

**CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO
DE TELEVISION POR CABLE Y TRANSMISION DE DATOS**

EL PROVEEDOR:

EL CLIENTE:

CONCESIÓN:

Las partes que suscriben el presente contrato están de acuerdo que, para fines de este, los términos empleados en el cuerpo del mismo se sujetan a las siguientes:

DEFINICIONES:

1.1.- CONCESIONARIO: El titular y/o prestador de servicios de telecomunicaciones principales, de valor agregado, adicionales o conexos, a través de una Red Pública de Telecomunicaciones concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en un área geográfica determinada, y que suscribe el presente contrato con tal carácter. El cual cuenta con un título de concesión disponible en sus oficinas para consulta de **EL CLIENTE**.

1.2.- EL CLIENTE: La persona física o moral también denominado **EL SUSCRIPTOR**, que celebra un contrato con **EL PROVEEDOR** por virtud del cual le son prestados los servicios señalados en el anverso del contrato y los que posteriormente contrate.

1.3.- SERVICIO BÁSICO: Conjunto de canales que bajo este concepto fije **EL PROVEEDOR**.

1.4.- SERVICIOS ADICIONALES (al servicio básico): Canal, grupo de canales, o servicio de internet y/o servicio de transmisión de datos, etcétera, opcionales, que **EL PROVEEDOR** ofrece como adicional al servicio básico.

1.5.- PAGO POR EVENTO: Servicio mediante el cual **EL PROVEEDOR** ofrece uno o varios canales como programación de pago específico, la cual **EL PROVEEDOR** hará disponible a **EL CLIENTE** mediante mecanismos o sistemas para tener acceso a dicha programación, y en todos los casos informará previamente a **EL CLIENTE** del costo de cada contratación.

1.6.- EQUIPO PARA SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE: Todos los equipos, aparatos y accesorios que conforme al avance de la tecnología y características de la misma, se encuentren disponibles al momento de la contratación, tales como unidades de control remoto, amplificadores, cajas de control, líneas de cable, alambres o planta, decodificadores, y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado e/o instalado por **EL PROVEEDOR** a **EL CLIENTE** para la recepción de los servicios de televisión por cable.

1.7.- EQUIPO PARA SERVICIO DE INTERNET: equipo receptor de señales (cable módem), cable coaxial, tarjeta de red, fuente de poder y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado e/o instalado por **EL PROVEEDOR** a **EL CLIENTE** para la recepción del servicio de Internet y/o transmisión de datos.

1.8.- CONVERTIDOR: Aparato decodificador de señales y las unidades de control remoto necesarios para el suministro de los servicios adicionales de canales adicionales, paquetes de canales adicionales y de pago por evento.

1.9.- RECONEXIÓN: Reactivación del servicio contratado por **EL CLIENTE** después de haber estado suspendido mediante el pago de una tarifa.

1.10.- CANALES ADICIONALES: El canal o grupo de canales que **EL PROVEEDOR** ofrece en adición a los canales básicos, por una contraprestación adicional.

CLAUSULAS:

PRIMERA.- EL PROVEEDOR proporcionará a **EL CLIENTE** el servicio de señales de televisión por cable y servicios adicionales, mediante el pago por parte de **EL CLIENTE** en moneda nacional, de las cuotas de contratación, conexión, reconexión y las cuotas mensuales vigentes, de acuerdo a los términos y tarifas, condiciones y modalidades de operación, que se encuentran registradas, ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás legislación aplicable.

EL PROVEEDOR proporcionará a **EL CLIENTE** los servicios de televisión por cable y servicios adicionales únicamente al número de aparatos receptores y computadoras contratados, según sea el caso, mediante el pago, por parte **EL CLIENTE**, de las cuotas de contratación y tarifas mensuales. **EL PROVEEDOR** podrá proporcionar el servicio a más receptores y/o computadoras como extensiones previa contratación (autorización por escrito) que hagan las partes, o correo electrónico por parte de **EL CLIENTE** dirigido a una dirección electrónica válida para ello de **EL PROVEEDOR**, dentro del domicilio señalado en el presente contrato.

SEGUNDA.- EL CLIENTE se obliga a efectuar el pago mensual de los servicios contratados por adelantado en los primeros 10 (diez) días de cada mes en: (i) Centros Integrales de Servicio, o (ii) Centros de pago autorizados, enlistados en la página web de **EL PROVEEDOR** con dirección: <http://din.megacable.com.mx/cis/>, independientemente de que los pueda dar a conocer por otros medios impresos. De igual forma, **EL CLIENTE** cuenta con los medios de Pagos en línea (WEB), domiciliación o a través de cargos automáticos a la tarjeta de crédito de **EL CLIENTE** cuando este así lo autorice por escrito, lo cual se especifica en EL REGISTRO DE CARGO AUTOMÁTICO inserto en el presente instrumento y que forma parte integral del mismo, por conceptos de pago de los servicios contratados con **EL PROVEEDOR**, en las fechas en que se deban realizar los referidos cargos de acuerdo a los términos pactados en el presente instrumento.

TERCERA.- Si por algún motivo la tarjeta de crédito a la que se refiere la cláusula que antecede, es cancelada, **EL CLIENTE** deberá, de manera inmediata informarlo a **EL PROVEEDOR** y proporcionará la información necesaria de la tarjeta de crédito vigente, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido, o en su caso informar el cambio de forma de pago de conformidad a lo establecido en la cláusula anterior.

CUARTA.- Los servicios de canales adicionales, paquetes de canales adicionales, pago por evento, servicio de Internet y/o transmisión de datos, se suministran sólo a **EL CLIENTE** de servicio básico **que lo solicite por escrito**, y se encuentre **EL CLIENTE** al corriente en sus pagos.

En caso de que **EL CLIENTE** requiera aparatos adicionales receptores, deberá celebrar el contrato respectivo que incluya la descripción de los equipos necesarios para su contratación, acorde a la tecnología que en ese momento esté prestando **EL PROVEEDOR**.

QUINTA.- El servicio de pago por evento, consta de uno o varios canales que se podrán proporcionar a **EL CLIENTE** que los solicite, pagándolos previamente. **EL CLIENTE** para poder contratar este servicio de pago por evento, deberá contar previamente con el o los servicios de adicionales.

SEXTA.- EL PROVEEDOR, sin responsabilidad alguna, podrá en todo momento sustituir los canales así como la alineación de los mismos, sin perjuicio de lo cual lo hará del conocimiento de **EL CLIENTE**, con una antelación de 10 días naturales y durante el periodo de tiempo que considere necesario a fin de que éste quede debidamente informado, para lo cual podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios: (i) periódicos de mayor circulación, (ii) folletos, volantes, trípticos, y/o (iii) pautas informativas.

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o la Comisión Federal de Telecomunicaciones, según corresponda, previamente a su puesta en vigor y se dará aviso **EL CLIENTE** con cuando menos 15 días naturales de antelación de cualquier incremento de tarifas, mismas que estarán a disposición del público en general incluyendo los servicios ofrecidos, independientemente de estos sean difundidos por cualquiera de los siguientes medios: (i) periódicos de mayor circulación, (ii) folletos, volantes, trípticos, y/o (iii) pautas informativas.

Todos los pagos de los servicios ofrecidos por **EL PROVEEDOR** se pagarán en los términos establecidos en el presente contrato en moneda nacional, y podrán efectuarse conforme a lo establecido en la cláusula SEGUNDA del presente contrato.

EL CLIENTE reconoce y acepta que ni **EL PROVEEDOR** ni ninguna de sus filiales o subsidiarias operan o controlan la red de Internet y que todos los productos, información o servicios disponibles en ella son ofrecidos por terceras partes, por lo que ni **EL PROVEEDOR**, ni ninguna de sus filiales o subsidiarias tendrán obligación o responsabilidad alguna con respecto de los mismos. **EL SUSCRIPTOR** asume la responsabilidad y riesgo que derive del uso del servicio de Internet. Será por cuenta exclusiva de **EL SUSCRIPTOR** evaluar la seguridad, exactitud, utilidad y aprovechamiento de las opiniones, informes, servicios y cualquier otra información, así como la calidad y comercialización de todos los productos proporcionados a través de Internet.

EL PROVEEDOR, no garantiza que el servicio de la red de Internet que ofrece como servicio adicional al servicio básico esté libre de errores, o que la información, software, o cualquier otro material que se maneje en la red de Internet esté libre de virus o componentes dañinos. Así mismo, **EL PROVEEDOR**, no será responsable por servicios o productos localizados o adquiridos a través de Internet. Bajo ninguna circunstancia **EL PROVEEDOR**, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad de **EL CLIENTE** sobre la información, el contenido ó uso de la misma, por servicios o productos localizados o

adquiridos a través de internet o por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red de Internet.

SÉPTIMA.- EL CLIENTE reconoce y acepta que le está prohibido utilizar el servicio de Internet para: transmitir información ilegal, obscena o pornográfica de cualquier tipo, incluyendo información que constituya delitos o violación a las leyes vigentes, transmitir información o software que se encuentren afectados por algún virus o componentes dañinos que pudieran afectar el servicio prestado. Así como usar el servicio en cualquier forma que contravenga las especificaciones incluidas en éste contrato.

OCTAVA.- Tanto EL PROVEEDOR como EL CLIENTE acuerdan expresamente lo siguiente:

- a) • Que la utilización de la red para intercambiar tráfico público conmutado con la red pública telefónica, contraviene lo dispuesto en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables;
- b) • Que en el supuesto de que se acredite la conducta descrita en el inciso anterior, será causal de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables;
- c) • Que en caso de que se verifiquen los supuestos anteriormente señalados, el usuario podría ser sancionado por no contar con el permiso para realizar las actividades a que se refiere el artículo 52 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, y
- d) • Que reconoce las facultades de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la Comisión Federal de Telecomunicaciones para verificar y requerir información, las cuales se precisan en la Condición 13 del Anexo B del Título de Concesión de **EL PROVEEDOR**.

NOVENA.- Para el caso que **EL CLIENTE** opte por la contratación de cualquiera de los servicios adicionales, es indispensable que el mismo cuente con el equipo necesario para su recepción, tales como convertidor, cable módem u otro, según corresponda. Dicho equipo necesario deberá cumplir con los estándares mínimos de calidad y será entregado por **EL PROVEEDOR** a **EL CLIENTE** en compraventa, arrendamiento, comodato o cualquier otra modalidad de acuerdo a las políticas comerciales vigentes de **EL PROVEEDOR**. La instalación del equipo la realizará **EL PROVEEDOR** en el domicilio que haya designado **EL CLIENTE** para tales efectos, y la devolución y entrega del equipo una vez finalizado el contrato, será a cargo de **EL CLIENTE** en cualquiera de los Centros Integrales de Servicio de **EL PROVEEDOR**.

DÉCIMO.- EL PROVEEDOR podrá suspender el servicio sin ninguna responsabilidad cuando **EL CLIENTE** deje de pagar alguna mensualidad de los servicios contratados. Una vez suspendido el servicio, **EL CLIENTE** deberá liquidar las cantidades adeudadas a **EL PROVEEDOR** durante el transcurso del mes en que este le fue suspendido, ya que caso contrario se dará por terminado el presente contrato, debiendo dar cumplimiento **EL CLIENTE** a lo estipulado en el mismo.

DÉCIMO PRIMERA.- En los casos de que proceda la Reconexión del servicio, **EL PROVEEDOR** lo efectuará una vez que **EL CLIENTE** haya pagado la cantidad adeudada más la cuota por Reconexión que en su caso se tenga establecida, conforme a las tarifas previamente registradas en términos de lo dispuesto por el Artículo 61 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y lo estipulado en el presente contrato.

DÉCIMO SEGUNDA.- El término del presente contrato es indefinido, y podrán darlo por terminado unilateralmente a conveniencia de cualquiera de las partes, debiendo la parte interesada en dar por terminado el presente contrato, mediante aviso a la otra por escrito en el domicilio señalado en este instrumento con 5 (cinco) días calendario de anticipación a la fecha que desee darlo por terminado; independientemente de lo anterior, podrá **EL PROVEEDOR** dar por terminado el presente contrato, surtiendo efectos de inmediato, ya sea por escrito, medios electrónicos o telefónicamente en el caso de incumplimiento de la obligación de pago por parte de **EL CLIENTE**. Igualmente, en caso de existir imposibilidad técnica para instalar el o los equipos o cuando así lo determine **EL CLIENTE**, por interrupciones consecutivas que se den por períodos distintos durante un día o por días consecutivos se dará por terminado el presente contrato, pudiendo avisarse de la misma forma, estando obligado **EL PROVEEDOR** a bonificar a **EL CLIENTE** conforme a lo establecido en el Artículo 10 Fracción III del Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos.

Las partes acuerdan que una vez terminado el contrato, la entrega del equipo instalado será a cargo de **EL CLIENTE** en las oficinas de **EL PROVEEDOR** donde se llevó a cabo dicha contratación o donde éste indique, sin perjuicio de que **EL PROVEEDOR** proceda a retirar y recoger el equipo proporcionado para los servicios contratados, por conducto del personal autorizado que se identifique ante **EL CLIENTE**.

DÉCIMO TERCERO.- Este contrato es voluntario para ambas partes contratantes y los derechos que de él se deriven sólo podrán traspasarse a terceros con el consentimiento escrito de **EL PROVEEDOR**. Asimismo, para el caso de cualquier cambio de domicilio deberá solicitarlo **EL CLIENTE** con un mínimo de 3 (tres) días de anticipación, para permitir a **EL PROVEEDOR** retirar el equipo de su propiedad del domicilio anterior de **EL CLIENTE**. De lo contrario, todo el equipo faltante que no retire **EL PROVEEDOR** será cargado y pagado por **EL CLIENTE**. En caso de que el nuevo domicilio de **EL CLIENTE** se encuentre fuera de zona cableada para el

servicio de televisión por cable, éste acepta que su contrato se dará por terminado definitivamente sin derecho a reclamación ni reembolso alguno.

DÉCIMO CUARTA.- Será causa 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 CLIENTE**” de una o más de las mensualidades de los servicios contratados

DÉCIMO QUINTA.- EL CLIENTE conviene en permitir el libre acceso al domicilio en que se encuentren instalados el o los equipos para servicio de televisión por cable o servicios adicionales a los inspectores y verificadores de la Comisión Federal de Telecomunicaciones y al personal de **EL PROVEEDOR**, previa identificación, **únicamente para realizar las labores de inspección, reparación, mantenimiento, retiro o modificación del sistema.** El incumplimiento de esta cláusula dará lugar a la rescisión del presente contrato.

DÉCIMO SEXTA.- EL PROVEEDOR, conforme a lo previsto por el Artículo 10 Fracción III del Reglamento de Servicio de Televisión y Audio Restringidos, bonificará o se abstendrá de cobrar a los suscriptores la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando a partir de la recepción del reporte, esté suspendido parcial o totalmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas en tratándose del servicio de televisión y de 12 (doce) horas consecutivas para el servicio de transmisión de datos, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **EL CLIENTE**.

EL PROVEEDOR atenderá en las áreas de cobertura de la concesión y de acuerdo a su programa de instalación, toda solicitud de servicio en un tiempo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del contrato correspondiente.

DÉCIMO SÉPTIMA.- Cualquier queja por deficiencias en el servicio o incumplimiento en los términos del contrato, **EL CLIENTE** deberá dar aviso en primera instancia a **EL PROVEEDOR** a través del contacto en línea en la página web: <http://atencionclientes.megacable.com.mx/>, o bien, al número de teléfono de atención a clientes: 690.00.00 y/o el número telefónico señalado en el estado de Cuenta emitido en cada localidad, y en caso de que no sea atendido **EL CLIENTE**, este último podrá dar aviso por escrito a la Comisión Federal de Telecomunicaciones en sus oficinas ubicadas en Bosque de Radiatas número 44, Colonia Bosques de las Lomas, Código Postal 05120, Delegación Cuajimalpa, México D.F., pudiendo sujetarse a la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor que corresponda al lugar de firma del presente contrato.

DÉCIMO OCTAVA.- EL PROVEEDOR será responsable de los daños causados a **EL CLIENTE**, por causas imputables a **EL PROVEEDOR**, debidamente comprobadas.

DÉCIMO NOVENA.- EL PROVEEDOR tendrá disponible las 24 (veinticuatro) horas de los 7 (siete) días de la semana al número de teléfono de atención a clientes: 690.00.00 y/o el número telefónico señalado en el estado de Cuenta emitido en cada localidad, para la recepción de quejas y la reparación de fallas en el servicio. Asimismo contará con un Código de Prácticas Comerciales, los cuales tendrá disponibles para consulta de **EL CLIENTE** en sus oficinas.

VIGÉSIMA.- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales a la elección de **EL PROVEEDOR** renunciando a cualquier otro fuera que por cualquier razón les pudiera corresponder.

Leído este contrato se suscribe por duplicado quedando el original en poder de **EL PROVEEDOR** y la copia en poder de **EL CLIENTE** mismo que se firma por las partes en la ciudad de....., el día... de..... 20...