

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/2S.20/429/2025*

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/899/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	IZZI
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO Y/O INTERNET MÓVIL Y/O TELEVISIÓN DE PAGA Y/O TELEFONÍA FIJA Y/O TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	417-2025
FECHA DE REGISTRO:	26/11/2025
	CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET005367CO-100865
VIGENCIA:	23/09/2029
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 26 días del mes de noviembre del año 2025.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión el acuerdo de otorgamiento de registro del veintiséis de noviembre de dos mil veinticinco y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 187 la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **417-2025** del **veintiséis de noviembre del dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018





Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/2S.20/429/2025*

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha veintiocho de septiembre de dos mil veintitrés bajo el número **492-2023** para todos los efectos que haya lugar.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión registrado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOEM/CAHA/APDS



CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.
DOMICILIO FISCAL: AVENIDA VASCO DE QUIROGA 2000, COLONIA SANTA FE, C.P. 01210, ÁLVARO OBREGÓN, CIUDAD DE MÉXICO.
RFC. CAB6610044K1

REGISTRO PROFECO: 417-2025 con fecha 26 de Noviembre del 2025.

ORDEN DE INSTALACIÓN / CONTRATO OI

FOLIO
DE ORDEN
TIPO DE ORDEN
FECHA DE INSTALACIÓN
HORA DE INSTALACIÓN

1. DATOS DEL SUSCRIPTOR

No. DE CUENTA

A. PATERNO:
A. MATERNO:
NOMBRE (S):
R.F.C. _____ CURP._____ CORREO: _____

2. DOMICILIO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

CALLE:
ENTRE CALLES:
NÚMERO EXTERIOR: INTERIOR: CÓDIGO POSTAL:
CIUDAD: ESTADO: TELÉFONO:

3. PAQUETES O PLANES EN POSPAGO

○ PRODUCTO A
Descripción. Plazo de contratación. $0.00 al mes

○ PRODUCTO B
Descripción. Plazo de contratación. $0.00 al mes

○ PRODUCTO C
Descripción. Plazo de contratación. $0.00 al mes

+

PRODUCTOS	PRECIO
PRODUCTO 1	$ 0.00
PRODUCTO 2	$ 0.00
PRODUCTO 3	$ 0.00
PRODUCTO 4	$ 0.00
PRODUCTO 5	$ 0.00
PRODUCTO 6	$ 0.00
PRODUCTO 7	$ 0.00
PRODUCTO 8	$ 0.00
PRODUCTO 9	$ 0.00
PRODUCTO 10	$ 0.00

OTROS

TOTAL, A PAGAR EN EFECTIVO
$

Consulta velocidades promedio de descarga en hora pico en la página Web **www.izzi.mx**
Los productos ofrecidos conllevan un contrato a 12 meses. El Suscriptor podrá elegir disfrutar sus productos sin sujetarse a este plazo mediante el pago de un Cargo Único de Exención. El servicio de telefonía fija requiere ser activado por el suscriptor en cualquier momento después de la instalación de la infraestructura de acceso llamando al 800 120 5000 o a través de la página Web. **www.izzi.mx**

4. EQUIPOS

EQUIPO INSTALADO (comodato y/o arrendamiento) O EN COMPRAVENTA	EQUIPO RETIRADO
Favor de especificar marca, tipo, modelo, no. de serie y modalidad en su caso, el costo de equipo	Favor de especificar marca, tipo, modelo y no. de serie

El Suscriptor reconoce que cualquier anotación manuscrita que modifique en cualquier forma el precio y/o condiciones de los paquetes, complementos y extensiones indicados será nula y, en consecuencia, se tendrá por no puesta. El Suscriptor acepta que el Estado de Cuenta pueda ser consultado a través de la Página Web **www.izzi.mx** y los demás medios digitales que estén disponibles. La fecha de corte y fecha límite de pago se indican en el Estado de Cuenta. Autorizo a **CABLEVISIÓN, S.A. de C.V.** para que lleve a cabo investigaciones periódicas y reportes sobre mi comportamiento crediticio o el de mi representada durante el tiempo que se mantenga la relación contractual. Declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que será solicitada, asimismo autorizo el tratamiento de los datos financieros o patrimoniales que resulten necesarios para el cumplimiento de los derechos y obligaciones que deriven de esta relación jurídica.

TÉCNICO INSTALADOR	Recibí como pago anticipado en efectivo de parte del suscriptor la cantidad de:	SUSCRIPTOR Uso comercial o residencial
Firma NOMBRE: # DE EMPLEADO:	$ _____ Firma Técnico	Nombre y Firma Leí y entiendo la carátula del contrato de adhesión

Recuerda que los consumos adicionales no están incluidos. Todos los precios son mensuales e incluyen impuestos. Para dudas y consultas referentes a la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, las tarifas previamente registradas ante la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones, planes, particularidades, modalidades, términos, restricciones, condiciones, cobertura, el aviso de privacidad y costos de reactivación, así como realizar procedimientos, cancelaciones, aclaraciones, reclamaciones y/o quejas, tienes a tu disposición la Página Web **www.izzi.mx** y el teléfono 800 120 5000. En este contrato las partes no pactan pena convencional, pueden reclamar daños y perjuicios en caso de incumplimiento.

ORIGINAL - EMPRESA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO, INTERNET MÓVIL, TELEVISIÓN DE PAGA, TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MÓVIL (“SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”) QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., (“PROVEEDOR”), Y POR LA OTRA PARTE, EL SUSCRIPTOR IDENTIFICADO EN LA CARÁTULA (“SUSCRIPTOR”) Y JUNTO CON EL PROVEEDOR, LAS (“PARTES”), DE ACUERDO CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES (“CONTRATO”).

D E C L A R A C I O N E S

I. Declara "EL PROVEEDOR"

a) Que su representada es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Para los efectos del presente contrato, se señala como domicilio convencional el ubicado en: Avenida Vasco de Quiroga número 2000, Colonia Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Cdmx, C.P. 01210.

II. Declara "EL SUSCRIPTOR"

a) Que es una persona física o moral cuyo nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.), Clave Única de Registro de Población (CURP) y datos de localización establecidos en la carátula son ciertos.
b) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato, el cual se rige por la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y demás disposiciones normativas en materia de Telecomunicaciones vigentes.

C L Á U S U L A S

Capítulo I. Disposiciones Generales.

Primera. Objeto.

1.1 El Proveedor se obliga a prestar al Suscriptor, de manera individual o conjunta, los Servicios de Telecomunicaciones, mismos que se regirán bajo el esquema de pospago, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones, o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

Los Servicios de Telecomunicaciones, en adición a los posibles servicios complementarios que pueden ser contratados por el Suscriptor (Servicios Adicionales), se considerarán como los “Servicios Contratados”. Por lo anterior, el Suscriptor se obliga a pagar la cantidad indicada en la carátula a cambio de la prestación de los Servicios Contratados (Contraprestación).

1.2 El Proveedor es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación de los Servicios Contratados.

1.3 El Suscriptor podrá consultar a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario, la carátula del presente Contrato, las tarifas, planes, paquetes y cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones.

1.4 Para cumplir con el objeto del presente Contrato y en relación con los Servicios de Telecomunicaciones, el Proveedor podrá brindar equipos terminales de telecomunicaciones en arrendamiento, comodato o compraventa (“Equipo o Equipos”).

Segunda. De la Vigencia.

2.1 La vigencia del presente Contrato iniciará a partir de la prestación real y material de los Servicios de Telecomunicaciones y hasta que alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en este Contrato.

2.2 En caso de vigencia indefinida el Suscriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, por lo que deberá dar aviso al Proveedor en las sucursales del Proveedor o bien, a través del número telefónico señalado en la carátula, y devuelva los equipos provistos en arrendamiento o comodato por el Proveedor, para que éste inicie los trámites administrativos correspondientes que no podrán exceder de 30 días naturales. Lo anterior, no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios Contratados utilizados.

2.3 En caso de vigencia sujeta a un plazo forzoso, este será el que las Partes acuerden en la carátula de este Contrato. Los supuestos enunciativos por los cuales las Partes podrán sujetarse a un plazo determinado son:

a) Contratación de una promoción vigente y/o de un Equipo en venta, b) Prorrateo de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

Tercera. Contraprestación.

3.1 El Proveedor tendrá derecho a cobrar y el Suscriptor estará obligado a pagar las tarifas que incluyen los impuestos correspondientes a los Servicios Contratados, y cuando así proceda los cargos inherentes a la contratación del servicio, los cargos inherentes a la recuperación del Equipo, gastos por cobranza derivados de incumplimientos de pago, reactivación y en su caso los daños y perjuicios que se pudieran reclamar ante la autoridad jurisdiccional en los términos del presente Contrato.

3.2 Las tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones y pueden ser consultadas en la página web de la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones.

3.3 Los cargos por los Servicios Contratados comenzarán a partir de la fecha en la que inició la prestación real y material de estos.

Cuarta. Instalación y Activación de los Servicios.

4.1 A fin de llevar a cabo la instalación y activación de los servicios alámbricos (aquellos servicios que requieren una conexión física):

a) El personal del Proveedor deberá mostrar una orden de instalación física o digital expedida por el Proveedor e instalar los Servicios de Telecomunicaciones en el domicilio señalado en la carátula.
b) El Suscriptor deberá pagar 1 (un) cargo único por suscripción derivado de los costos administrativos diversos a los de la instalación, pagadero al momento de la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones y, en caso de que aplique, 1 (un) cargo por instalación que deberá ser pagado en el primer mes de facturación.
c) Es responsabilidad del Suscriptor pagar los gastos que se generen por la instalación, mismos que cubren la instalación del cableado (hasta 5 metros) y del Equipo, o bien, haya contratado extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el Suscriptor de acuerdo con tarifas registradas ante la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones.
d) El Proveedor será responsable de instalar, mantener y operar su red, y a su vez, el Suscriptor deberá conceder todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento e inspección de esta, al personal debidamente identificado designado por el Proveedor. En caso de no identificarse, el Suscriptor podrá negar la instalación de los Servicios de Telecomunicaciones o el acceso a su domicilio a dicho personal, sin responsabilidad alguna y deberá notificar al Proveedor en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas.
e) La instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato.
f) El Suscriptor se obliga a permitir al Proveedor la instalación de software y sus actualizaciones, así como permitir el acceso físico o digital para la configuración de los Equipos con la finalidad de mantener, inspeccionar y mejorar el funcionamiento del Equipo proporcionado por el Proveedor.
g) De aplicar, el Servicio de Telefonía Fija deberá ser activado por el Suscriptor en cualquier momento después de la instalación de la infraestructura de acceso, y se podrá realizar en cualquiera de los supuestos siguientes: I. Llamando al 800 120 5000; o II. A través de la página web https://www.izzi.mx El Suscriptor será el único responsable de iniciar el proceso de activación del Servicio de Telefonía Fija. Para la activación del Servicio de Telefonía Fija, el Suscriptor deberá contar con un equipo telefónico propio para uso fijo para la conexión y utilización del servicio contratado.
h) El Proveedor enviará la factura, recibo o comprobante al domicilio del Suscriptor o bien por los medios electrónicos que así hubieran pactado las Partes, con el cargo por concepto de instalación, y en caso de que no se haya iniciado la prestación del servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.
i) 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, verificación que se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del Proveedor que se encuentre instalando tales servicios. Los Servicios de Telecomunicaciones, se considerarán recibidos o aceptados por el Suscriptor al momento en que este último firme de conformidad la carátula.

4.2 A fin de llevar a cabo la activación de los servicios inalámbricos (aquellos servicios que no requieran conexión física):

a) De acuerdo con los Servicios Contratados elegidos por el Suscriptor en la carátula, el Proveedor entregará el Equipo al Suscriptor en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma del Contrato en el domicilio señalado en la carátula
b) El Proveedor entregará al Suscriptor una tarjeta SIM en formato físico o electrónico (eSIM) inteligente desmontable para los equipos móviles, donde se almacena la clave del servicio del Suscriptor, usada para identificarse ante el Proveedor (tarjeta SIM), misma que será entregada al Suscriptor al momento de la contratación o podrá ser recibida en el domicilio indicado en la carátula por el Suscriptor.
c) El equipo deberá ser activado por el Suscriptor, apegándose a las instrucciones que le proporcione el Proveedor en la Página Web, de manera física, digital y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.
d) Para los servicios de Telefonía Móvil, el Suscriptor podrá hacer uso del servicio con un equipo propio, siempre y cuando éste cumpla con las especificaciones técnicas y de homologación emitidas por la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones y sea técnicamente compatible con la red del Proveedor. Dichas especificaciones podrán ser consultadas a través del Centro de Atención Telefónica ("CAT"), en la Página Web y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

Quinta. Equipo.

5.1 Según corresponda a los Servicios Contratados, el Proveedor podrá entregar el o los Equipos en arrendamiento y/o comodato y/o compraventa al Suscriptor, conforme se señale en la carátula El Proveedor es el único responsable ante el Suscriptor por cualquier inconveniente que pueda llegar a suscitarse con el o los Equipos entregados.

5.2 Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de Comodato, aplicará lo siguiente:

a) El Suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del o los Equipos, asumiendo las obligaciones del comodatario conforme a la legislación vigente.
b) La vigencia del comodato estará sujeta a la duración del Servicio de Telecomunicaciones para el cual se utilice el o los Equipos respectivos.
c) Salvo consentimiento del Proveedor, el Suscriptor tiene prohibido vender, ceder, cambiar de domicilio, utilizar en forma no autorizada o permitir que un tercero haga uso del o los Equipos.
d) En caso de que aplique de conformidad con el Servicio, el Suscriptor declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la carátula de este Contrato.
e) Tratándose de servicios alámbricos, el Suscriptor no podrá remover, cambiar o reubicar los Equipos, ni podrá instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente; en caso contrario, el Proveedor no será responsable de la calidad de los Servicios Contratados.
f) En caso de daños o descompostura del o los Equipos no imputables al Suscriptor, la reparación correrá a cargo del Proveedor.
g) En caso de pérdida, extravío o daño del o los Equipos imputable al Suscriptor, éste deberá solicitar al Proveedor la sustitución de este, asumiendo los costos del Equipo.
h) En caso de que el o los Equipos se encuentre en reparación o mantenimiento, el Proveedor debe suspender el cobro de los Servicios Contratados por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dichos Equipos, excepto cuando el Proveedor acredite que el Suscriptor está haciendo uso del Servicio Contratado o le haya proporcionado un Equipo sustituto.
i) Cuando el o los Equipos sean robados o sean objeto de algún siniestro, el Suscriptor deberá dar aviso inmediato al Proveedor para suspender el cobro de los Servicios Contratados y solicitar la reposición del o los Equipo en caso de que aplique.
j) El Suscriptor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al aviso de robo para presentar copia certificada de la denuncia levantada ante la autoridad competente.
k) Los Equipos provistos al Suscriptor para el servicio de internet fijo, podrán ser utilizados por el Proveedor como un emisor de señal Wifi con la finalidad de complementar su cobertura de red Wifi, para ello el Proveedor generará múltiples SSID (Identificador de Conjunto de Servicios), distintos al del servicio contratado por el Suscriptor para garantizar la calidad y seguridad de estos.
l) Los Equipos son propiedad de un tercero que ha facultado al Proveedor para otorgar los Equipos en comodato al Suscriptor en términos del presente Contrato.

5.3 Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de arrendamiento, aplicará lo siguiente:

a) Los equipos son propiedad de un tercero que ha facultado al Proveedor para otorgar los Equipos en arrendamiento al Suscriptor en términos del presente Contrato.

b) El Suscriptor deberá pagar al Proveedor como renta del Equipo, el cargo registrado en el paquete contratado y detallado en el estado de cuenta, recibo y/o factura (“Estado de Cuenta”), en los mismos términos que el pago de los Servicios Contratados.
c) Asimismo, aplicarán al arrendamiento las disposiciones contenidas en los incisos c), d), e), f), g), h), i), j), k) y l) señaladas en la cláusula anterior 5.2.

5.4 Devolución de los Equipos entregados en comodato y/o arrendamiento.

a) El Suscriptor se obliga a devolver o entregar al Proveedor el o los Equipos que tenga en comodato y/o arrendamiento en la misma fecha de terminación del Contrato.
b) En caso de devolución del o los Equipos, el Proveedor proporcionará al Suscriptor una nota de recepción, la cual deberá contener el nombre del Suscriptor, de la persona que lo entrega y lo recibe.
c) El Proveedor deberá devolver o cancelar las garantías según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el Suscriptor no tenga adeudos pendientes con el Proveedor.

5.5 Cuando el Equipo se otorgue en compraventa, aplicará lo siguiente:

a) El Suscriptor podrá consultar cuáles son los Equipos disponibles para compra en la Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, CAT o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.
b) El Proveedor se obliga a vender al Suscriptor los Equipos que éste elija, con las funciones, características y especificaciones ofertadas.
c) El costo del Equipo será el que se establezca en la Página Web.
d) La garantía de los Equipos aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El Proveedor informará al Suscriptor el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.
e) En caso de que el Equipo se encuentre en revisión o reparación, este no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el Suscriptor deberá hacer la solicitud a través del CAT. El Proveedor informará al Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

Sexta. Modificaciones a los Servicios.

6.1 Los Servicios Contratados bajo un plazo indeterminado, podrán ser modificados en los siguientes términos:

a) El Proveedor deberá de dar aviso con al menos 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas de los servicios de telecomunicaciones. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo permita.
En caso de que el suscriptor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones de los servicios de telecomunicaciones del presente contrato, si este se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá: I. exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó; II. solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso, la cancelación del contrato sin penalización alguna.

b) El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio de prestación de los Servicios Contratados, reubicación del Equipo previamente instalado y/o cambio de su número telefónico cuando se haya facturado por lo menos una mensualidad de estos, siempre y cuando haya disponibilidad y factibilidad técnica para efectuar el cambio y el Suscriptor acepte el cargo aplicable por la modificación de acuerdo con las tarifas vigentes.

c) El Proveedor deberá solicitar el consentimiento del Suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo permita, para poder dar por terminado el presente Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Séptima. Contratación de Servicios Adicionales.

7.1 El Suscriptor podrá contratar Servicios Adicionales a los Servicios de Telecomunicaciones previstos en la carátula, los cuales serán provistos por el Proveedor por separado, ya sea a través del CAT, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, control remoto, aplicaciones existentes, o por existir en el futuro, o por cualquier

otro conducto que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor, debiendo el Proveedor informar previamente de los cargos extras que se generarán y deberá recabar el consentimiento expreso del Suscriptor, en el entendido de que los Servicios Adicionales se regirán por lo señalado en el presente Contrato. El Proveedor no puede obligar al Suscriptor a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

7.2 El Suscriptor puede cancelar los Servicios Adicionales a los Servicios de Telecomunicaciones en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el Proveedor tiene 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 los Servicios de Telecomunicaciones. La cancelación de los Servicios Adicionales no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios Adicionales utilizados, ni lo exime de la entrega de los Equipos proporcionados en arrendamiento o comodato por el Proveedor.

Octava. Responsabilidad por el Uso de los Servicios Contratados.

8.1 El Suscriptor es responsable de contar con los medios y condiciones mínimos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio Contratado. El Proveedor informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el Suscriptor deberá contar a fin de poder contratar los servicios.

8.2 El Suscriptor se obliga a utilizar los Servicios Contratados para uso residencial o comercial, según elija el Suscriptor en la carátula. Para mayor referencia sobre el buen uso de los servicios contratados el Suscriptor podrá consultar en la Página Web del proveedor la política de uso aceptable (PUA) que en ningún caso serán opuestas al presente Contrato. El presente Contrato no otorga al Suscriptor derecho alguno para la reventa, retransmisión, envíos de mensajes masivos, uso que genere mecanismos de saturación de espacios en hardware y/o internet, hospedaje de sitios web amigables al spam y/o cualquier acto similar de los servicios, siendo responsable el Suscriptor por la utilización de los Servicios Contratados.

8.3 El Suscriptor es y será el único responsable de tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software para usar los Servicios Contratados, incluyendo navegar por internet y usar puertos seguros.

8.4 Con motivo del presente Contrato el Proveedor no es ni será responsable de la instalación de ninguna red de área local (LAN), así como tampoco de la configuración de ningún dispositivo con excepción del Equipo necesario para la instalación y prestación de los Servicios Contratados.

8.5 Las Partes acuerdan que el Proveedor no es responsable de Servicios Contratados a terceros, siendo en su caso, el Suscriptor y el tercero, los responsables por dichos servicios y relaciones contractuales. El Suscriptor, en el caso de contratar servicios de terceros, aceptará los términos de éstos, bajo el entendido que todos los cobros por dichos servicios se realizarán con cargo a la factura emitida por el Proveedor y son de exclusiva responsabilidad del Suscriptor y el tercero.

8.6 Las Partes comprenden que los Equipos utilizan por lo menos un software para su debido funcionamiento, por lo que están obligados a hacer uso adecuado de ellos.

8.7 El Suscriptor será responsable de la instalación, funcionamiento y configuración de los equipos personales tal como extensiones de cable, PBX (central telefónica), 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 Suscriptor (Equipos Personales), el Proveedor no será responsable de los daños, configuración y soporte de los Equipos Personales.

8.8 El Suscriptor en caso de utilizar equipos propios para el Servicio de Telefonía Fija y Móvil, se obliga a que estos se encuentren homologados y/o aprobados por la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones, con el objeto de evitar daños a la red del Proveedor, de hacer caso omiso el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la red del Proveedor. En caso de que el Suscriptor incumpla con lo anterior, el Proveedor no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de los servicios de Telefonía Fija y Móvil.

8.9 El Suscriptor es el responsable de la comunicación pública, y/o ejecución pública que haga de los Servicios Contratados de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y sus respectivos Reglamentos, por lo que el Suscriptor tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, video bajo demanda o cualquier contenido.

Novena. Suspensión, Reactivación y Continuidad de los Servicios Contratados por Causas Imputables al Suscriptor.

9.1 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por cualquier medio, la causa de la suspensión los Servicios Contratados, si el Suscriptor incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) Por falta de pago de los Servicios Contratados después de la fecha de pago señalada en el Estado de Cuenta o factura del Suscriptor.
b) Por utilizar los Servicios Contratados de manera contraria a lo previsto en este Contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
c) Por alterar, modificar o mover el Equipo cuando por la naturaleza de los Servicios Contratados, la ubicación del Equipo sea determinante para la prestación de los Servicios Contratados.
d) Por declaración judicial o administrativa.
e) Por el uso indebido de los Servicios Contratados de conformidad con la cláusula Octava o violaciones al Contrato.

9.2 Por cualquier supuesto del numeral 9.1 de suspensión en que incurra el Suscriptor al presente Contrato, éste estará obligado a pagar los cargos generados hasta el momento de la suspensión del servicio.

9.3 El Proveedor se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios Contratados en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, salvo que los Servicios Contratados requieran presencia física, en cuyo caso la reanudación de los Servicios Contratados se realizará en un periodo máximo de hasta 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la fecha en que la causal de suspensión haya sido subsanada. Las tarifas de reactivación de los Servicios Contratados o pago tardío aplicables deben ser razonables y proporcionales. No procede cobro por reactivación o pago tardío cuando la suspensión derive de mandato judicial.

Décima. Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

10.1 El Suscriptor podrá reportar sin costo fallas, interrupciones, robo y/o extravío del Equipo, dudas, aclaraciones y terminaciones de los Servicios Contratados a través del CAT, Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro y podrá ser consultado en la Página Web.

10.2 A partir de que el Proveedor reciba un reporte por parte del Suscriptor para notificar fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir del reporte.

10.3 Con excepción de las tiendas y sucursales, los demás medios para reporte y asistencia estarán a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Décima Primera. Continuidad de los Servicios Contratados y Bonificaciones por interrupción.

11.1 Cuando los Servicios Contratados no se presten en la forma y términos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, por causas atribuibles a él, o bien, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio de los Servicios Contratados, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios Contratados.

11.2 En caso de que la prestación de los Servicios Contratados sea interrumpida por casos fortuitos o de fuerza mayor, el Proveedor se abstendrá de cobrar al Suscriptor la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando los Servicios Contratados se encuentren suspendidos parcial o totalmente por un plazo mayor de 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor. En caso de que el Proveedor no haya reestablecido por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas contadas a partir del reporte que realice el Suscriptor, se estará en lo establecido en la normatividad aplicable.

11.3 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por escrito, mediante correo electrónico y/o por cualquier otro medio existente o por existir en el futuro, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de los Servicios Contratados, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

11.4 En todos los casos señalados en esta cláusula, el Suscriptor afectado avisará al Proveedor sobre las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, con fines informativos, a través del CAT, Página Web, tiendas

y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro, según su conveniencia.

11.5 En caso de que el Suscriptor no levante el reporte de conformidad con lo señalado en la presente cláusula, el Proveedor no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el Suscriptor es responsable de dar aviso al Proveedor sobre dichas fallas por los medios antes mencionados.

11.6 A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.

11.7 En el supuesto de que procedan las bonificaciones y/o compensaciones señaladas en el presente Contrato considerando el plazo de 72 (setenta y dos) horas para restablecer el servicio, el Proveedor se obliga a realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte, reflejándose en el siguiente Estado de Cuenta la bonificación y/o compensación correspondiente.

Décima Segunda. Estado de Cuenta.

12.1 Para el Estado de Cuenta de los Servicios Contratados será aplicable lo siguiente:

a) El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio, con al menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios Contratados, un Estado de Cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios Contratados; así como el costo del Equipo, según la modalidad contratada. Lo anterior, salvo que las Partes pacten que dicho Estado de Cuenta y/o factura sea consultado a través de cualquier medio físico, electrónico, digital y/o a través de cualquier otro medio existente o por existir en el futuro.
b) El Suscriptor podrá realizar el pago de los cargos establecidos en el Estado de Cuenta en cualquiera de las tiendas y sucursales del Proveedor, mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito y/o en cualquier aplicación o forma de pago existente o por existir en el futuro, mismos que podrán ser consultados en la Página Web. La falta de recepción del Estado de Cuenta no eximirá la obligación de pago; por lo que el Suscriptor es responsable de revisar mensualmente el Estado de Cuenta y realizar el pago en tiempo y forma.
c) En caso de que el Proveedor omita cobrar en su momento cualquier cantidad y/o cargo a los que tuviere derecho con motivo de este Contrato, no se entenderá que han sido condonados y, el Proveedor podrá cobrarlo en un Estado de Cuenta posterior, siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.
d) En caso de existir diversos adeudos de los Servicios Contratados, el Suscriptor podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de las deudas quiere que esta se aplique. Si el deudor no hiciere la referida declaración, se entenderá como hecho el pago por cuenta de la deuda que le fuere más onerosa entre las vencidas. En igualdad de circunstancias, se aplicará a la más antigua; siendo todas de la misma fecha, se distribuirá entre todas ellas a prorrata.
e) El Proveedor podrá cargar en el Estado de Cuenta cualquier adeudo derivado de los Equipos y/o Servicios Contratados que el Suscriptor no haya pagado oportunamente.
f) El Suscriptor será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de existir cargos indebidos, el Suscriptor 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. No procederá la objeción que se reciba con posterioridad a esta fecha, salvo por lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de ser procedente la objeción, el Proveedor efectuará la devolución correspondiente, dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día en que se efectuó la objeción, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Página Web. La devolución se verá reflejada en el siguiente Estado de Cuenta.
g) El Suscriptor 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.

Décima Tercera. Causas de Terminación del Contrato y Cancelación de los Servicios Contratados.

13.1 El Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento sin responsabilidad y penalización alguna, a través del mismo medio en el cual adquirió los Servicios Contratados, o bien, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo permita en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del Proveedor de prestar el Servicios en los términos originalmente contratados.
b) Si el Proveedor no presta los Servicios Contratados en la forma y términos convenidos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor; así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones.
c) Por la modificación de los términos y condiciones del Contrato de Adhesión.
d) Si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica para los Servicios de Telefonía Fija y Móvil, por causas no imputables al Suscriptor y en términos de la normatividad aplicable; en el entendido que aquellos servicios que no requieran de número telefónico podrán continuar activos en los términos establecidos en este Contrato.
e) Por cualquier otra causa prevista en la legislación vigente o bien, por resolución judicial o administrativa.

13.2 El Proveedor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Contratados, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al Suscriptor en los siguientes casos:

a) Si el Suscriptor no subsana en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios Contratados, excepto por declaración judicial o administrativa; en el entendido que, en este último supuesto, se terminará el Contrato, en el momento de la declaración por la autoridad competente.
b) Si el Suscriptor conecta aparatos y/o equipos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato y/o Equipos en su caso, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
c) Si el Suscriptor proporciona información falsa al Proveedor para la contratación de los Servicios.
d) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente, por resolución judicial o administrativa o bien, por incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor.

13.3 En terminación anticipada por plazo forzoso, se estará a lo establecido en el Capítulo II del presente Contrato.

13.4 La terminación del Contrato y cancelación de los Servicios Contratados no eximen al Suscriptor de pagar al Proveedor los adeudos generados por los conceptos previstos y aplicables en el presente Contrato; así como tampoco lo exime de devolver al Proveedor el o los Equipos otorgados en arrendamiento y/o comodato al Proveedor o al tercero que se designe para que proceda a la recolección del o los Equipos. Para efectuar la devolución del o los Equipos, bastará con desconectarlos y entregarlos al tercero o en cualquier tienda o sucursal referida en la Página Web del Proveedor.

13.5 El Proveedor, no importando el motivo de la terminación y cancelación de el/los Servicios Contratados, debe otorgar un folio o número de registro, mismo que puede ser entregado, a elección del Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Décima Cuarta. Internet Fijo y Móvil.

14.1 Referente a la Neutralidad de la red de los Servicios Contratados provistos por el Proveedor al Suscriptor, los cuales cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y con los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet.

14.2 El ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente.

Décima Quinta. Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

15.1 Referente a la portabilidad el Proveedor se obliga a observar los derechos derivados de las obligaciones de portabilidad de los Suscriptores establecidos en las normas vigentes.

15.2 Cuando el Suscriptor decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de manera automática y la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

15.3 El Suscriptor tiene derecho al pago de penas convencionales cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

15.4 El Suscriptor tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales los servicios contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas imputables al Proveedor.

Décima Sexta. Consulta de Información y Atención para los Servicios Contratados.

16.1 El Suscriptor podrá consultar mediante su usuario y contraseña en la Página Web del Proveedor y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro la siguiente información:

a) Detalles de consumo.
b) La cobertura donde el Proveedor ofrece los Servicios Contratados.
c) Estado de cuenta.

16.2 Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Suscriptor, se encuentra disponible el número telefónico señalado en la carátula, así como por los medios electrónicos existentes o por existir en el futuro.

Capítulo II. De los Servicios Contratados a Plazo Forzoso.

Décima Séptima. Condiciones Específicas aplicables a Plazo Forzoso.

17.1 Los Servicios Contratados a plazo forzoso se sujetarán a las siguientes condiciones:

a) La vigencia del Contrato es la señalada en la carátula del Contrato.
b) El Suscriptor podrá cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso, el costo remanente del Equipo en caso de ser adquirido en venta a plazos o los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.
c) El Proveedor comunicará al Suscriptor de manera fehaciente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente el Proveedor.
d) El Suscriptor podrá cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización del concesionario o autorizado, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios, de igual forma deberá devolver los Equipos y accesorios que sean propiedad del Proveedor, lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con el Proveedor por los Servicios Contratados utilizados hasta la fecha de terminación.
e) Concluido el plazo forzoso, los Servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.
f) En caso de terminación anticipada por cualquiera de las Partes de los Servicios Contratados a plazo forzoso, las Partes tendrán el derecho de reclamar los daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
g) El Suscriptor puede cancelar el Contrato, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
h) El Proveedor no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de este.
i) El Proveedor no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Suscriptor, por cualquier medio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
j) El Equipo otorgado en arrendamiento o en comodato contarán con garantía durante la vigencia del Contrato, la cual, en caso necesario, se hará efectiva por el Proveedor.
k) El Proveedor dará aviso al Suscriptor, cuando menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas de los servicios de telecomunicaciones. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo permita. En caso de que el Suscriptor se oponga al cambio de los términos y condiciones de los servicios de telecomunicaciones originalmente contratados, podrá optar por: I. exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó; II. solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso, la cancelación del contrato sin penalización alguna.
l) El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el presente Contrato de Adhesión a plazo forzoso con la finalidad de sustituirlo por

otro o bien, para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Capítulo III. Derechos de los Suscriptores y Jurisdicción.

Décima Octava. Cesión de Derechos.

18.1 El Suscriptor podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, cuando dicha cesión derive en el traspaso de la cuenta a un tercero (cesionario), que la misma sea notificada por escrito al Proveedor dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente y que la cuenta no presente saldo adeudado. En este caso, el cesionario quedará obligado a cumplir con lo establecido dentro del presente Contrato, incluyendo sin limitar el pago de los cargos subsecuentes a la cesión.

18.2 El Proveedor 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. En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalidad alguna.

Décima Novena. Uso de Datos Personales.

19.1 El Proveedor protegerá y tratará conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDPPP"), el Aviso de Privacidad y demás disposiciones aplicables, los datos personales proporcionados del Suscriptor.

19.2 El Suscriptor reconoce que para la contratación del servicio objeto del presente contrato, el Proveedor ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad mismo que refiere los datos recabados, sus finalidades de uso y la manera en que puede ejercer sus derechos en apego a la "LFPDPPP", el cual puede ser consultado en el apartado de legales de la Página Web del Proveedor.

Vigésima. Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.

20.1 El Proveedor mantendrá en su Página Web la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a disposición del Suscriptor.

Vigésima Primera. Accesibilidad para Personas con Discapacidad.

21.1 En cuanto a la contratación para Suscriptores con discapacidad tales como la motriz, visual y auditiva, el Proveedor estará obligado a poner a disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los Servicios de Telecomunicaciones, así como los Servicios Adicionales que ofrezca el Proveedor.

21.2 El Proveedor asesorará a los Suscriptores con discapacidad sobre el uso y contratación de los servicios de telecomunicaciones.

21.3 El Proveedor mantendrá en su Página Web los Derechos de los Usuarios con Discapacidad establecidos en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Vigésima Segunda. No Discriminación.

22.1 El Proveedor debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación salvo que existan razones técnicas que así lo justifiquen.

22.2 En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el Suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Vigésima Tercera. Legislación Aplicable y Jurisdicción.

23.1 La Procuraduría Federal del Consumidor (“Profeco”) es la Autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación, ejecución, terminación, rescisión o

cumplimiento del presente Contrato; mientras que la autoridad competente en materia de regulación de telecomunicaciones, es la Autoridad competente encargada de regular y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la legislación, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Vigésima Cuarta: Procedimiento Conciliatorio.

24.1 Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir los Servicios. Si los servicios de telecomunicaciones se suspendieron con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar restablecer los servicios. Si los servicios se suspenden posterior a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento de los servicios.

24.2 En todos los casos, el Suscriptor no está exento de sus obligaciones de pago por los bienes y/o Servicios Contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

Vigésima Quinta. Datos Registrales.

25.1 Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Profeco, con el número 417-2025 de fecha 26 de noviembre de 2025.

25.2 El Suscriptor podrá consultar dicho registro en la página de internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cablevisión, S.A. de C.V.!!IZZI 417-2025.pdf y en el siguiente código:

25.3 Cualquier diferencia entre el texto del Contrato de Adhesión registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Suscriptor, se tendrá por no puesta. Los Contratos de Adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse en todas las operaciones comerciales del Proveedor y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.

Vigésima Sexta. Control Parental.

26.1 El Proveedor deberá tener disponible para el Suscriptor que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el Suscriptor pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

Vigésima Séptima. Fecha de Celebración.

27.1 Las Partes aceptan que la fecha de celebración del presente Contrato para todos los efectos a que haya lugar será la establecida en la carátula.