIPTOR", renunciado al fuero que por cualquier razón pudiera corresponderles en el presente o futuro.

Leído, que fue por las partes, el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año _____.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número _____ de fecha _____. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

"EL PROVEEDOR"

"EL SUSCRIPTOR"

"EL SUSCRIPTOR" si(_____) no(_____) acepta que "EL PROVEEDOR" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y si (_____) no (_____) acepta que "EL PROVEEDOR" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

"EL SUSCRIPTOR"