

CONTRATO MARCO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA (EL "CONTRATO") QUE CELEBRA "EL CONCESIONARIO", Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR", SEGÚN LOS DATOS INCLUIDOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, MISMO QUE SE CELEBRA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. EL CONCESIONARIO se obliga a prestar a EL SUSCRIPTOR el servicio de televisión restringida o servicio de televisión por cable (el "Servicio"), consistente en la transmisión de las señales contratadas a cambio de las tarifas vigentes al momento de hacer el pago, Servicio que será prestado de manera continua, uniforme, regular, y eficiente, cumpliendo las metas y normas previstas en el presente contrato y la legislación aplicable, y conforme a las Contraprestaciones, términos y condiciones previstos en la Cláusula SEGUNDA. EL CONCESIONARIO será el único responsable frente al Usuario y las autoridades por la prestación Servicio.

En el supuesto que el Concesionario se encuentre autorizado y preste servicios adicionales al Servicio de Televisión Restringida, EL SUSCRIPTOR podrá contratarlos en paquete o en forma individual y desagregada y se cobrarán, por tiempo, evento o cualquier otra modalidad, según el tipo de servicio contratado y de acuerdo con los términos y condiciones previstos en las tarifas vigentes registradas. La contratación de los servicios adicionales, así como su cancelación deberá realizarse de forma expresa, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente EL CONCESIONARIO. EL CONCESIONARIO en un plazo máximo de 5 días naturales, a partir de dicha manifestación, deberá cancelarlos, sin que esto implique la cancelación del Servicio(s) principal.

EL CONCESIONARIO en ningún momento podrá obligar a EL SUSCRIPTOR a la contratación de servicios adicionales al Servicio(s) contratado. Asimismo, EL CONCESIONARIO tampoco condicionará la prestación del Servicio, ni obligará a EL SUSCRIPTOR a adquirir equipos, valores o algún otro servicio que ofrezca EL CONCESIONARIO o un tercero.

SEGUNDA.- PRECIO O CONTRAPRESTACIÓN.

2.1 Las tarifas vigentes, ya sea las contraprestaciones únicas (tales como la instalación, reconexión del servicio o cambio de domicilio) o recurrentes (mensuales), promociones y condiciones de aplicación de las mismas, pueden ser consultadas en todo momento en el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en la página de internet de dicha dependencia (www.ift.gob.mx). Además, estarán publicadas en el establecimiento de EL CONCESIONARIO, o podrán ser consultadas al teléfono o correo electrónico establecidos en la carátula del Contrato y/o en la página de internet que al efecto proporcione EL CONCESIONARIO.

2.2 En el caso de contraprestaciones únicas (tales como la instalación, reconexión del servicio o cambio de domicilio), EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar a EL CONCESIONARIO las tarifas vigentes, más los impuestos correspondientes, al momento de contratar o de solicitar la reconexión del servicio o cambio de domicilio. En el caso de las contraprestaciones mensuales, las partes acuerdan que las mismas se harán por adelantado y que EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar a EL CONCESIONARIO las tarifas vigentes más los impuestos correspondientes a más tardar el último día hábil del mes anterior al mes en que se pretende recibir el servicio.

2.3 Una vez instalado el equipo terminal y que el Servicio comience a prestarse, "EL CONCESIONARIO" podrá comenzar a cobrarlo. El cobro por la prestación del servicio será sólo por el tiempo que EL SUSCRIPTOR efectivamente cuente con el servicio, por lo que, en el caso de que EL SUSCRIPTOR no reciba el Servicio durante el mes completo, EL CONCESIONARIO se obliga a cobrar la parte proporcional de la tarifa mensual correspondiente al tiempo en que efectivamente recibió el servicio.

2.4 Las tarifas podrán ser sujetas a cambio en cualquier momento, previa aprobación y registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones; EL CONCESIONARIO se obliga a dar aviso al SUSCRIPTOR de dicha modificación con quince días naturales de antelación. En caso de que EL SUSCRIPTOR no acepte los cambios tarifarios realizados con posterioridad a la firma del presente contrato, EL SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad para alguna de las partes dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. El pago de la Contraprestación se llevará a cabo de la siguiente manera:

3.1 EL CONCESIONARIO entregará a EL SUSCRIPTOR de manera mensual en su domicilio el estado de cuenta detallado de los Servicio(s) prestados, al menos 10 días naturales previos a la fecha de pago, mismo que podrá ser consultado en el establecimiento de EL CONCESIONARIO o por teléfono al número indicado en la carátula del presente contrato.

Cuando "EL SUSCRIPTOR" autorice que el pago podrá efectuarse a través de cargo automático a la tarjeta de crédito o débito de "EL SUSCRIPTOR", EL CONCESIONARIO 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.

3.2 El pago de las mensualidades será hecho a favor de EL CONCESIONARIO a más tardar el último día hábil del mes anterior al mes en que se pretenda recibir el servicio, contra-entrega de la factura o recibo correspondiente. Dicho pago se hará en el domicilio señalado en la carátula del presente contrato o mediante depósito en la cuenta bancaria que designe EL CONCESIONARIO. EL CONCESIONARIO se obliga a dar a conocer los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que entregue a EL SUSCRIPTOR, y en su caso, podrán ser consultadas en cualquier momento en el establecimiento del CONCESIONARIO o al teléfono indicado en la carátula del presente contrato.

- 3.3 EL CONCESIONARIO podrá suspender la prestación del Servicio hasta que EL SUSCRIPTOR cubra el adeudo pendiente. En el supuesto de que EL SUSCRIPTOR deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo, EL CONCESIONARIO estará autorizado para rescindir el contrato sin responsabilidad. EL CONCESIONARIO deberá reconectar el Servicio una vez liquidado el adeudo y que se haya pagado la tarifa de reconexión, misma que en caso de que no se especifique será equivalente a la tarifa de instalación que esté vigente, dicha reconexión se realizará dentro de un plazo máximo de 3 días naturales a partir de que se haya cubierto el adeudo pendiente.
- 3.4 EL CONCESIONARIO deja a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas y a ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para lograrlo, aun si EL SUSCRIPTOR decide no reconectar el Servicio.

CUARTA.- VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será indefinida, EL SUSCRIPTOR podrá cancelar el servicio en cualquier momento y sin responsabilidad mediante escrito entregado por EL SUSCRIPTOR en el establecimiento de EL CONCESIONARIO. La cancelación del contrato no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. En caso de que "EL SUSCRIPTOR" no esté de acuerdo con cualquier modificación a los términos y condiciones del contrato, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna.

QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 5.1 EL CONCESIONARIO se obliga a tener siempre disponible y en un lugar visible en su establecimiento el horario de atención del establecimiento; los teléfonos y el correo electrónico a disposición de EL SUSCRIPTOR, mismos a los que se podrá comunicar en cualquier momento; y podrá consultar las tarifas vigentes registradas y formas de pago; la descripción y características del Servicio, las señales que conforma su programación y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.
- 5.2 Una vez firmado el presente contrato y pagadas las tarifas correspondientes, las Partes programarán la fecha de instalación en el domicilio de EL SUSCRIPTOR previsto en la carátula del presente Contrato, dentro de los 10 días posteriores a la firma del contrato y una vez que se haya realizado el pago. EL SUSCRIPTOR se obliga a brindar todas las facilidades y acceso necesarios para la instalación o reparación del equipo necesario para la prestación del Servicio, para lo cual los empleados de EL CONCESIONARIO deberán identificarse plenamente previo a las labores programadas.
- 5.3 EL CONCESIONARIO no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que le impida prestar los servicios al SUSCRIPTOR, por lo que en este supuesto, EL CONCESIONARIO sólo quedaría obligado a realizar el reembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por EL SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas en días hábiles. "EL SUSCRIPTOR" podrá consultar las áreas o regiones geográficas de cobertura autorizadas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en la página de internet de dicha dependencia, así como en el establecimiento de "EL CONCESIONARIO".

SEXTA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 6.1 EL SUSCRIPTOR se obliga a utilizar los Servicios de conformidad a lo dispuesto por el presente Contrato y la legislación aplicable, así como a permitir en cualquier momento la verificación y/o supervisión de los mismos a efecto de constatar el uso, funcionamiento y/o del Servicio objeto del presente Contrato, para tal caso, EL CONCESIONARIO avisará al SUSCRIPTOR la necesidad de realizar la visita.

EL SUSCRIPTOR no podrá revender o comercializar el Servicio proporcionado, ni retransmitir total o parcialmente el contenido de las señales obtenidas por la celebración del presente contrato. Asimismo, EL SUSCRIPTOR tiene prohibido instalar extensiones adicionales dentro del domicilio o en un domicilio distinto al que está especificado en el CONTRATO.

- 6.2 EL CONCESIONARIO tendrá el derecho de interrumpir por el tiempo estrictamente necesario la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato cuando sea necesaria la inspección o el mantenimiento a su red, EL CONCESIONARIO procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los SUSCRIPTORES e informará previamente a sus usuarios. EL CONCESIONARIO avisará, con 24 horas de anticipación a EL SUSCRIPTOR, las labores de mantenimiento o inspección, así como cualquier otra circunstancia o hecho previsible que pueda afectar la prestación del servicio y la posible duración de dichos sucesos.

Si EL CONCESIONARIO acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del mismo por parte de EL SUSCRIPTOR, cualquier gasto para la reparación correspondiente correrá a cargo de EL SUSCRIPTOR.

- 6.3 EL CONCESIONARIO se obliga a retransmitir el contenido íntegro de las señales contratadas por EL SUSCRIPTOR, tal y como las recibe de los proveedores de señales. Las señales y el contenido de las mismas, se harán del conocimiento de EL SUSCRIPTOR previo a la contratación y podrán consultarse en cualquier momento en el establecimiento de EL CONCESIONARIO o en los teléfonos y correo electrónico previstos en la carátula del contrato.
- 6.4 La prestación del servicio no incluye el suministro del Equipo Terminal (tales como televisores, computadoras o cualquier otro medio de reproducción de señales) por lo que EL CONCESIONARIO no será responsable de la calidad o funcionamiento de los receptores o Equipos Terminales propiedad de EL SUSCRIPTOR, ni del uso inadecuado por parte de EL SUSCRIPTOR de los mismos.

SEPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS. El cable mensajero para la transmisión del Servicio y accesorios colocados en el domicilio de EL SUSCRIPTOR son de la exclusiva propiedad de EL CONCESIONARIO y serán retirados por EL CONCESIONARIO una vez que se dé por terminado el presente Contrato.

OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS. EL SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata a EL CONCESIONARIO las fallas o interrupciones del Servicio(s). 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 al teléfono o correo indicado en la carátula del presente contrato 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) por escrito, vía electrónica, al teléfono de atención a clientes o por cualquier otro medio con el que cuente EL CONCESIONARIO, 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 dentro de las siguientes 24 horas hábiles se deberá dar respuesta a EL SUSCRIPTOR, atendiendo las fallas reportadas en un plazo máximo de 10 días naturales a partir del reporte o aviso respectivo.

NOVENA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO. En caso de interrupción del Servicio:

- a) Si se interrumpe el Servicio o el mismo no se presta en la forma y términos convenidos por causas imputables a EL CONCESIONARIO, éste se obliga a compensar a EL SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, además de bonificarle el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación; dicho monto podrá aplicarse al pago del servicio del mes inmediato siguiente al que se dio la interrupción o prestación indebida del servicio.
- b) Si la interrupción se debe a caso fortuito o 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 si la suspensión excede de 24 horas consecutivas.

No obstante lo anterior, en caso de que el Servicio no sea proporcionado en la forma y términos convenidos, EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación anticipada del Contrato sin responsabilidad alguna para éste.

DÉCIMA.- NOTIFICACIONES. Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se requiera hacer entre las Partes conforme a este Contrato será efectiva cuando se haga por escrito, al domicilio especificado en la Carátula del presente Contrato, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

DÉCIMA PRIMERA.- CAMBIOS DE DOMICILIO.- EL CONCESIONARIO podrá sin responsabilidad alguna cambiar de domicilio dentro del territorio concesionado, para lo cual notificará al SUSCRIPTOR de conformidad con la cláusula anterior.

Por otro lado, cuando EL SUSCRIPTOR tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el SERVICIO, deberá solicitarlo por escrito a EL CONCESIONARIO, quien contara con un plazo de diez días hábiles para realizar el cambio de domicilio previo al pago de las tarifas correspondientes al cambio de domicilio y, en su caso, de la tarifa mensual. Si el nuevo domicilio de EL SUSCRIPTOR queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de EL CONCESIONARIO, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ninguna de las partes. El área de cobertura autorizada estará publicada en un lugar visible en el establecimiento de EL CONCESIONARIO, además, podrá ser consultada en la página de internet que al efecto proporcione EL CONCESIONARIO, en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.gob.mx).

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- EL CONCESIONARIO podrá suspender los Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito, si EL SUSCRIPTOR incurre en lo siguiente:

- a. Por pagos parciales realizados para la prestación del servicio o falta de pago que no sobrepase un plazo de 10 días naturales de que la fecha en que debió hacerse el mismo.
- b. Utilizar el Servicio en contravención a este Contrato y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- c. Por alterar o modificar el equipo de instalación de EL CONCESIONARIO, es decir, el cable mensajero de transmisión.
- d. Por declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISION DEL CONTRATO. 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 Segunda. En el caso de que EL CONCESIONARIO modifique las condiciones originalmente pactadas, EL SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso de las condiciones originalmente contratadas, y en caso de que EL CONCESIONARIO no las cumpla, EL SUSCRIPTOR podrá rescindir el contrato respectivo.

De la misma forma, en caso de que se modifique el presente Contrato de Adhesión, previa autorización por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, EL SUSCRIPTOR; a su elección, podrá suscribir el nuevo contrato sujetándose a los nuevos términos y condiciones previstos en el instrumento que sustituya el presente Contrato.

DÉCIMA CUARTA.- CESIÓN. Las partes acuerdan que EL SUSCRIPTOR no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato sin el previo consentimiento por escrito de EL CONCESIONARIO.

Para ceder los derechos y obligaciones del contrato, "EL SUSCRIPTOR" deberá entregar por escrito a "EL CONCESIONARIO" la información del nuevo suscriptor, con todos los datos previstos en la Carátula y/u Orden de Servicio anexa al presente Contrato y estar al corriente con todos sus pagos, En su caso, "EL CONCESIONARIO" autorizará la cesión dentro de los 10 días naturales siguientes a la solicitud, siempre que se cuenten con todos los datos del nuevo suscriptor y se tenga la factibilidad técnica y cobertura

autorizada para prestar el servicio. En caso de que la cesión implique cambio de domicilio, se deberá cubrir las tarifas vigentes correspondientes por dicho cambio.

DÉCIMA QUINTA.- EL SUSCRIPTOR, además de lo previsto en el presente contrato, tendrá los siguientes derechos:

1. Continuidad del servicio en los términos pactados en el presente instrumento.
2. A la protección de los datos personales proporcionados en términos de la legislación aplicable.
3. Recibir gratuitamente las señales radiodifundidas de retransmisión obligatoria.
4. Elegir su proveedor del Servicio.
5. Contratar los servicios conforme a las condiciones comerciales y términos registrados ante la PROFECO, mismos que están previstos en el clausulado del contrato.
6. A recibir el Servicio conforme a los parámetros de calidad contratados y de conformidad con los parámetros establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
7. Recibir notificaciones de cualquier cambio a las condiciones del contrato y en su caso poder aceptarlo por escrito o rescindirlo si no está de acuerdo o si EL CONCESIONARIO no cumple con las condiciones pactadas.
8. Cambiar en cualquier momento el paquete contratado, contratar más televisiones o en su caso, solicitar el cambio de domicilio.
9. Bonificación o descuentos por fallas en el Servicio o cargos indebidos, imputables a EL CONCESIONARIO.
10. Al acceso a la información y recibir información e ideas en términos que establece la Constitución y leyes aplicables.
11. A no recibir llamadas de EL CONCESIONARIO sobre promoción del Servicio o paquetes a menos que manifieste su consentimiento por escrito.
12. A que, cuando exista un contrato de adhesión suscrito, solo se pueda cambiar a otro mediante acuerdo de las partes. El consentimiento deberá constar por escrito y podrá hacerse por medios electrónicos.

DÉCIMA SEXTA.- "EL CONCESIONARIO" no discriminará a ningún "SUSCRIPTOR" por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades. En este último supuesto, "EL SUSCRIPTOR" que sufra alguna discapacidad podrá comunicarse al teléfono de atención al cliente de "EL CONCESIONARIO" para recibir información y atención personalizada, incluyendo la explicación del servicio, tarifas y la lectura del contrato, y/o el envío del personal de "EL CONCESIONARIO" al domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

DÉCIMA SÉPTIMA.- LEGISLACION Y JURISDICCION APLICABLE. Para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente CONTRATO, incluyendo las cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes acuerdan expresamente someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor; y en la vía jurisdiccional a la competencia de las leyes y tribunales de la entidad de cuya cobertura se trate, renunciando las partes a cualquier otro fuero que por razón del domicilio pasado, presente o futuro de las Partes pudiere corresponderles o por cualquier otra causa.

* 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 y si () no () acepta que le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

Firma del Suscriptor

LEIDO QUE FUE POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, FIRMAN EL PRESENTE CONTRATO DE CONFORMIDAD EN _____, EL DÍA __ DE _____ DE 20__.

EL CONCESIONARIO

EL SUSCRIPTOR

**El presente modelo de contrato de adhesión fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número _____ de fecha _____, cualquier variación del presente contrato en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.