

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015
Servicio: Televisión y Audio Restringido.
Expediente: PFC.H.C.1/029-2015
Registro: 013-2015

000184

México, Distrito Federal, a los 15 días del mes de diciembre de 2015.

ALFREDO GÓMEZ PELAYO
COSMORED LA HUERTA, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDOS**, presentado por **COSMORED LA HUERTA, 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 013-2015, a los 15 días del mes de diciembre de 2015.

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 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

"El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 013-2015, estuvo vigente del 15 de diciembre del 2015 al 14 de marzo de 2016, Dicho modelo fue cancelado y sustituido por el modelo de contrato de adhesión con numero de registro 115-2016. Este contarto solo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el período de su vigencia."

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015**
Servicio: **Televisión y Audio Restringido.**
Expediente: **PFC.H.C.1/029-2015**
Registro: **013-2015**

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 Telefonía, internet y 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:

CARATULA DEL CONTRATO

CONTRATACIÓN.

FECHA: _____ HORA: _____ Vigencia: _____
NO. CONTRATO: _____ FOLIO: _____

SUSCRIPTOR.

NOMBRE: _____
DOMICILIO: _____
IDENTIFICACIÓN: _____
TELÉFONO: _____

SERVICIO.

PAQUETE O SERVICIO CONTRATADO: _____
NO. DE TELEVISORES CONTRATADOS: _____

PAGOS POR EL SERVICIO DE TV Y AUDIO RESTRINGIDOS.

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

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015
Servicio: Televisión y Audio Restringido.
Expediente: PFC.H.C.1/029-2015
Registro: 013-2015

000186

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

LAS PARTES ACUERDAN QUE LAS TARIFA PARA EL PAQUETE CONTRATADO ES POR LA CANTIDAD DE \$ _____; CON FECHA DE CONTRATACIÓN EL DÍA _____ DE _____ DE 20____, LUGAR DE PAGO UBICADO EN: CARRETERA FEDERAL TEPIC-VALLARTA KILÓMETRO 163, LOCAL 09, HOTEL SPLASH INN, COLONIA JARRETADERAS, CÓDIGO POSTAL 63735, BAHÍA DE BANDERAS, NAYARIT.

TÉCNICO.

PLACA: NODO:
SECTOR. ALMACEN:
POSTE:

INFORMACIÓN PARA INSTALACIÓN.

FECHA Y HORA DE INSTALACIÓN: _____
OBSERVACIONES: _____

EQUIPOS TERMINALES.

MODELO:
SERIE:

NOMBRE Y FIRMA DE EL SUSCRIPTOR

INSTALACIÓN.

FECHA QUE SE EFECTUÓ EL SERVICIO: _____
HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____
MATERIAL UTILIZADO: _____

ES NECESARIO UNA NUEVA VISITA SI _____ NO _____

NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO: _____
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR: _____
VISTO BUENO DE "EL SUSCRIPTOR": _____

Contrato N° _____

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEVISION Y AUDIO RESTRINGIDO (TELEVISIÓN POR CABLE) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COSMORED LA HUERTA, S.A. DE C.V. CONCESIONARIO DE LA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO "EL CONCESIONARIO"; Y POR LA OTRA "EL SUSCRIPTOR", CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN SE DETALLAN EN LA ORDEN DE SERVICIO NO. _____ DE FECHA _____ Y QUE SE ENCUENTRA ANEXA A ESTE CONTRATO LA CUAL SE TIENE POR REPRODUCIDA COMO SI A LA LETRA SE INSERTASE, QUIENES SE SUJETAN A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

"EL CONCESIONARIO" a través de su representante declara:

[Handwritten signature]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015**
Servicio: **Televisión y Audio Restringido.**
Expediente: **PFC.H.C.1/029-2015**
Registro: **013-2015**

1000187

A) En caso de Persona Moral: Ser una persona moral según consta en la escritura pública número _____, de fecha _____, pasada ante la fé del Lic. _____, Notario Público número 128, en Guadalajara, Jalisco, e inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el Folio Mercantil número _____, y que su representante legal acredita su personalidad mediante el testimonio notarial número _____ de fecha _____, pasado ante la fé del Lic. Alfredo Juvenal Ramos Gómez, Notario Público número 77 setenta y siete, en Guadalajara, Jalisco.

B) Que cuenta con un título de concesión otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, autorizado para prestar el servicio de televisión restringida por cable de fecha 28 de abril de 2014.

C) Que su domicilio convencional se encuentra ubicado en Paulino Navarro, No. 87, Colonia Centro, Código Postal 44850, La Huerta, Jalisco, con número telefónico (357) 3841414, con correo electrónico atencion_a_clientes@cosmored.net, que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número CHU031105LA3.

D) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

E) Que cuenta con personal técnico y administrativo suficiente y capacitado responsables para atender dudas, aclaraciones y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio(s), para lo cual se señala el teléfono _____ y correo electrónico _____, con un horario de atención al público las 24 horas del día, todos los días del año.

CLAUSULAS

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

2.- "EL CONCESIONARIO" proporcionará para la instalación del Servicio(s), hasta 60 mts. de cable de la calle a la TV principal y dentro del domicilio hasta las TV adicionales.

3.- En caso de que sea necesaria una cantidad adicional a los metros proporcionados, se generará un cargo que deberá ser cubierto por "EL SUSCRIPTOR", en las oficinas de "EL CONCESIONARIO". El personal técnico no cuenta con autorización de recibir pagos.

4.- "EL CONCESIONARIO" en su carácter de COMODANTE entrega en este momento a "EL SUSCRIPTOR" en su carácter de COMODATARIO los equipos terminales y accesorios aquí señalados los cuales "EL SUSCRIPTOR" recibe nuevos y quien se obliga a usarlo de acuerdo a la propia naturaleza del mismo.

5.- "EL SUSCRIPTOR" se obliga a restituir el bien que le ha sido entregado en un plazo no mayor a 5 días contados a partir de la terminación anticipada o vencimiento del presente contrato, en el domicilio de "EL CONCESIONARIO".

6.- "EL SUSCRIPTOR" no puede conceder a un tercero el uso del bien materia del presente contrato, ya que la celebración del mismo se deriva del conocimiento que las partes se tienen. "EL SUSCRIPTOR" se obliga a cuidar y proteger como buen padre de familia del bien entregado, y a responder por cualquier deterioro por el mal uso que éste sufra, inclusive si se emplea en uso distinto a la naturaleza del mismo, o si se excediese en el plazo convenido.

7.- Ambas partes establecen para efectos de lo establecido en el artículo 2,503 del Código Civil para el Distrito Federal y su correlativo en las demás Entidades Federativas de la República Mexicana, como valor de los bienes propiedad de "EL CONCESIONARIO" la cantidad de \$1,000.00 Moneda Nacional, por cada de uno de los equipos terminales entregados en comodato.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015
Servicio: Televisión y Audio Restringido.
Expediente: PFC.H.C.1/029-2015
Registro: 013-2015

1000108

8.- "EL CONCESIONARIO" informa a "EL SUSCRIPTOR" que el equipo terminal que se proporcione para la recepción del servicio contará con garantía durante la vigencia del presente contrato para los casos de fallas o desperfectos de fabricación, o bien, por el desgaste sufrido POR EL USO NORMAL, por lo que en el caso de que el mismo se encuentre sujeto a garantía, "EL CONCESIONARIO" se abstendrá de cobrar por los Servicio(s), salvo en los casos de que se otorgue en sustitución un equipo terminal.

9.- "EL CONCESIONARIO" proporcionará el servicio de señales de Televisión y audio restringido por Cable ("Servicio(s)") mediante el pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de la cuota de conexión y las cuotas mensuales por servicio vigentes que se detallan en la Caratula del Contrato anexa a este contrato, de acuerdo a los términos y tarifas que se encuentren registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", en las páginas de Internet www.ift.gob.mx o en la página web que al efecto proporcione "EL CONCESIONARIO". Se proporcionará el número de señales contratadas única y exclusivamente al número de equipos (TV) estipulados en este contrato y a los que se contraten posteriormente amparados en este instrumento.

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

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

10.- Las líneas, aparatos y accesorios del equipo terminal para conexión a los dispositivos de "EL SUSCRIPTOR", colocados por "EL CONCESIONARIO" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son de exclusiva propiedad de "EL CONCESIONARIO", el cual se entrega a "EL SUSCRIPTOR" en calidad de comodato.

11.- Una vez instalado el equipo terminal y que el Servicio comience a prestarse, "EL CONCESIONARIO" podrá comenzar a cobrarlo.

El pago de las mensualidades a que se encuentre obligado "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo en los primeros cinco días de cada mes en el domicilio de "EL CONCESIONARIO" o mediante depósito en la cuenta bancaria que al efecto designe éste.

Cuando "EL SUSCRIPTOR" autorice por escrito su conformidad, podrá efectuarse el pago a través de cargo automático a la tarjeta de crédito o débito de "EL SUSCRIPTOR" para lo cual deberá enviar al domicilio del "EL SUSCRIPTOR" de manera mensual, un estado de cuenta detallado de los Servicio(s) prestados, al menos 10 días naturales previos a la fecha de pago.

Correo electrónico: si () no () para envío de estado de cuenta.

"EL CONCESIONARIO" podrá suspender el Servicio, sin ninguna responsabilidad para éste cuando "EL SUSCRIPTOR" deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo.

La suspensión se podrá hacer dentro de los tres días siguientes a la fecha de vencimiento de pago.

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

"EL CONCESIONARIO" deberá reconectar el Servicio(s) dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere liquidado el adeudo pendiente y haber cubierto la cuota por reconexión respectiva; e iniciara su servicio mensual a partir del día que se le haya reconectado.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015**
Servicio: **Televisión y Audio Restringido.**
Expediente: **PFC.H.C.1/029-2015**
Registro: **013-2015**

000189

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

"EL CONCESIONARIO" dará aviso al suscriptor y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por cualquier medio, cuando menos 24 horas previas, de interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en las instalaciones de "EL CONCESIONARIO", éste no cobrará a "EL SUSCRIPTOR" el Servicio(s) por el tiempo que se suspenda el mismo derivado de las reparaciones antes señaladas.

13.- Los concesionarios y permisionarios deberán prestar los servicios de televisión y audio restringidos en forma continua, eficiente y en las mejores condiciones de diversidad y calidad en beneficio de los usuarios.

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

I. Establecer un sistema para la recepción, atención y solución de quejas, incluyendo las medidas necesarias para que, durante las 24 horas de los siete días de la semana, sean recibidas las llamadas de los suscriptores relativas a cualquier deficiencia, falla o interrupción del servicio.

II. Instrumentar los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, salvo que la Secretaría autorice un plazo diferente.

Para el trámite de la autorización correspondiente, el concesionario deberá presentar solicitud a la Secretaría que contenga el plazo propuesto, las razones que lo justifiquen, así como, en su caso, el tiempo durante el cual el plazo para realizar las reparaciones será superior a veinticuatro horas. De no resolver la Secretaría en un plazo de 40 días naturales, se entenderá que ha sido otorgada la autorización.

14. Establecer el procedimiento para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, estableciendo los medios y lugares, así como los tiempos para la atención de éstas.

15.- "EL SUSCRIPTOR" podrá contratar servicios adicionales, especiales o conexos a los contratados, para lo cual deberá autorizar de manera expresa dicha aceptación, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO".

"EL SUSCRIPTOR" podrá dar por terminado en cualquier momento los servicios adicionales, especiales y/o conexos contratados, para lo cual deberá expresar dicha terminación por escrito, vía electrónica o por los medios en los que fueron contratados. "EL CONCESIONARIO" en un plazo no mayor de 3 días naturales, a partir de dicha manifestación, deberá cancelarlos, sin que esto implique la cancelación del Servicio principal.

Para el caso de servicios adicionales, especiales o conexos, éstos se cobrarán, por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de servicio contratado.

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

16.- "EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a la "LA CONCESIONARIA" las fallas o interrupciones del Servicio. Cuando la suspensión exceda de 12 horas consecutivas, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, "EL CONCESIONARIO", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta de "EL SUSCRIPTOR".

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015
Servicio: Televisión y Audio Restringido.
Expediente: PFC.H.C.1/029-2015
Registro: 013-2015

000190

17.- "EL CONCESIONARIO" podrá solicitar el acceso a los operarios y empleados de "EL CONCESIONARIO", al domicilio de "EL SUSCRIPTOR" y a las instalaciones dentro del domicilio de éste, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

18.- En virtud de que "EL CONCESIONARIO" no es propietario de los canales ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuarse cambios en los mismos, en dicho caso "EL CONCESIONARIO" deberá notificar fehacientemente a "EL SUSCRIPTOR" dicha situación, al menos 15 días naturales previos a que se lleven a cabo dichas modificaciones.

En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo con los cambios en la programación podrá cancelar su contrato sin penalidad alguna. El pago de la cuota por el servicio realizado con posterioridad a los cambios de programación, implicara su aceptación por los mismos.

19.- "EL SUSCRIPTOR" no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de "EL CONCESIONARIO".

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

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

21.- La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPTOR" podrá darlo por terminado mediante simple aviso dado por escrito a "EL CONCESIONARIO", y éste tendrá un plazo de 5 días naturales para cancelar el contrato y suspender el uso del Servicio(s).

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

La cancelación del servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL CONCESIONARIO". Este deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y devolver los equipos terminales dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de este.

22.- Serán causas de rescisión del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de dos o más de las mensualidades a que se refiere la Cláusula Tercera.

Siempre y cuando por causas imputables a "EL CONCESIONARIO" no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

23.- "EL CONCESIONARIO" pone a disposición de "EL SUSCRIPTOR", ya se en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", o en la página web <http://cosmored.net/> los planes o paquetes disponibles, las áreas o regiones geográficas con cobertura, tarifas, cuotas de reconexión y cualquier otra información relacionado con la prestación del Servicio(s).

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015**
Servicio: **Televisión y Audio Restringido.**
Expediente: **PFC.H.C.1/029-2015**
Registro: **013-2015**

1000191

24.- En caso de que "EL SUSCRIPTOR" tenga alguna queja respecto a las fallas en el Servicio(s), éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número 322 2255588 las 24 horas del día, todos los días del año.

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

25.- PROTECCION A DATOS PERSONALES: Cuando la naturaleza de los servicios contratados implique el carácter de encargado para EL CONCESIONARIO, de conformidad con la fracción IX del artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos personales en Posesión de Particulares, EL CONCESIONARIO se obliga a cumplir con las obligaciones que para tal efecto deriven de la Ley citada.

26.- EL SUSCRIPTOR podrá contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato en la página web <http://cosmored.net>.

27.- LAS PARTES acuerdan que el suscriptor pagara una pena convencional en caso de cancelación anticipada del contrato y de suspensión temporal de servicio por falta de pago, pena equivalente al 30% de una mensualidad.

28.- EL CONCESIONARIO se obliga a transmitir los servicios de conformidad con los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

29.- Las Partes acuerdan que EL SUCRIPTOR podrá ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

30.- Las Partes acuerdan que cuando se haya suscrito el presente contrato de adhesión, solo se puede cambiar a otro por acuerdo de las partes.

31.- EL CONCESIONARIO manifiestan que todos y cada uno de los usuarios tienen acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Ningún usuario podrá ser discriminado en la contratación y en las provisiones de los servicios de telecomunicaciones, señalando que todos los usuarios cuentan con los derechos y obligaciones establecidas en el presente acuerdo de voluntades.

32.- "EL SUSCRIPTOR" si () no () acepta que "EL CONCESIONARIO" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato.

"EL SUSCRIPTOR" si () no () acepta que "EL CONCESIONARIO" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

"EL SUSCRIPTOR" si () no () acepta recibir llamadas por parte del Concesionario

"EL SUSCRIPTOR"

33.- El concesionario se obliga a prestar en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan en el Reglamento de Telecomunicaciones.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: **SP/DGDCyCAT-RCAT/DRCAT/007/2015**
Servicio: **Televisión y Audio Restringido.**
Expediente: **PFC.H.C.1/029-2015**
Registro: **013-2015**

000192

34.- El concesionario es el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los servicios ofrecidos en este contrato.

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

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

"EL CONCESIONARIO"

"EL SUSCRIPTOR"

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 013 de fecha 15 de diciembre de 2015. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO
DIRECTOR DE REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN
DE TELECOMUNICACIONES

FAR 

