



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
 Expediente: PFC.H.C.1/069/2015  
 Registro: 134-2016

## REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	COMBAND, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	CANAL 51
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SEÑALES DE TELEVISIÓN POR CABLE
NÚMERO DE REGISTRO	134-2016
FECHA DE REGISTRO	11/04/2016

## TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO	FET071556CO-103793
VIGENCIA	17/11/2020
NATURALEZA	TELEVISIÓN RESTRINGIDA
COBERTURA	CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA METROPOLITANA



Ciudad de México, a 11 de abril de 2016

**C. RAFAEL CAMPOS HERNANDEZ**  
**APODERADO LEGAL DE COMBAND, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE**, presentado por la empresa **COMBAND, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 134-2016, a 11 de abril de 2016.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000191

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se 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 de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, 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.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de televisión restringida multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000192



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
 Expediente: PFC.H.C.1/069/2015  
 Registro: 134-2016



Registro de Suscripción

Equipo: Canal 51 <input type="checkbox"/>	Costo de paquete: \$ _____ M.N.	Fecha de Registro: Día ____ Mes ____ Año ____	Folio:
Sistema: Canal 51 <input type="checkbox"/>	No. de Cliente: _____	Tipo de Cliente: Residencial - Doméstico <input type="checkbox"/>	

Apellido Paterno: _____		Fecha de Nacimiento: _____
Apellido Materno: _____	Nombre (s): _____	
Código Postal: _____	Entidad Federativa: _____	Plano: _____
Delegación / Municipio: _____		Colonia: _____
Calle: _____		
No. Exterior: _____	No. Interior: _____	E-mail: _____
Complemento Domiciliario: _____		
Entre Calles: _____		
Teléfono de Casa: (____) _____	Teléfono de Oficina y Extensión: (____) _____ - _____	Teléfono Celular: _____
Teléfono de Recados: (____) _____	Persona a Contactar: _____	
Nombre completo de una persona que no viva con el Cliente: _____		
Area de Venta: _____	Tienda: _____	Número y Nombre del Vendedor: _____









Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
 Expediente: PFC.H.C.1/069/2015  
 Registro: 134-2016

Se sirvan pagar por mi cuenta a la Empresa denominada COMBAND, S.A DE C.V., la cantidad que resulte a mi cargo por los servicios que esa Empresa me presta. Para los efectos anteriores la presente se extenderá como una adición o anexo al contrato de apertura de crédito que tenga celebrado con ustedes de conformidad con la cláusula segunda inciso "e" del citado contrato o la que corresponda en el contrato con American Express o TRS o Bancomer o Banamex o Carnet, de igual manera estoy enterado y conforme en que el Banco American Express o Carnet deje de prestarme el servicio, cuando se restrinja el importe del crédito que me tiene concedido o bien cuando por cualquier causa cancele mi tarjeta \*

\_\_\_\_\_ o se encuentre excedida en el límite de crédito autorizado o exista retraso en los pagos respectivos o por cualquier otra causa establecida en los contratos de apertura de crédito citados en referencia.

Esta autorización quedará en vigor hasta nuevo aviso, el que daré por escrito con 30 días de anticipación.

No. de Tarjeta de Crédito o Débito Vigencia

Firma del Suscriptor (sólo si pagó con Tarjeta de Crédito o Débito)

**Buro de Crédito:**

El Suscriptor manifiesta que los datos aquí asentados son verídicos y por este conducto autoriza a COMBAND, S.A DE C.V., para que lleve a cabo reportes, investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información crediticia que esa empresa estime conveniente. Asimismo declara El Suscriptor que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará. El Suscriptor está consciente y acepta que este documento quede bajo propiedad de COMBAND, S.A DE C.V., para efectos de control y cumplimiento de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia misma a la que deberán sujetarse las Sociedades de Información Crediticia según lo refiera el artículo 28 de la Ley mencionada. La autorización expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de El Suscriptor.

Nombre y Firma del Suscriptor

**Registro de Consumidores:**

El Suscriptor manifiesta que los datos proporcionados a COMBAND, S.A DE C.V., son verídicos y manifiesta su consentimiento expreso para que COMBAND, S.A DE C.V., le envíe por cualquier medio (electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología), el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios que publicita y vende.

Acepto SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Manifiestan las partes estar conscientes del alcance contenido y términos del presente contrato y lo firman, en la fecha que se indica en el presente registro de suscripción, sujetándose y aceptando de manera expresa el Suscriptor todos los términos y condiciones contenidos en contrato. La voluntad expresa a lo antes señalado se manifiesta a través de la firma de El Suscriptor o persona designada.

Nombre y Firma del Suscriptor

Nombre y Firma del Suscriptor o persona designada



000195

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
PFC.H.C.1/069/2015  
134-2016



COMBAND, S.A DE C.V.  
Boulevard Puerto Aéreo No. 486, Moctezuma 2a Sección,  
Delegación Venustiano Carranza, D.F. C.P. 15530.  
www.canal51.com.mx

Formato Universal Orden de Trabajo

ODT N°		Instalación: Día ____ Mes ____ Año ____		Folio N°:
N° Suscriptor:	Nombre del Suscriptor:			Tipo de Suscriptor: Residencial - Doméstico <input type="checkbox"/>
Calle:	N° Exterior:	N° Interior:		Edificio:
Piso:	Departamento:		Colonia:	
Delegación / Municipio:		Código Postal:	Teléfono de casa:	Teléfono móvil:
Tipo de vivienda / giro: Casa <input type="checkbox"/> Edificio <input type="checkbox"/> Con Ducto <input type="checkbox"/> Sin Ducto <input type="checkbox"/> Local Comercial <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>				

Instalación / Desinstalación / Servicio Técnico

En este acto hago constar que derivado del contrato celebrado con COMBAND, S.A. DE C.V., recibí de dicha empresa en mi carácter de suscriptor o persona designada por éste, lo siguiente:

Instalación  Servicio técnico

Forma de pago: Efectivo <input type="checkbox"/> N° Tarjeta de crédito o débito: _____ Institución Bancaria: _____	Equipo: Tipo: Cantidad: _____ _____ _____	Paquete de programación contratado:  Costo del paquete de programación contratada: \$ _____ M.N.
Pago mensual: \$ _____ M.N.		



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000196



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
PFC.H.C.1/069/2015  
134-2016

CANAL 51			
	Recuperado / Sustituido		Costo
Receptor con sintonizador DVB-S2HD	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.
Control Remoto	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.
Baterías	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.
Cable HDMI	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.
Antena aérea con acoplador de impedancia	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.
Cable coaxial	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	\$ _____ M.N.

**Nota importante:** Cualquier componente no entregado de los señalados, al momento de la desinstalación, será susceptible de cobro.

Kit de instalación por tipo de construcción:  
Madera  Adobe  Concreto  Lámina  Otro  \_\_\_\_\_

Si no es posible colocar la antena en la azotea del domicilio, autorizo se instale en alguna fachada o pared del mismo.

**Motivo de Servicio técnico o Desinstalación**

Crecimiento  Decrecimiento  Falla  Otro

Nombre y firma del Suscriptor o persona designada: \_\_\_\_\_

Especificar motivo:

**Servicio Técnico**

Solicitar la Firma del Suscriptor sólo en caso de desinstalación por recuperación de equipo.

Concepto:

Fecha, Nombre y Firma del Suscriptor o quién él designe como responsable para aceptar la desinstalación:

Importe del Servicio:

\$ \_\_\_\_\_ M.N.

Monto total:

\$ \_\_\_\_\_ M.N.

Cantidad con letra:





000197

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/069/2015
Registro: 134-2016

Por medio de la presente hago constar que autorizo el acceso a mi domicilio al personal plenamente identificado, para la desinstalación y entrega del equipo que me fue arrendado conforme a lo establecido en el contrato.

Registro de Consumidores: El Suscriptor manifiesta que los datos proporcionados a COMBAND, S.A DE C.V., son verídicos y manifiesta su consentimiento expreso para que COMBAND, S.A DE C.V., le envíe por cualquier medio (electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología), el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios que publicita y vende. Acepto SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Buró de Crédito: El Suscriptor manifiesta que los datos aquí asentados son verídicos y por este conducto autoriza a COMBAND, S.A DE C.V., para que lleve a cabo reportes, investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información crediticia que esa empresa estime conveniente. Asimismo declara El Suscriptor que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará.

Datos del Técnico

Nº Empresa Externa o Distribuidor: Nº Técnico SICOTRA: Nombre completo y Firma del Técnico:

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO Por medio de la presente autorizo "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_ meses. No. de Tarjeta: Institución Bancaria: Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR":



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
 Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
 Expediente: PFC.H.C.1/069/2015  
 Registro: 134-2016

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_.

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_.

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN**

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COMBAND, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" Y POR LA OTRA PARTE EL (LA) SEÑOR (A) O LA PERSONA MORAL CUYO NOMBRE (S) APARECEN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

**I. Declara "LA EMPRESA" que:**

- Es una Sociedad debidamente constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, según consta en escritura pública 101,199 de fecha 5 de abril de 1989 otorgada ante la fe del notario 68 del D.F.
- Es una empresa de telecomunicaciones, la cual dentro de su objeto social se encuentra la prestación de servicios de televisión y cualquier otro servicio adicional previamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de acuerdo a los títulos de concesión otorgados por la autoridad competente.



000199

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

c) Señala como su domicilio para todo lo relacionado con el cumplimiento en el presente contrato, el ubicado en Blvd. Puerto Aéreo No. 486, Col. Moctezuma, Segunda Sección, C.P. 15530, Delegación Venustiano Carranza, México, D.F., con RFC COM890405DI3

**II. Declara "EL SUSCRIPTOR" que:**

- a) Todos los datos proporcionados por "EL SUSCRIPTOR" para la celebración del presente contrato son ciertos.
- b) Señala como su domicilio el señalado en la carátula del presente contrato.

**III. Declaran las partes que:**

A Son válidas todas y cada una de las manifestaciones realizadas por "EL SUSCRIPTOR".

B. Para efectos del presente contrato se entenderá por:

a) "EL SERVICIO": Las Señales e Imágenes de Televisión Restringida que disfrutará "EL SUSCRIPTOR", única y exclusivamente con el objeto de verlos en una sola televisión con fines de entretenimiento, diversión o para obtener información.

b) "EL EQUIPO": Es el que se instala en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR":

"CANAL 51".- Antena, receptor con sintonizador DVB—S2HD, y control remoto que formen parte de la instalación, mismos que son propiedad de "LA EMPRESA".

c) "PAQUETE": Los servicios que oferte "LA EMPRESA", estarán disponibles al público en general a través de su página oficial, en [www.canal51.com.mx](http://www.canal51.com.mx), donde los podrá consultar libremente, y que es:

"CANAL 51".- El servicio que presta CANAL 51 únicamente es el del área metropolitana de la Ciudad de México de acuerdo al tipo de cobertura concesionada que podrá ser consultada en y de acuerdo al título de concesión que le fue otorgado por la Autoridad competente y consiste en la transmisión de un (1) canal en el que se transmiten diversos programas, series, comerciales, noticieros, documentales, películas, eventos deportivos, musicales, culturales y de entretenimiento en general.

d) "PRECIO DEL CANAL": Contraprestación en dinero que "EL SUSCRIPTOR" paga en forma anual, y que incluye la tarifa de la señal registrada y autorizada por el "IFT", el arrendamiento de "EL EQUIPO", el pago de los impuestos correspondientes y demás conceptos que correspondan. El precio con descuento será válido únicamente si se realiza dentro de los 6 (seis) días posteriores a la "FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN".

Tarifas vigentes desglosadas, de acuerdo al registro del Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Información que se puede verificar en la siguiente liga: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/>

"EL CANAL" y su respectiva tarifa han sido previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT"), mismos que pueden ser consultados en la página de Internet de dicha Autoridad.







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

e) **"SUSCRIPCIÓN"**: Cantidad de dinero que **"EL SUSCRIPTOR"** paga por la celebración del presente contrato a **"LA EMPRESA"**, para cubrir los gastos relacionados únicamente con la celebración del mismo, la cual, es independiente al pago del **"PRECIO DEL CANAL"** que cubre anualmente **"EL SUSCRIPTOR"** durante la vigencia del presente contrato.

f) **"FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN"**: Aquella que determinará la forma en la que se obliga **"EL SUSCRIPTOR"** a pagar el **"PRECIO DEL CANAL"**. La fecha de corte del servicio será los 8 (ocho) días de cada año de contratación.

**"EL SUSCRIPTOR"** se obliga a pagar el **"EL PRECIO DEL CANAL"** de forma anual mediante cargo que se haga a la tarjeta proporcionada y detallada en la sección de la carátula del presente contrato denominada el "Registro Cargo Automático". Si por algún motivo la tarjeta a la que se refiere la presente cláusula, es cancelada, **"EL SUSCRIPTOR"** deberá, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su cancelación, informarlo a **"LA EMPRESA"** y proporcionará por escrito un nuevo número de tarjeta vigente y/o autorizará una nueva forma de pago a efecto de poder continuar realizando la contraprestación de acuerdo a lo convenido.

g) **"FORMA DE PAGO"**:

1) **"PAGO EN EFECTIVO"**.- Es la contraprestación anual cubierta por **"EL SUSCRIPTOR"** mediante el importe correspondiente en moneda nacional a más tardar en la **"FECHA LÍMITE DE PAGO"**.

2) **"PAGO CON CARGO A TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO"**. Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** determine que su pago será mediante cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, éste autoriza a **"LA EMPRESA"** a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos a la tarjeta indicada de forma anual.

h) **"FECHA LÍMITE DE PAGO"**: Será de 6 (seis) días naturales después de la **"FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN"**, la cual se indica en el **ESTADO DE CUENTA**.

i) **"LA PÁGINA"**: Para todo lo relacionado con el presente contrato, así como para consultar el área de cobertura autorizada por la Autoridad competente, se pone a disposición de **"EL SUSCRIPTOR"** la página de internet [www.canal51.com.mx](http://www.canal51.com.mx)

j) **"FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO"**: Documento en donde se hace constar las actividades realizadas por **"LA EMPRESA"** en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**, como son, de manera enunciativa pero no limitativa, la ejecución de la **"ORDEN DE INSTALACIÓN"**, **"ORDEN DE SERVICIO"**, **"ORDEN DE DESINSTALACIÓN"**, recibo de pago por servicios realizados entre otras, y que deberá ser firmado por **"EL SUSCRIPTOR"** que reciba y/o entregue **"EL EQUIPO"**.

El anverso del **"FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO"** contendrá, entre otras cosas, los datos generales de **"EL SUSCRIPTOR"**; los datos de la orden que se ejecuta; la firma de **"EL SUSCRIPTOR"**; observaciones generales; los datos del técnico que ejecutó la orden correspondiente y en la parte posterior, el clausulado del contrato de arrendamiento puro y de prestación de **"EL SERVICIO"**, celebrado con **"EL SUSCRIPTOR"**.

k) **"ORDEN DE INSTALACIÓN" (ODI)**: Es la sección en el **"FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO"**, en la que constan: **"EL PRECIO DEL CANAL"**, los datos generales de **"EL SUSCRIPTOR"**; el tipo de vivienda; la forma en que **"EL SUSCRIPTOR"** realizará el pago de su anualidad; **"LA FECHA LÍMITE DE PAGO"** de su anualidad; el número de serie de **"EL EQUIPO"**, modelo, modelo de control remoto; tipo de promoción (en su caso); nombre y firma de conformidad de quien recibe la instalación; observaciones generales; datos del técnico que ejecutó la orden.

l) **"ORDEN DE SERVICIO" (ODS)**: Es la sección en el **"FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO"**, en la que constan: los datos generales de **"EL SUSCRIPTOR"**; el tipo de vivienda; el número de serie y modelo de **"EL EQUIPO"**, motivo de **"EL SERVICIO"** o trabajo solicitado, en su caso, el costo, firma de conformidad de **"EL SUSCRIPTOR"**; observaciones generales y los datos del técnico que ejecutó la orden.

m) **"ORDEN DE DESINSTALACIÓN" (ODD)**: Es la sección en el **"FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO"**, en



000201

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

la que constan: los datos generales de "EL SUSCRIPTOR"; el número de serie y modelo de "EL EQUIPO", componentes retirados; motivo de la desinstalación; fecha, nombre y firma de aceptación de la desinstalación de "EL SUSCRIPTOR"; observaciones generales y los datos del técnico que ejecutó la orden.

n) "RECIBO DE COBRO": Es el documento debidamente foliado que se entrega a "EL SUSCRIPTOR" por concepto de servicios pendientes de liquidar que se le requieren, y en el que además se hacen constar los datos generales de "EL SUSCRIPTOR" para su debida identificación, como lo son; la fecha del pago, el monto liquidado, el folio de cobro, el nombre y firma del gestor que ejecuta el cobro.

o) "AVISO DE PRIVACIDAD": Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por "LA EMPRESA", que es puesto a disposición del "SUSCRIPTOR" previo al tratamiento de sus datos personales.

p) "DERECHOS ARCO": Son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que tiene el "SUSCRIPTOR" en relación con sus Datos Personales y que se ejercen conforme lo estipulado en el "AVISO DE PRIVACIDAD".

q) "CALL CENTER": Es el Centro de atención a clientes, para atender las necesidades y dar servicio a cada cliente único e n relación con el servicio contratado.

r) "FECHA DE INICIO DE COBRO" coincide con el día en que activó la señal de CANAL 51.

s) "MEDIOS DE COMUNICACIÓN", Son aquellos medios tecnológicos, que sirven para enviar mensajes a los suscriptores, entre los que destacan: correo electrónico, página web, folletos, mensajes en el cintillo del canal, capsulas informativas y estado de cuenta en pantalla, cuando exista autorización expresa previa del consumidor.

Expuesto lo anterior ambas partes se obligan en los términos de las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

En virtud del presente contrato "LA EMPRESA" se obliga a prestar "EL SERVICIO" a favor de "EL SUSCRIPTOR" con base en "EL CANAL" que se señala en el anverso de este contrato, a cambio de lo cual "EL SUSCRIPTOR" deberá pagar las contraprestaciones que correspondan por la recepción de "EL SERVICIO".

El contrato de adhesión previamente autorizado estará disponible para consulta de "EL SUSCRIPTOR" a través de la página [www.canal51.com.mx](http://www.canal51.com.mx), en donde podrá consultar las condiciones comerciales de los servicios contratados con el fin de que "EL SUSCRIPTOR" pueda elegir libremente a su proveedor de servicios.

Durante la vigencia del presente contrato, "LA EMPRESA" se obliga a prestar al "EL SUSCRIPTOR" los Servicios señalados en la Orden de Instalación, de conformidad con los términos y bajo las condiciones establecidas en el presente contrato. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a no modificar los términos y condiciones de contratación del servicio sin que medie previo aviso a "EL SUSCRIPTOR" en cuyo caso "LA EMPRESA" deberá dar aviso con al menos 15 (quince) días previos a los cambios, en el que "EL SUSCRIPTOR" podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato o pedir la cancelación del mismo sin penalidad alguna, así como atender en todo momento los requerimientos de "EL SUSCRIPTOR", quien no será discriminado por ninguna causa y podrá manifestar su consentimiento respecto a







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

cualquiera de sus solicitudes por los medios electrónicos que pone a su disposición "LA EMPRESA".

De acuerdo a lo anterior el servicio será prestado a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

"EL SUSCRIPTOR" reconoce y acepta que si por alguna razón técnica o de otra índole, "LA EMPRESA" no pueda suministrar el servicio, "LA EMPRESA" notificará al "SUSCRIPTOR" dicha situación dentro de los 15 (quince) días siguientes, para que: (i) continúe la prestación de los Servicios en la modalidad que la "EMPRESA" considere factible o se migre a otro sistema en igualdad de condiciones, precio y calidad o (ii) proceda a la terminación del contrato, sin penalización para "EL SUSCRIPTOR". En caso de que el "LA EMPRESA" 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" podrá dar por terminado de manera anticipada el presente contrato sin responsabilidad alguna y sin penalización y tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas por adelantado y una bonificación no menor al 20% de dicha devolución.

"LA EMPRESA" es el único responsable de la prestación de "EL SERVICIO", el cual se debe prestar en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad respectivos, los cuales en ningún momento serán inferiores a los contratados.

"EL SUSCRIPTOR" conviene que los derechos de recepción de "EL SERVICIO", que adquiere por medio del presente contrato son para uso doméstico, queda prohibido el uso o explotación de éstos para lugares públicos, los que se mencionan en forma enunciativa más no limitativa tales como restaurantes, taquerías, cantinas, bares, discotecas, centros de espectáculos, teatros, cines, hoteles, moteles, etc., salvo previa autorización que por escrito otorgue "LA EMPRESA" y pagando la contraprestación correspondiente.

#### SEGUNDA.- ARRENDAMIENTO DEL EQUIPO.

"LA EMPRESA" otorga el uso y goce temporal de "EL EQUIPO", en calidad de arrendamiento puro a "EL SUSCRIPTOR", para que pueda recibir "EL SERVICIO"; por lo que "EL SUSCRIPTOR" se obliga con "LA EMPRESA" a pagarle como contraprestación anual el importe correspondiente del arrendamiento de "EL EQUIPO" contratado, el cual está incluido dentro del "PRECIO DEL CANAL".

"EL SUSCRIPTOR" reconoce que es indispensable contar con "EL EQUIPO" descrito en la carátula del presente contrato, para recibir la transmisión de señales e imágenes de televisión restringida de acuerdo a "AL CANAL" contratado con "LA EMPRESA".

En caso de que "EL EQUIPO" se encuentre sujeto a garantía, "LA EMPRESA" suspenderá el cobro de "EL SERVICIO" por el periodo que dure la revisión y reparación de "EL EQUIPO", salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a "SUSCRIPTOR" un equipo sustituto. La suspensión en el cobro de "EL SERVICIO" no procederá cuando "LA EMPRESA" acredite que "EL USUARIO" está haciendo uso de "EL SERVICIO".

#### TERCERA.- PRECIO DEL CANAL.

"EL SUSCRIPTOR" se compromete a pagar a "LA EMPRESA" en forma anual una contraprestación equivalente al "PRECIO DEL CANAL", misma que se integra por las tarifas de las señales registradas ante el "IFT", el arrendamiento de "EL EQUIPO", los impuestos correspondientes y en su caso, demás conceptos que correspondan: a saber, por cambio de lugar de equipo, cambio de cableado, extensión, cambio de lugar de la antena, instalación por cambio de domicilio, cantidades que se encuentran registradas ante IFT y se señalan en el siguiente link <http://www.canal51.com.mx/DocsC51/PRECIOS CANAL 51.pdf>, así como indistintamente en la carátula del presente





000203

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

contrato o en el "FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO". El "PRECIO DEL CANAL" será válido siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" realice el pago dentro de la "FECHA LÍMITE DE PAGO".

"LA EMPRESA" respetará y aplicará las tarifas autorizadas y registradas por el "IFT".

### CUARTA.- FORMA DE PAGO.

"EL SUSCRIPTOR" pagará a Comband, S.A de C.V, los servicios contratados, la renta del (los) equipo(s) y los impuestos; por anualidad en moneda nacional, a más tardar en la fecha límite de pago.

"EL SUSCRIPTOR" queda obligado al pago oportuno del "PRECIO DEL CANAL" independientemente de que reciba o no el estado de cuenta bancario en el que aparezca el cargo y/o de que tenga o no las herramientas que se proporcionan para el pago en efectivo.

Cuando el suscriptor determine que su pago será mediante cargo automático a su tarjeta de crédito (en la tarjeta de crédito, el suscriptor debe ser el titular), este autoriza a Comband a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos a la tarjeta de crédito proporcionada. El suscriptor se obliga a tener la tarjeta de crédito detallada en el registro cargo automático con saldo suficiente para efectuar el cargo.

Si por algún motivo la tarjeta que se refiere en el párrafo anterior, es cancelada, "EL SUSCRIPTOR" deberá, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su cancelación informarlo a Comband y proporcionar por escrito un nuevo número de tarjeta vigente, al igual que la denominación de la misma, expedida a su nombre, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido.

Si "EL SUSCRIPTOR" hubiere determinado realizar el pago de las contraprestaciones convenidas mediante cargo automático a su tarjeta de crédito, una vez que el presente contrato se hubiere resuelto, deberá notificarlo inmediatamente a la institución bancaria a la que dicha tarjeta de crédito corresponda, a efecto de que esa institución deje de pagar a Comband las cantidades que correspondan a los referidos cargos. "EL SUSCRIPTOR" queda obligado al pago oportuno de las contraprestaciones que genere anualmente.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" pague "EL PRECIO DEL CANAL" en fecha posterior a "LA FECHA LÍMITE DE PAGO" la empresa no cobrará ningún tipo de cargo extraordinario por reconexión.

### QUINTA.- LUGAR DE PAGO.

Serán los Centros de pago autorizados por "LA EMPRESA", así como los bancos y/o otras instituciones comerciales o gubernamentales autorizados por ésta, según se señalan en "LA PAGINA" en el siguiente link <http://www.canal51.com.mx/atencion.php#lugares>

### SEXTA.- FACTURACIÓN.

El Estado de Cuenta, será entregado en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" dentro de los siguientes 10 (diez) días previos la "FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN",

La factura anual del canal contratado por "EL SUSCRIPTOR", se emitirá de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes y será entregada en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" cuando éste la solicite a "LA EMPRESA" dentro de los siguientes 30 (treinta) días posteriores a su "FECHA DE CORTE DE FACTURACIÓN", mediante llamada telefónica al





**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

“CALL CENTER” o por Internet accedando para este fin a “LA PÁGINA” <http://www.canal51.com.mx/contacto.php>, debiendo proporcionar sus datos de identificación fiscal. Lo anterior siempre y cuando haya realizado el pago correspondiente. La factura contendrá el desglose de cada uno de los servicios contratados.

#### SÉPTIMA.- PAGO POR SUSCRIPCIÓN.

La “SUSCRIPCIÓN” deberá pagarla “EL SUScriptor” de conformidad con lo establecido en el presente contrato. El importe del precio por este concepto estará disponible en “LA PAGINA”, y se le hará del conocimiento previo a la contratación, el pago podrá hacerse EN EFECTIVO, o a través de “CARGO AUTOMATICO A SU TARJETA DE CREDITO O DEBITO”; y ésta “SUSCRIPCIÓN” sólo será reembolsada adicionando la bonificación correspondiente en los siguientes casos:

- Por declaración de imposibilidad técnica, entendiéndose ésta como la falta de recepción de señal por causas ajenas a “LA EMPRESA” y entre las que destaca el que no se reúnan las condiciones físicas para la instalación de “EL EQUIPO”.
- Por la revocación de la manifestación de la voluntad de celebrar el contrato, que realice “EL SUScriptor”, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la celebración del mismo o de la instalación de “EL EQUIPO”.
- La realización de cobros indebidos
- Incumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el IFT.

Los reembolsos y bonificaciones se realizarán dentro de los ocho días siguientes, a que no se pueda llevar a cabo la instalación y/o la revocación de la manifestación de voluntad de celebrar el contrato y éste se realizará al mismo medio que el “EL SUScriptor” haya realizado pago.

#### OCTAVA.- ACLARACIONES.

En caso de que “EL SUScriptor” desee impugnar un cargo, este cuenta con 30 (treinta) días calendario, posteriores a la “FECHA LÍMITE DE PAGO” para realizar aclaraciones sobre los cargos o Servicio(s) Técnico(s) prestados por “LA EMPRESA”, independientemente de los términos para el ejercicio de otras acciones legales. Además para consulta de estado de cuenta se pone a disposición en la página web el siguiente <http://www.canal51.com.mx/consultasaldo.php>.

“LA EMPRESA” dará respuesta a “EL SUScriptor” dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la impugnación ya sea en su correo electrónico, o mediante llamada telefónica o al medio que haya indicado el suscriptor al momento de suscribirse, sobre la procedencia de la aclaración. En el caso de ser procedente “LA EMPRESA” deberá reembolsar las cantidades cobradas indebidamente más una bonificación no menor al 20%.

#### NOVENA.- REEMBOLSOS.

“LA EMPRESA” y “EL SUScriptor” establecen que para que proceda cualquier reembolso de las cantidades pagadas por concepto de “SUSCRIPCIÓN” y/o “PRECIO DEL CANAL” de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente contrato, la misma se realizará en el lapso de ocho (8) días hábiles, posteriores al pago reclamado, y una vez que se haya realizado el análisis y acreditación de pago por el concepto reclamado. Este plazo por ningún motivo será prorrogado y en todos los casos será respetado por la “EMPRESA”.





000205

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

### DÉCIMA.- INSTALACIÓN.

El lugar en que haya de instalarse **"EL EQUIPO"**, deberá ser previamente autorizado por **"EL SUSCRIPTOR"**.

Una vez instalado y activado **"EL EQUIPO"**, **"EL SUSCRIPTOR"** sólo podrá cambiar el lugar de su instalación, mediante la solicitud de un servicio técnico que realice mediante llamada telefónica al **"CALL CENTER"**, donde le informarán el costo del servicio técnico cuya tarifa estará registrada ante el IFT. Todo cambio de **"EL EQUIPO"** debe de ser realizado por personal autorizado de **"LA EMPRESA"**.

### DÉCIMA PRIMERA.- CANAL.

El servicio que se presta al suscriptor es fijo y consta de la transmisión de la programación de **CANAL 51**; excepcionalmente podrá variar por razones de mejoras y optimización de **"EL SERVICIO"**. En el supuesto de que la calidad del servicio disminuya **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar la cancelación sin penalización de **"EL SERVICIO"** en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

Para el caso que se modifique la programación que se transmiten, se dará el aviso correspondiente a **"EL SUSCRIPTOR"** a través de cualquiera de los **"MEDIOS DE COMUNICACIÓN"**, con una anticipación mínima de quince días naturales, para los cual **"EL SUSCRIPTOR"** podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato o la cancelación del mismo sin penalidad.

En caso de interrupciones o fallas en **"EL SERVICIO"** contratado y que sean atribuibles a **"LA EMPRESA"**, ésta compensará a **"EL SUSCRIPTOR"** la parte proporcional del **"PRECIO DEL CANAL"** que dejó de prestar y adicionalmente bonificará a **"EL SUSCRIPTOR"** el 20% del monto del periodo en que haya sido afectado **"EL SERVICIO"**, ambos contados desde la notificación que realice **"EL SUSCRIPTOR"** a **"LA EMPRESA"**. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a **"LA EMPRESA"**.

En caso de que existan fallas en el servicio por caso fortuito o fuerza mayor, se compensará al **"EL SUSCRIPTOR"** siempre que dicha falla sea mayor a 24 horas continuas y a partir de la notificación que realice **"EL SUSCRIPTOR"**, de acuerdo a lo establecido por las leyes, normas, y regulaciones de las materias.

En caso de que **"LA EMPRESA"** realice un cargo indebido a **"EL SUSCRIPTOR"** este tendrá derecho a que dicho cargo le sea reembolsado, así como a que se le pague una bonificación no menor al 20% de dicho monto en virtud del cargo indebido a más tardar dentro del término de 8 (ocho) días siguientes a su notificación, plazo que de ninguna forma podrá ser prorrogado por **"LA EMPRESA"**.

**"LA EMPRESA"** podrá prestar servicios adicionales, especiales o conexos siempre y cuando **"EL SUSCRIPTOR"** lo solicite o autorice por los medios electrónicos puestos a su disposición. Dicho servicio se considerará programación de pago en específico, y se ofrecerá en forma adicional e independiente a la programación de **"EL SERVICIO"** originalmente contratado, la contratación de los servicios adicionales no es requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados. **"EL SUSCRIPTOR"** podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa a **"LA EMPRESA"**.

**"EL SUSCRIPTOR"** podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo 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. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados

**"LA EMPRESA"**, bajo ninguna circunstancia obligará a **"EL SUSCRIPTOR"**, a adquirir otros bienes, servicios o valores como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

“LA EMPRESA” proporcionará información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, para lo cual implementará mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

#### DÉCIMA SEGUNDA.- IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.

“EL SUSCRIPTOR” acepta que en caso de que se determine imposibilidad técnica al momento de intentar llevar a cabo la instalación, el contrato quedará cancelado y sin responsabilidad alguna para “EL SUSCRIPTOR” y/o “LA EMPRESA”. Esta última reembolsará el importe de la cantidad pagada por concepto de “SUSCRIPCIÓN”, sin que éste genere interés alguno. El reembolso se realizará en un plazo de 8 (ocho) días hábiles sin que este plazo pueda prorrogarse por ninguna causa.

#### DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS TÉCNICOS.

“EL SUSCRIPTOR” pagará el importe de los servicios técnicos, tarifa que se encuentra registrada en el IFT que requiera por cambio de domicilio, daños a la instalación atribuibles a “EL SUSCRIPTOR”, reubicación de “EL EQUIPO” y/o por cualquier otro servicio análogo. El importe vigente de los servicios técnicos los podrá verificar a través de “LA PÁGINA”. Para los efectos de esta cláusula, “EL SUSCRIPTOR” solicitará un servicio técnico al “CALL CENTER”.

#### DÉCIMA CUARTA.- VISITAS.

“EL SUSCRIPTOR” permitirá el acceso a su domicilio a personal de “LA EMPRESA” para realizar trabajos de mantenimiento, de “EL EQUIPO”, para lo cual el personal técnico mostrará su identificación y la “ORDEN DE SERVICIO” a la persona que lo atienda.

“LA EMPRESA”, atenderá toda solicitud de servicio en un tiempo que de ningún modo será mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato.

#### DÉCIMA QUINTA.- ACEPTACIÓN DE OBLIGACIONES DE “EL SUSCRIPTOR”.

“EL SUSCRIPTOR” contrae en favor de “LA EMPRESA” las siguientes obligaciones:

- a) Reconoce que el domicilio de “LA EMPRESA”, para todo lo relacionado con el presente contrato, es el ubicado en Blvd. Puerto Aéreo No. 486, Col. Moctezuma, Segunda Sección, C.P. 15530, Delegación Venustiano Carranza, México, D.F.
- b) Acepta que en caso de requerir contactar a “LA EMPRESA”, para cualquier solicitud, notificación, reembolso, devolución, cancelación, reportar fallas, al domicilio señalado en el inciso anterior, o bien, comunicándolo a “LA EMPRESA” a través del correo electrónico [canal51@comband.com](mailto:canal51@comband.com) y/o número telefónico de atención a clientes (55) 5037 1580, en donde le darán las indicaciones necesarias.
- c) Toda vez que “EL EQUIPO” y demás componentes del sistema contratado son propiedad de “LA EMPRESA”, “EL SUSCRIPTOR” se obliga a no enajenarlo, gravarlo, cederlo, entregarlo para su embargo, ni realizar actos que impliquen directa o indirectamente su disposición, en razón de lo cual, deberá devolverlo a “LA EMPRESA” al concluir la duración de este contrato. Sin más deterioro que el provocado por su uso normal y en caso de no cumplir oportunamente con lo acordado deberá pagar el valor comercial de dicho “EQUIPO” o de los componentes del mismo que no hubiere devuelto.



000207

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

d) **"EL SUSCRIPTOR"**, acepta que el canal contratado, lo recibirá en su domicilio a través del (los) equipo(s) que le arriende Comband, S.A de C.V, cuya marca, tipo y demás especificaciones son de su entera satisfacción y por lo mismo, lo(s) acepta para que le sea(n) instalado(s) y activado(s) dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato.

A efecto de que Comband pueda cumplir oportunamente con la instalación del (los) equipo(s) de manera adecuada, el suscriptor permitirá a los técnicos autorizados por la empresa, el acceso al domicilio indicado en las declaraciones de este contrato, previa identificación del empleado y exhibición del formato universal orden de trabajo. En un horario de atención de 9:00 a 18:00 horas, salvo petición expresa de **"EL SUSCRIPTOR"** y de lunes a domingo.

### DÉCIMA SEXTA.- ROBO, SINIESTRO O PÉRDIDA.

En caso de descomposturas o fallas de **"EL EQUIPO"**, provocadas por mal uso de **"EL SUSCRIPTOR"** en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, deberá de solicitar a **"LA EMPRESA"** la suspensión de **"EL SERVICIO"** y la reposición de **"EL EQUIPO"**, previo pago del mismo.

En caso de robo o siniestro causado por fuerza de la naturaleza, se llegaren a ocasionar daños a los bienes de **"EL SUSCRIPTOR"**, a través de **"EL EQUIPO"** o alguno de sus componentes, **"EL SUSCRIPTOR"** se obliga en el primer caso a presentar **"LA EMPRESA"** deberá suspender el cobro hasta en tanto no reponga **"EL EQUIPO"** sin costo para **"EL SUSCRIPTOR"**. En el primer caso **"EL SUSCRIPTOR"** deberá enviar a **"LA EMPRESA"** copia de la denuncia presentada ante la autoridad correspondiente,

### DÉCIMA SÉPTIMA.- VIGENCIA.

El presente contrato se celebra por un plazo indeterminado en cuyo caso **"EL SUSCRIPTOR"** podrá dar por terminado sin penalización alguna el presente contrato en cualquier momento mediante solicitud de cancelación que presente a **"LA EMPRESA"** a través de los medios que se ponen a su disposición en **"LA PAGINA"**. La solicitud de cancelación que **"EL SUSCRIPTOR"** presente, para dar por terminado el presente contrato deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Manifestación expresa de la voluntad de dar por terminado el contrato.
- b) Devolución de **"EL EQUIPO"** propiedad de **"LA EMPRESA"**, al momento de la devolución cesará su obligación de pago por servicio y arrendamiento sin que tenga que pagar ningún costo remanente por arrendamiento del equipo, ni por servicio.

Hasta en tanto **"EL SUSCRIPTOR"** no realice dicho aviso de terminación, **"LA EMPRESA"** tendrá la obligación de continuar proporcionando **"EL SERVICIO"** y **"EL SUSCRIPTOR"** de pagar por **"EL SERVICIO"** devengado. Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** solicite la terminación del contrato, tendrá derecho, de ser el caso, a la devolución de las cantidades entregadas por adelantado por **"EL SERVICIO"** no devengado.

### DÉCIMO OCTAVA.- FALLAS O INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO.

El servicio podrá suspenderse o interrumpirse en caso de fallas o por caso fortuito o de fuerza mayor, en cuyo caso, **"EL SUSCRIPTOR"** deberá reportarlas a **"LA EMPRESA"** de inmediato a través del número telefónico de atención a clientes (55) 5037 1580, o vía correo electrónico [canal51@comband.com](mailto:canal51@comband.com) mismo que se encuentra disponible a través de **"LA PAGINA"** <http://www.canal51.com.mx/>.







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

“LA EMPRESA” no será responsable de las fallas o interrupciones en “EL SERVICIO”, ocasionadas por las siguientes causas:

- Si las fallas derivan de “EL EQUIPO” por hechos atribuibles a “EL SUScriptor”.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederán la compensación y la bonificación a que se refiere el último párrafo de la cláusula décima primera.
- Si la interrupción del servicio fuera parcial o totalmente, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor por más de 24 (setenta y dos) horas, se realizará las bonificaciones correspondientes a partir de la recepción del reporte que realice “EL SUScriptor”.

“LA EMPRESA” será responsable de dar solución o corregir las fallas en un término de 24 (veinticuatro) horas posteriores a la recepción del reporte de fallas o suspensión del servicio.

“LA EMPRESA” podrá suspender o interrumpir el servicio por causas de mantenimiento, corrección o mejoras a la red, así como por cualquiera otra causa previsible, en cuyo caso “LA EMPRESA” emitirá un aviso con una anticipación de 24 (veinticuatro) horas antes de efectuarse la suspensión.

“LA EMPRESA” dará aviso con una anticipación de 24 (veinticuatro) horas a “EL SUScriptor” por cualquiera de los “MEDIOS DE COMUNICACIÓN” y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en la prestación del servicio.

En caso de que “LA EMPRESA” no hayan notificado lo estipulado en el párrafo anterior previamente a “EL SUScriptor” o duren más de 24 horas las fallas por mantenimiento; “LA EMPRESA” compensará el tiempo y bonificará a “EL SUScriptor” el equivalente al 20% del monto del periodo en que haya sido afectado “EL SERVICIO”.

En caso de interrupciones o fallas en “EL SERVICIO” contratado y que sean atribuibles a “LA EMPRESA”, ésta compensará a “EL SUScriptor” la parte proporcional del “PRECIO DEL CANAL” que dejó de prestar y adicionalmente bonificará a “EL SUScriptor” el 20% del monto del periodo en que haya sido afectado “EL SERVICIO”, ambos contados desde la notificación que realice “EL SUScriptor” a “LA EMPRESA”. En caso de que las fallas deriven de causas ajenas a “LA EMPRESA”.

#### DÉCIMO NOVENA.- PROHIBICIONES.

Queda estrictamente prohibido a “EL SUScriptor”, lo siguiente:

1. Redistribuir, modificar, editar, cambiar, grabar con fines comerciales y/o distintos al entretenimiento de “EL SUScriptor”, duplicar, alterar, exhibir, reproducir y/o transmitir o retransmitir las señales que conforman el “CANAL”.
2. Dar acceso o facilitar a establecimientos comerciales o terceros la recepción de “EL CANAL”, a través de la instalación que tiene en su domicilio, y/o comercializar con “EL CANAL”.

#### VIGÉSIMA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato se resolverá sin responsabilidad para las partes en el caso de que física, técnica o legalmente sea imposible la prestación de “EL SERVICIO”.

Serán causas de rescisión imputables a “LA EMPRESA”, sin responsabilidad alguna para “EL SUScriptor”, las siguientes:



000209

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

- a) Si el plazo de la Concesión otorgada a "LA EMPRESA" mediante la cual se presta "EL SERVICIO" termina, en su caso, se le devolverá a "EL SUScriptor" los servicios pagados y no recibidos.
- b) El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas establecidas en el presente contrato;
- c) La falta de prestación de "EL SERVICIO", acreditada de manera fehaciente.
- d) La prestación de "EL SERVICIO" por no cumplir los estándares de calidad establecidos por la autoridad competente.
- e) Que no se respeten los términos y condiciones convenidos, ofrecidos o publicitados a "EL SUScriptor", siempre que se acrediten dichos ofrecimientos en forma fehaciente.

### VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.

En caso de que el "PRECIO DEL CANAL" originalmente contratado aumente, "LA EMPRESA" notificará a "EL SUScriptor" con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación incluso por medios electrónicos (correo electrónico), pudiendo "EL SUScriptor" en todo caso solicitar la cancelación de "EL SERVICIO" sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entre en vigor dicha modificación independientemente del término de otras acciones legales que pudiera ejercer.

Para los casos en los que los suscriptores se inconformen respecto del aumento de la tarifa, se les respetará el costo estipulado durante el plazo que dure el contrato.

En caso de cualquier otra modificación a las condiciones del servicio originalmente contratadas el "EL SUScriptor" podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato y en caso de incumplimiento por parte de "LA EMPRESA", tendrá derecho a rescindir el mismo.

El presente contrato de adhesión solo podrá ser modificado mediante acuerdo de las partes, en cuyo caso el consentimiento de "EL SUScriptor" podrá otorgarse mediante los medios electrónicos que "LA EMPRESA" pone a disposición de "EL SUScriptor".

### VIGÉSIMA SEGUNDA.- ATENCIÓN A CLIENTES

Para la atención inmediata de consultas, dudas, reclamaciones, quejas o aclaraciones de "EL SUScriptor" respecto a los servicios contratados o para recibir información sobre los servicios que se ofrecen, se ponen a su disposición el número telefónico (55) 5037-1580, el correo electrónico [canal51@comband.com](mailto:canal51@comband.com), y los centros de atención a clientes que se especifican en "LA PAGINA" <http://www.canal51.com.mx/index.php>. El sistema de recepción de quejas estará disponible 24 (veinticuatro) horas, 365 (trescientos sesenta y cinco) días al año.

### VIGÉSIMA TERCERA.- AVISO DE PRIVACIDAD.

"EL SUScriptor" tiene derecho de que sus datos personales sean protegidos por parte de "LA EMPRESA" y a que su información sea utilizada de manera confidencial y sin divulgarla, salvo autorización expresa o requerimiento de autoridad competente.

"LA EMPRESA", previo a la celebración de la transacción correspondiente, empleará elementos técnicos adecuados para brindar seguridad y confidencialidad a la información y comunicaciones de "EL SUScriptor".

En caso de que "EL SUScriptor" desee ejercer sus "DERECHOS ARCO", lo hará a través de los medios que se







**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016  
**Servicio:** TELEVISIÓN RESTRINGIDA  
**Expediente:** PFC.H.C.1/069/2015  
**Registro:** 134-2016

señalan en el "AVISO DE PRIVACIDAD" publicado en "LA PÁGINA".

"EL SUScriptor" tiene derecho a no recibir llamadas sobre promoción de servicios, paquetes o avisos comerciales en general, así como para participar en concursos o para fines mercadotécnicos, publicitarios y de prospección comercial, a menos que expresamente haya otorgado su consentimiento a "LA EMPRESA" para el tratamiento de sus datos personales a través de medios electrónicos.

"EL SUScriptor" siempre tendrá el derecho de revocar su consentimiento, manifestando su negativa al momento de firmar el "AVISO DE PRIVACIDAD". De igual forma, siempre estará a su disposición la facultad de ejercer sus "DERECHOS ARCO" en los términos de la sección VI del "AVISO DE PRIVACIDAD", en cuyo caso podrá exigir a "LA EMPRESA" que no utilice su información con fines mercadotécnicos o publicitarios y que la información relativa al él mismo no sea cedida o transmitida a terceros.

#### VIGÉSIMA CUARTA.- REGISTRO DE CONSUMIDORES.

"EL SUScriptor" manifiesta que los datos proporcionados a "LA EMPRESA" son verídicos y manifiesta que "LA EMPRESA" solo podrá enviar ofrecimientos y promociones de bienes, productos o servicios en tanto cuente con su consentimiento expreso

"EL SUScriptor" podrá otorgar expresamente previo a la contratación el consentimiento a recibir información publicitaria así como de manera expresa el derecho de restringir que la información personal proporcionada a "LA EMPRESA" o sea cedida a un tercero.

#### VIGÉSIMA QUINTA.- INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

En cumplimiento a lo ordenado en los artículos 199 y 200 fracción II de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se han realizado las adaptaciones y/o adecuaciones necesarias en la infraestructura, para garantizar a "EL SUScriptor" con alguna discapacidad la movilidad dentro de las instalaciones, así como personal capacitado para un trato personalizado.

#### VIGÉSIMA SEXTA. DERECHOS DE LOS USUARIOS

"LA EMPRESA" entregará al momento de la contratación del servicio a "EL SUScriptor" la "Carta de derechos mínimos de los Usuarios de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la cual podrá ser enviada por medios electrónicos a "EL SUScriptor" si así lo autoriza.

#### VIGÉSIMA SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión, es competente en la vía administrativa la Procuraduría Federal del Consumidor, quien procurará la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, o en su caso, es competente en la vía jurisdiccional los Tribunales competentes en el domicilio de "EL SUScriptor". El presente contrato deberá de ser interpretado por las partes que lo conforman y que son; el presente contrato en sí mismo y/o el "FORMATO UNIVERSAL ORDEN DE TRABAJO.



000210

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/095/2016
Servicio: TELEVISIÓN RESTRINGIDA
Expediente: PFC.H.C.1/069/2015
Registro: 134-2016

Manifiestan las partes estar conscientes del alcance contenido y términos del presente contrato y lo firman por duplicado, en la fecha a que se indica en la carátula del presente contrato.

El presente contrato se celebra en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de 201\_.

“LA EMPRESA” “EL SUScriptor”

\_\_\_\_\_

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 134 de fecha 11 del mes de abril de 2016. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta, consultable en la



dirección www.profeco.gob.mx/spt\_contratos/134\_16.pdf y visible en el código

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. MAXIMILIANO CÁRDENAS DENHAM
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

[Handwritten signature in blue ink]

FAR [Handwritten initials]

