



TOTALES	
Contratación Importe Total con Letra:	_____
Renta Importe Total con Letra:	_____
Gastos Extraordinarios:	_____

CONTRATACIÓN		RENTA	
Subtotal:	\$ _____ M.N.	\$ _____ M.N.	
I.V.A.	\$ _____ M.N.	\$ _____ M.N.	
Importe Total:	\$ _____ M.N.	\$ _____ M.N.	

PLAZO DE CONTRATACIÓN	
12 meses <input type="radio"/>	18 meses <input type="radio"/>
Observaciones: _____	

FORMAS DE PAGO		
Efectivo <input type="radio"/>	Tarjeta de crédito <input type="radio"/>	Banco: _____
Cheque No. _____		

AUTORIZACIÓN DE CARGO AUTOMÁTICO	
Por Concepto de: <input type="radio"/> Contratación* <input type="radio"/> Cuota mensual	

Deseo que me llamen para solicitar los datos de mi tarjeta de crédito/débito el día _____ mes _____ entre la _____ y _____ hrs.

Atentamente:

Nombre del cliente

Firma del cliente

IMPORTANTE: En caso de que el suscriptor no sea el titular de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente acepta todos los cargos a su tarjeta de crédito, contraídos en el contrato. * En caso de no ser autorizado el cargo a su tarjeta, se cobrará el importe de la contratación.

Nombre y firma del tarjetahabiente

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Autorizo a Servicios Telum, S.A. de C.V. para que mis datos sean tratados en términos de lo establecido en el aviso de privacidad, mismo que he leído y que puede ser consultado en la página cablevision.com.mx con al finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial:

SI ☐ NO ☐

Firma del Cliente

INSTALACIÓN						
Día Sugerido: Lunes <input type="radio"/>	Martes <input type="radio"/>	Miércoles <input type="radio"/>	Jueves <input type="radio"/>	Viernes <input type="radio"/>	Sábado <input type="radio"/>	Domingo <input type="radio"/>

Horario: Mañana ☐ Tarde ☐

Observaciones: _____ ☐ Requiere Instalación postergada por razones ajenas a la empresa imputables al Suscriptor.

A partir del

DIA / MES / AÑO

* Hablaremos para confirmar la instalación.

Nombre del Empleado

Firma del Empleado

No. Empleado

Firma del Cliente

Supervisor

* Acepto el contenido de las cláusulas expresadas al reverso.

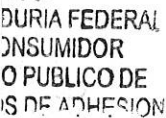
PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar al concesionario en su domicilio, el monto de \$1.300.00 (Un mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por cada uno de los equipos y de \$2.000 (Dos mil pesos 00/100 M.N.) para el equipo DVR, en caso de que al término de mi contrato no los devuelva en buenas condiciones en su domicilio.



Nombre, Firma y No. de Cliente

Folio



I. Declara "EL PRESTADOR" bajo protesta de decir verdad:

- II. Declara "EL USUARIO" bajo protesta de decir verdad:

- III. Ambas partes declaran:

- a) Estar de acuerdo en sujetarse al tenor de las siguientes:

PRIMERA: OBJETO Y ALCANCE.- El presente Contrato tiene por objeto la prestación de uno o varios servicios señalados en (i) el cuadro de información localizado en la carátula de este instrumento; o (ii) los anexos a este documento; ya sean contratados en persona o solicitados vía telefónica o por cualquier otro medio telefónico autorizado por "EL PRESTADOR"; dichos servicios se describen a continuación:

- a) El derecho de recibir a través de la red pública de “LA CONCESIONARIA” el número de canales de Televisión Restringida y de Televisión Abierta que se contrata de acuerdo a la caratula de este contrato, cuya programación podrá variar.
- b) El derecho a recibir a través de la red pública de “LA CONCESIONARIA” acceso a Internet a través de un nombre de usuario, clave, código de acceso, dirección de correo electrónico y/o cualquier otro mecanismo de autenticación que determine “EL PRESTADOR”.
- c) El derecho de recibir a través de “LA CONCESIONARIA” el servicio de telefonía básica, en los términos del presente Contrato.
- d) El(los) servicio(s) señalado(s) en los Anexos que se adjunten al presente Contrato.
- e) El(los) servicio(s) posterior(es) al señalado en el presente Contrato que sean solicitados por vía telefónica o en su defecto por medio de venta a domicilio (Cambaceo), a través del Call Center y/o Centro de Atención a Clientes, en las Sucursales determinadas y establecidas para tal efecto, a través de la página de Internet y en su caso mediante llamadas telefónicas recibidas por parte del Cliente. “EL PRESTADOR” acepta que no podrá obligar a “EL USUARIO” a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.
- Para efectos del presente Contrato los siguientes términos tendrán la definición que a continuación se establece:

1.-"Servicios". Los servicios de telecomunicaciones, tales como Telefonía, Internet y/o Televisión Restringida, así como los "Servicios Adicionales", los cuales se prestan a cambio del pago de una cantidad preestablecida y revisable, y que son exclusivamente para uso residencial familiar, mismos que más adelante se definen.

2.-"Uso Residencial Familiar". Uso de los Servicios conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial.

Los servicios objeto de este contrato se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establecen.

Queda convenido que "EL PRESTADOR" no podrá obligar a "EL USUARIO" a adquirir otros bienes o servicios como condición para proporcionarle los servicios solicitados, a menos que existan condiciones técnicas por las cuales no pueda darse el servicio solicitado sin otros bienes o servicios.

SEGUNDA: DE LA ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- La aceptación de conformidad del(los) servicio(s) se otorgará de acuerdo a alguna de las siguientes opciones:

a) De forma expresa, mediante la firma del Contrato correspondiente, Orden de Servicio o del Handheld (Terminal electrónica que porta el técnico al realizar la instalación).

b) De manera tácita, una vez que "EL USUARIO" consienta la instalación y activación del servicio por personal asignado por "EL PRESTADOR", la cual se perfeccionará con la firma de la Orden de Servicio o del Handheld (Terminal electrónica que porta el técnico al realizar la instalación) al momento de la instalación.

c) La aceptación del servicio por vía telefónica o por cualquier otro medio autorizado por "EL PRESTADOR" misma que se perfeccionará una vez que "EL USUARIO" reciba el recordatorio de pago y efectúe el pago correspondiente.

Asimismo, "EL USUARIO" manifiesta estar de acuerdo en que el cobro y condiciones comerciales derivadas de la prestación del servicio empezarán a correr a partir de la fecha de aceptación del mismo, misma que es la fecha de inicio de los servicios, lo cual se acredita mediante cualquiera de los medios establecidos en la presente cláusula.

TERCERA: VIGENCIA.- La vigencia del presente Contrato inicia a partir de la aceptación del servicio en los términos de la cláusula Segunda del presente Contrato y durará según el tiempo que para este fin se señala a la caratula de este instrumento en el entendido de que, transcurrido el plazo de la vigencia, el contrato continuará vigente por tiempo indeterminado, en tanto ninguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado; en el entendido de que si en la carátula de este Contrato no se establece un plazo determinado, se entenderá que no se ha pactado un plazo forzoso. En caso de que "EL USUARIO" realice una cancelación de servicios e incumpla con el plazo establecido en la carátula de este Contrato durante el periodo inicial de vigencia pactado, "EL PRESTADOR" cobrará un cargo equivalente al 20% de las mensualidades que resten al plazo total del tiempo contratado (Pago por terminación anticipada), en virtud de las inversiones que se realizan y entrega de los equipos necesarios para el servicio. De acuerdo a lo anterior, "EL USUARIO" tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento a través de cualquiera de los medios convenidos, en el entendido de que dicha cancelación no exime a "EL USUARIO" del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados y en su caso, del pago del cargo por terminación anticipada señalado. En caso de existir plazo forzoso de conformidad con lo establecido en la carátula de este Contrato, "EL PRESTADOR" deberá comunicar a través de los medios establecidos en dicho anverso de manera fehaciente, (ya sea mediante comunicación personal, vía electrónica) a "EL USUARIO" con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación del vencimiento del plazo forzoso acordado. y posteriormente continuará de manera indefinida de conformidad con lo establecido en este contrato.

EL USUARIO en cualquier momento rescindir el presente contrato o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada, de conformidad con lo establecido en este contrato

CUARTA: TIEMPOS DE ENTREGA.- "EL PRESTADOR" deberá realizar las instalaciones correspondientes e iniciar la prestación del servicio contratado con un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de firma del Contrato, siempre y cuando la instalación en el domicilio sea factible por razones de disponibilidad del servicio en la zona geográfica solicitada. Dicha información se podrá consultar en los módulos de atención donde se contrate el servicio o en la página cablevision.com.mx

a) Que el domicilio se encuentre dentro del área de cobertura autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

b) Que no exista en el domicilio en donde se pretende prestar el servicio un adeudo pendiente que pertenezca directa o indirectamente a "EL USUARIO" o alguno de sus familiares directos (padre, madre, esposo(a), hijos, hermanos, en el entendido de que "EL PRESTADOR" no proporcionará el(los) servicio(s) hasta que dicho adeudo sea liquidado o bien se cumplan los requisitos solicitados por "EL PRESTADOR" en su momento, para la aclaración del mismo.

QUINTA.- Ambas partes manifiestan estar de acuerdo que para la instalación técnica, la cual permite gozar de los derechos prestados por el presente contrato, es necesario:



a) Que el domicilio donde se instalará(n) el(los) servicio(s) cuente con las instalaciones necesarias para cableado que el(los) servicio(s) requiera(n), según las especificaciones del técnico de "EL PRESTADOR" que acuda al domicilio, de lo contrario para que el servicio pueda ser instalado o si "EL USUARIO" solicita que los servicios le sean instalados de cierta manera o en cierto lugar específico, "EL USUARIO" deberá permitir que el personal técnico asignado por "EL PRESTADOR" lleve a cabo dichas instalaciones sin costo adicional alguno para "EL USUARIO", como lo es la perforación de paredes del inmueble con el objeto de realizar la acometida de cable, en el entendido de que en estos casos "EL USUARIO" acepta que las consecuencias de dichas adecuaciones serán bajo su responsabilidad por lo que "EL PRESTADOR" no será responsable de los daños que pudiese ocasionarse directa o indirectamente por dichos trabajos.

b) Que para recibir el servicio de telefonía y/o Internet es necesario utilizar un cable módem, mientras que para recibir el servicio de señales de televisión, en su formato digital, es necesario utilizar un convertidor digital, mismos que "EL PRESTADOR" proporcionará en calidad de comodato, los cuales son de la exclusiva propiedad de "LA CONCESIONARIA". En el supuesto que "EL USUARIO" cause algún daño al equipo que recibió y no se pueda restituir en las mismas condiciones a "EL PRESTADOR" y/o a "LA CONCESIONARIA"; "EL USUARIO" deberá pagar a "EL PRESTADOR" un cargo equivalente a la cantidad que resulte mayor entre \$2,000.00 (DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) o el valor comercial de mercado en ese momento para los equipos correspondientes, el cual queda reconocido para cualquier efecto legal a que haya lugar, sin necesidad de que exista resolución judicial de por medio. EL USUARIO reconoce mediante la celebración del presente contrato, que el equipo que EL PRESTADOR le otorga para la consecución de los fines y objeto del mismo, se le entrega mediante la figura jurídica de COMODATO, por lo cual reconoce que mediante la celebración del presente acto, el PRESTADOR le entrega el equipo para que se utilice únicamente para el objeto del este contrato, y reconoce que al término del mismo, estará obligada a efectuar la devolución de cualquier equipo con el desgaste normal del uso, que se le hubiere entregado por parte de EL PRESTADOR al USUARIO. Asimismo, manifiestan ambas partes que "EL USUARIO" no tendrá derecho a retener el equipo entregado para prestación del(los) servicio(s) por ninguna causa reconociendo "EL USUARIO" que el equipo es propiedad de "EL PRESTADOR" y se obliga a no venderlo, prestarlo, cederlo o traspasarlo, ni ofrecerlo en garantía de cualquier naturaleza, incluyendo su embargo, por ningún motivo y tampoco podrá llevar a cabo actos sobre el mismo que impliquen directa o indirectamente su disposición, ni podrá otorgarlo en arrendamiento, comodato, dación en pago, permuta a cualquier otro acto jurídico tanto dentro como fuera del domicilio por el cual se transmita la posesión ya sea material o jurídica del bien dado en comodato. Tampoco podrá "EL USUARIO" intentar su reparación, desarmarlo, alterarlo o dañarlo y además se obliga a no trasladarlo o cambiarlo del domicilio que no sea el de su instalación original, o bien conectarlo o agregar los servicios que de él se deriven directa o indirectamente a otros televisores o extensiones adicionales o cualquier otro aparato o dispositivo, sin que lo autorice previamente por escrito "EL PRESTADOR". "EL PRESTADOR" se reserva el derecho de ejercitar las acciones civiles o penales que le correspondan en contra de quien haga mal uso del equipo, siendo "EL USUARIO" responsable del uso y conservación del mismo. "EL USUARIO" se obliga a notificar por escrito a "EL PRESTADOR" de cualquier contingencia sufrida en el equipo, tales como robo, extravío o cualquier otro siniestro aun cuando el mismo sea accionado por caso fortuito o por fuerza mayor, dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes al hecho, acompañando para tal efecto la denuncia presentada ante la autoridad competente, en cuyo caso no se le aplicará el costo correspondiente a "EL USUARIO" ni el cobro del servicio mientras no se cuente con el equipo.

SEXTA: DE LAS OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR".- En caso de que no se presten los servicios objeto del presente contrato o se presenten fallas en los mismos por causas imputables a "EL PRESTADOR" o "EL CONCESIONARIO", se aplicará una compensación por la parte proporcional del servicio que se dejó de prestar y una bonificación del 20% del precio pagado en el periodo afectado, siempre que "EL USUARIO" haya presentado un reporte de falla de servicio. Por fallas en caso fortuito o fuerza mayor se bonificará y compensará pasadas las 24 horas. Dicha bonificación no será aplicable cuando la falta o fallas del servicio obedezcan al mantenimiento de la red de telecomunicaciones, o cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizadas o significativa en la prestación del servicio lo cual será notificado al usuario con cuando menos 24 horas de anticipación a través de correo electrónico, mismo que debe ser considerado como un hecho no imputable a "EL PRESTADOR" estando obligado este a 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. Ahora bien, las partes convienen en que dichas bonificaciones no serán aplicables cuando la interrupción sea consecuencia de:

- a) Suspensión por falta de pago.
- b) Por disposición de autoridad competente.
- c) Por actos de violencia, incluyendo robo, que dañen total o parcialmente las instalaciones o equipos del(los) servicio(s) contratado(s).

Tampoco aplica ningún tipo de bonificación ni responsabilidad por parte de "EL PRESTADOR" por toda clase de transmisiones o usos del servicio en los cuales "EL PRESTADOR" no tenga control directo sobre los

mismas, tales como cambios de la programación, envíos masivos de correos, saturación de la infraestructura global de Internet, abuso en el consumo del servicio "900" y por cobrar. Las bonificaciones sólo procederán a partir de la fecha en que el "EL USUARIO" haya reportado la falla o interrupción del servicio a "EL PRESTADOR" y haya recibido de esta o aquella, un folio único, validado para la identificación de dicho reporte. En caso de que "EL PRESTADOR" no preste los servicios en la forma y términos convenidos se estará a lo previsto en la presente cláusula; en el supuesto de que el concesionario no dé cumplimiento a lo previsto en esta cláusula a un usuario en lo particular, éste tiene derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna. Lo anterior no aplica en aquellos supuestos en los que la responsabilidad no sea imputable a "EL PRESTADOR", en los casos en que se hayan realizado las bonificaciones y compensaciones correspondientes de acuerdo a este contrato o en caso de que el incumplimiento se derive del mal uso por parte de "EL USUARIO" del servicio o equipo.

EL PRESTADOR deberá cumplir con las obligaciones de portabilidad, siendo la portabilidad gratuita, misma que será realizada dentro del plazo de 24 horas y únicamente presentando el formato autorizado correspondiente junto con copia de una identificación oficial con fotografía y firma, siendo acreedor a las sanciones que marca la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en caso de no realizarlo de acuerdo al procedimiento y los tiempos previstos.

"EL PRESTADOR" es el único responsable frente a "EL USUARIO" en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

"EL PRESTADOR" contará un sistema de recepción, atención y solución de quejas, incluyendo las medidas necesarias para que sean recibidas las llamadas de "EL USUARIO" relativas a cualquier deficiencia, falla o interrupción del servicio y contará con los medios de atención necesarios para "EL USUARIO" las 24 horas del día, en forma gratuita en la página de Internet www.cablevision.com.mx.

"EL PRESTADOR" contará con los mecanismos necesarios para que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios en igualdad de condiciones que los demás usuarios.

Además de los derechos previstos en la Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos: I. A solicitar y recibir asesoría de los concesionarios sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones; II. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, la cual deberá contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin perjuicio de recibirlas por otros medios; III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones; IV. Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 14-07-2014 86 de 137 geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública; V. A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones; VI. A que las instalaciones o centros de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto; VII. A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada al concesionario o autorizado, y VIII. A recibir de los concesionarios o autorizados atención a través de personal capacitado, todo ello de acuerdo a la normatividad aplicable y a los lineamientos que para estos efectos expida el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

SÉPTIMA: DE LAS OBLIGACIONES DE "EL USUARIO".- Son obligaciones de "EL USUARIO" las siguientes:

- a) Cumplir con los requisitos establecidos por "EL PRESTADOR".
- b) Permitir el libre acceso a su domicilio al personal asignado por "EL PRESTADOR" previa identificación del personal, con el fin de: instalar, modificar, reparar y/o inspeccionar el(los) servicio(s) contratado(s).
- c) Comunicar a "EL PRESTADOR" cualquier inconformidad relacionada con la instalación del(los) servicio(s) dentro de los primeros 7 (siete) días posteriores a la instalación del(los) mismo(s); en caso de no existir

comunicación alguna dentro del término mencionado, se entenderá(n) el(los) servicio(s) fue (fueron) entregado(s) a entera satisfacción de "EL USUARIO".

d) Responsabilizarse de la seguridad, integridad y buen estado de los equipos e instalaciones que le sean facilitados para el buen funcionamiento de(los) servicio(s). "EL USUARIO" asume la responsabilidad causada por pérdida o daño, por lo que éste último deberá resarcir a "EL PRESTADOR" en un término no mayor a 30 (treinta) días de sucedido cualquier hecho, la cantidad señalada en la cláusula quinta de este instrumento. "EL PRESTADOR" se reserva el derecho de ejercer acciones de carácter civil, penal, mercantil o cualquier otra índole, que la ley faculte en contra de quien o quienes resulten responsables de cualquier omisión al presente Contrato.

e) Responsabilizarse del buen uso del(los) servicio(s).

f) Comunicar a "EL PRESTADOR" las fallas o interrupciones del(los) servicio(s).

g) Hacer los pagos puntuales del(los) servicio(s) contratado(s) tal y como se indica en la caratula o anexos del presente Contrato.

i) "EL USUARIO" se obliga a utilizar el servicio objeto de este Contrato exclusivamente para uso doméstico.

j) "EL USUARIO" se obliga a utilizar el servicio bajo el presente Contrato conforme a las disposiciones aplicables.

k) "EL USUARIO" reconoce y está de acuerdo que en el caso de haber contratado el servicio telefónico, el número asignado le podrá ser modificado por razones técnicas y/o por resoluciones de autoridad competente, previo aviso por parte de "EL PRESTADOR".

l) Mantener en su domicilio los equipos utilizados para proveer cualquiera de los servicios contratados a "EL PRESTADOR".

Además de lo anterior, "EL USUARIO" gozará de los derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables. Son derechos de los usuarios de acuerdo a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;

a) A elegir libremente su proveedor de servicios;

b) A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la cual será gratuita.

c) A conocer las condiciones comerciales establecidas en el modelo de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de "EL PRESTADOR"

d) A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;

e) A que "EL PRESTADOR" le provea los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad establecidos en este contrato o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones;

f) A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;

g) A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando "EL PRESTADOR" modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;

h) A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;

i) A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a "EL PRESTADOR", conforme a lo establecido en este contrato o cuando así lo determine la autoridad competente;

j) A cambiar las condiciones del contrato solo por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos;

k) A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización de "EL PRESTADOR", ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente;

l) A no recibir llamadas de "EL PRESTADOR" sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;

OCTAVA: RECORDATORIO DE PAGO Y FACTURACIÓN.- "EL PRESTADOR" entregará un recordatorio de pago, estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados o por medios electrónicos en caso de que así lo solicite "EL USUARIO". El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. Para que "EL USUARIO"

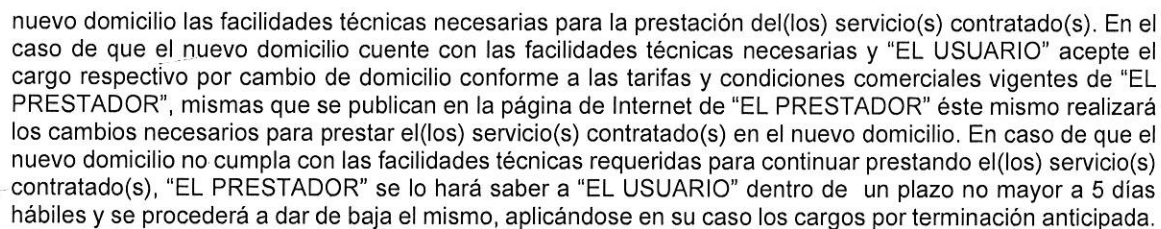
goce del servicio deberá cubrir a más tardar en la fecha límite de pago indicada por "EL PRESTADOR" el pago de las tarifas vigentes por concepto de la prestación del servicio señalado en la carátula de este instrumento o en los anexos del presente Contrato que "EL USUARIO" suscriba posteriormente. Dicho pago deberá realizarse en las oficinas de "EL PRESTADOR" o en los lugares que éste designe para tal efecto y de acuerdo al procedimiento establecido por éste, para lo cual se le enviará un recordatorio de pago impreso o electrónico a "EL USUARIO", en caso de que "EL USUARIO" lo haya solicitado o autorizado por vía telefónica o por medios electrónicos, para que éste acuda a realizar su pago, o bien podrá solicitarlo en las oficinas de "EL PRESTADOR". El hecho de no recibir el recordatorio de pago del(los) servicio(s) prestado(s) no exime a "EL USUARIO" de la responsabilidad de pago de tarifa derivada de la prestación de servicio. Cuando "EL USUARIO" no haya cubierto el importe del recordatorio de pago en la fecha que le corresponda. "EL USUARIO" tendrá la facultad de objetar cualquier recordatorio de pago o factura que "EL PRESTADOR" le presente, siempre y cuando "EL USUARIO" lleve a cabo su objeción dentro del plazo máximo de 15 (quince) días posteriores partir de la fecha de pago de sus adeudos, por lo que los reclamos realizados a "EL PRESTADOR" en fechas posteriores al plazo establecido no surtirán efecto alguno y se considerarán aceptados de manera tácita. "EL PRESTADOR" dará respuesta a "EL USUARIO" de cualquier objeción en un plazo no mayor a 15 días naturales a partir de la fecha de objeción. En cualquier caso se deberán liquidar las cantidades que no se encuentren en disputa.

NOVENA: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE "EL USUARIO".- El incumplimiento de las obligaciones contraídas por "EL USUARIO" a través del presente Contrato conlleva las siguientes consecuencias:

- a) Cualquier adeudo en general vencido de "EL USUARIO" a "EL PRESTADOR", causará intereses a partir de tres días posteriores a la fecha de pago que aparezca en el estado de cuenta o factura correspondiente y hasta el día en que se efectúe el mismo, a la tasa que resulte de multiplicar por 1.5 (uno punto cinco) el Costo Porcentual Promedio de Captación correspondiente al periodo de incumplimiento, que publica el Banco de México.
- b) Independientemente de que los adeudos ya generados por los servicios prestados causen los intereses señalados en el inciso a) anterior, "EL PRESTADOR" suspenderá el(los) servicio(s) por falta de pago, sin responsabilidad para éste a partir del día siguiente de la fecha límite de pago.
- c) "EL PRESTADOR" suspenderá el servicio en caso de falta de pago de una mensualidad. En caso de ser suspendido el(los) servicio(s) por falta de pago, y "EL USUARIO" cubra su adeudo y solicite la reconexión, "EL USUARIO" deberá pagar una cuota de reconexión por los servicios que tenga contratados, la cual consiste en el equivalente al 20% de una renta mensual vigente.
- d) Una vez transcurridos 30(treinta) días naturales después de la suspensión del servicio, en caso de que "EL USUARIO" no haya cubierto el importe de las tarifas de reconexión, "EL PRESTADOR" automáticamente rescindiré el presente Contrato sin responsabilidad alguna para éste y en consecuencia agregará a los adeudos generados los cargos por terminación anticipada, los cuales "EL PRESTADOR" podrá exigir a "EL USUARIO" en caso de que este último le contrate servicios en un futuro.
- e) "EL PRESTADOR" podrá ejercer las acciones de carácter civil, penal, mercantil, o cualquier otra que le corresponda por ley en contra de quien o quienes resulten responsables de hechos u omisiones derivados del presente Contrato.

DÉCIMA: TARIFAS.- Serán aplicadas al presente Contrato las tarifas establecidas por "LA CONCESIONARIA" a través de "EL PRESTADOR" para la prestación del(los) servicio(s) contratado(s), vigentes al momento de la prestación efectiva de dichos servicios, las cuales serán puestas en conocimiento de "EL USUARIO" de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en vigor conjuntamente con lo dispuesto en la NOM 184-SCFI-2012 vigente. A las tarifas y cargos referidos en el presente Contrato se le adicionará el impuesto al Valor Agregado y/o cualquier otro impuesto que la autoridad competente establezca. "EL PRESTADOR" podrá modificar los precios y tarifas del servicio objeto del presente Contrato, previo registro de las mismas por parte de "EL CONCESIONARIO" ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Cualquier incremento en las tarifas de los servicios contratados se deberá notificar a "EL USUARIO" con cuando menos 15 días naturales de anticipación; cuando "EL USUARIO" no esté de acuerdo con los cambios mencionados podrá solicitar previo aviso por escrito a "EL PRESTADOR" la cancelación del contrato sin penalización alguna dentro de los 15 días naturales siguientes a que entre en vigor el incremento, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.4.3 de la NOM 184-SCFI-2012 vigente.

DÉCIMA PRIMERA: CAMBIO DE DOMICILIO.- En caso de que "EL USUARIO" cambie la ubicación del domicilio en donde recibe la prestación del(los) servicio(s) contratado(s) para continuar recibiendo el mismo, deberá notificarlo por escrito a "EL PRESTADOR" con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio, con el objeto de que "EL PRESTADOR" verifique si existen en el



En caso de que los equipos necesarios para la prestación del servicio se encuentren en garantía, "EL PRESTADOR" los sustituirá en tanto los equipos son reparados.

2.-El SUSCRIPTOR asume la responsabilidad por la utilización de los Servicios para un fin distinto del objeto del presente Contrato, del uso indebido de la Red del CONCESIONARIO, o de los equipos proporcionados.

así como del tráfico que se curse a través de los mismos, obligándose a sacar en paz y a salvo de cualquier acción, procedimiento o controversia que surja al respecto al CONCESIONARIO.

3.-El SUScriptor se obliga a hacer buen uso del servicio de telefonía, de conformidad con las Políticas de Uso Aceptable del Servicio de Telefonía establecidas en la página web

g) Suspensión de Servicios:

4.-El CONCESIONARIO podrá suspender cualquiera de los Servicios, con previo aviso, sin responsabilidad alguna de su parte, si el SUScriptor enunciativa más no limitativamente incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) Hacer uso de los Servicios para un fin distinto al contratado, entre otros, exceder la capacidad contratada para el Servicio de Internet, usar una línea telefónica para reventa de los Servicios de Telefonía, entre otros. En su caso el CONCESIONARIO podrá ofrecer al SUScriptor un plan o paquete que cubra sus necesidades.

DÉCIMA CUARTA. - POLÍTICAS DE USO DE INTERNET.- El uso de servicio de acceso a Internet por parte de "EL USUARIO", implica su aceptación y conformidad con lo siguiente:

a) Que conoce la naturaleza de la red Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar, interrogar o transferir datos e información.

b) Que los fenómenos sociales, políticos, culturales entre otros, pueden provocar que el uso de la red Internet se incremente de manera tal que las condiciones de operación óptimas se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el servicio.

c) Entiende que Internet es una red global y la paralización de otra red ajena a "LA CONCESIONARIA" puede afectar el comportamiento del servicio, por lo que en caso de que la red global sufra un detrimento o en su caso una afectación directa por causas ajenas a "EL PRESTADOR", "EL USUARIO" no podrá hacer responsable de estos hechos a "EL PRESTADOR"

d) Que "EL PRESTADOR" no se hará responsable de la precisión o de la calidad de la información que pueda ser obtenida a través del uso del servicio.

e) Que el uso de cualquier información obtenida a través del servicio es bajo riesgo y responsabilidad de "EL USUARIO".

f) Que el "EL PRESTADOR" no será responsable por algún problema sufrido por "EL USUARIO" por pérdida de información, retardos, no entregas, entregas erróneas o interrupción del servicio.

g) El reconocimiento de que cualquier información, producto o servicio disponible a través de Internet, diferentes a los identificados claramente como provisto por "EL PRESTADOR", son proporcionados por otros usuarios y o terceras partes, por lo que será responsabilidad de esta tercera parte mantener y soportar su información, productos o servicios.

h) Que reconoce y acepta que los sitios de internet pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad. Tales contenidos son responsabilidad de la proveedora del sitio, por lo que "EL PRESTADOR" no será responsable del control de dichos materiales y el acceso a los mismos será por cuenta y riesgo de "EL USUARIO".

i) Que es responsabilidad de "EL USUARIO" tomar las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software, por accesos desde Internet a su equipo de cómputo o bien de una contaminación por eventuales virus que están circulando por Internet, por lo que "EL PRESTADOR" no se hará responsable por los daños causados por virus transmitidos a través de la red de Internet.

j) Que "EL USUARIO" deberá abstenerse a acceder a cualquier información no autorizada ni alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad.

k) Que "EL USUARIO" deberá atender al cumplimiento de las "Políticas del Buen Uso del Correo Electrónico" declaradas en el portal de "EL PRESTADOR" www.cablevision.mx

l) "EL USUARIO" dispondrá de la capacidad para navegar como velocidad máxima hasta la indicada en su paquete contratado sin significar que exista una obligación por parte "EL PRESTADOR" de ofrecer un mínimo garantizado de velocidad de conexión. "EL USUARIO" con velocidad de conexión a internet igual o superior a los 10 mega bits por segundo dispondrá de un límite de transferencia de 10 gigabytes.

DÉCIMA QUINTA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. "EL PRESTADOR" no será responsable por interrupciones debidas al uso inadecuado por parte de "EL USUARIO" de los equipos y accesorios que le hubiera proporcionado con motivo del presente Contrato. Tampoco será responsable "EL PRESTADOR", por daños ocasionados en equipos propiedad de "EL USUARIO" cuando éste sea ocasionado por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, ni por reparaciones que realicen técnicos no asignados por "EL PRESTADOR", de conformidad con la cláusula sexta.

DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN.- El presente Contrato podrá ser terminado por cualquiera de las partes en cuyo caso "EL USUARIO" deberá liquidar el total de los adeudos generados a la fecha efectiva de terminación. En caso de que "EL USUARIO" realice una cancelación de servicios e incumpla con el plazo establecido en la caratula de este Contrato durante el periodo inicial de vigencia pactado, "EL PRESTADOR" cobrará un cargo equivalente al 20% de las mensualidades que resten al plazo total del tiempo contratado

(Pago por terminación anticipada) y en su caso los gastos que "EL PRESTADOR", hubiere efectuado a fin de brindar el servicio al Usuario y que hayan sido acordados previamente entre las partes, como lo son, entre otros, gastos extraordinarios de instalación

DÉCIMA SÉPTIMA: TERMINACIÓN SIN RESPONSABILIDAD HACIA "EL USUARIO".- Son causas de terminación sin responsabilidad para "EL USUARIO":

- a) La imposibilidad permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) La voluntad de "EL PRESTADOR" expresada por escrito, misma que surtirá efectos de manera inmediata pero subsistirá la obligación de pago de los adeudos pendientes y "EL USUARIO" deberá permitir el acceso de "EL PRESTADOR" para retirar el equipo.
- c) La voluntad de "EL USUARIO" expresada por escrito, manifestando su determinación de dar por terminado este Contrato, siempre y cuando no se encuentre dentro del periodo denominado "forzoso", mismo que se estipula en la vigencia establecida a la caratula del presente Contrato. Para los efectos de recuperar el equipo y el pago de los adeudos pendientes, la terminación surtirá efectos a los 30 (treinta) días a partir de la notificación, manifestando su determinación de dar por terminado este Contrato.
- d) "EL PRESTADOR" podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato sin ninguna responsabilidad para las partes cuando existan causas técnicas que impiden la correcta provisión de los servicios, debiendo "EL PRESTADOR" devolver a "EL USUARIO" las cantidades pagadas por adelantado.
- e) "EL USUARIO" reconoce que conforme al numeral 4.4.3 de la NOM-184-SCFI-2012, "EL PRESTADOR", podrá aumentar, retirar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en su paquete de video o TV restringida, en tal caso, se le dará aviso al "USUARIO" vía correo electrónico o por cualquier otro medio, con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación si fuera esto posible. "EL USUARIO" igualmente, expresa su conformidad en recibir el paquete solicitado de acuerdo a los términos, condiciones, horarios y modalidades registrados ante el IFT o Autoridad en materia de telecomunicaciones competente. En caso de que "EL USUARIO" no esté de acuerdo con el cambio de las señales, podrá dar por terminado el contrato conforme a la norma Vigente en cualquier momento, aun y cuando se encuentre sujeto a plazo forzoso, sin penalización ni responsabilidad.
- f) En el supuesto de que "EL PRESTADOR", modifique los canales de del paquete contratado, el "EL USUARIO" tendrá derecho a dar por terminado el contrato con la sola notificación a "EL PRESTADOR", aún y cuando se encuentre sujeto a plazo forzoso.
- g) Cuando se verifique durante la vigencia del contrato, cuatro fallas imputables a "EL PRESTADOR", en un periodo de treinta días, el "EL USUARIO" tendrá derecho de dar por terminado de manera anticipada el contrato con el solo hecho de notificarlo a "EL PRESTADOR".

DÉCIMA OCTAVA: RESCISIÓN CON RESPONSABILIDAD HACIA "EL USUARIO".- Son causas de rescisión con responsabilidad para "EL USUARIO" las siguientes:

- a) No cubrir "EL USUARIO" con los requisitos establecidos por "EL PRESTADOR" en el presente Contrato y sus anexos.
- b) Por falta de pago.
- c) Por subarrendar, ceder o traspasar los derechos del presente Contrato sin la autorización previa por escrito de "EL PRESTADOR".
- d) Por cualquier incumplimiento de "EL USUARIO" al presente Contrato.
- e) Cuando la información proporcionada por "EL USUARIO" sea falsa.
- f) En caso de que "EL USUARIO" realice conductas de "Spam" prohibidas, entendiéndose por "Spam" el envío de correos electrónicos no solicitados, masivos, indiscriminados y/o ilegales que pudieran afectar derechos de terceros, así como cualquier aplicación que dañe la infraestructura de "LA CONCESIONARIA". "EL USUARIO" deberá atender al cumplimiento de las "Políticas del Buen Uso del Correo Electrónico" declaradas en el portal de Multimedia Redes. (www.cablevision.mx/antispam)
- g) Cuando "LA CONCESIONARIA" y/o "EL PRESTADOR" identifique que "EL USUARIO" utiliza el servicio de manera atípica y/o para cursar tráfico irregular o aquel que contravenga cualquier disposición que la autoridad disponga en la materia.

DÉCIMA NOVENA: CESIÓN DE DERECHOS.- "EL USUARIO" podrá traspasar, subarrendar o ceder, total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones adquiridos por medio del presente Contrato mediante consentimiento previo y por escrito de "EL PRESTADOR", para lo cual, las partes acuerdan que "EL USUARIO" deberá hacer del conocimiento de "EL PRESTADOR" por escrito, acudiendo a las oficinas autorizadas del mismo y mediante el cual detalle y/o haga del conocimiento de "EL PRESTADOR" la necesidad de efectuar dicha cesión con cuando menos 5-cinco días naturales de anticipación, debiendo presentar para ello un escrito libre mediante el cual indique el nombre de la persona a la que se le cederán los derechos, estableciendo en dicho escrito que la cesión se efectuará única y exclusivamente respecto al domicilio y/o ubicación en la que se presta el(los) servicio(s); asimismo, deberá acompañar copia de

identificación oficial tanto de cedente como de cesionario. EL PRESTADOR resolverá lo conducente dentro de los siguientes 5 días naturales siguientes a la presentación de la solicitud respectiva.

VIGÉSIMA JURISDICCIÓN.- Las partes establecen que "EL USUARIO" tiene la facultad de acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (en la entidad en donde se brinde el servicio), en vía administrativa para que resuelva las controversias que le competan y en su caso, para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Leyes competentes con domicilio en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro. Así mismo

VIGÉSIMA PRIMERA: El contrato que se encuentre vigente, podrá ser siempre encontrado en nuestra página web en el sitio: cablevision.com.mx. Asimismo, "EL PRESTADOR" entregará al consumidor a la firma del contrato la carta que contenga los derechos mínimos de los usuarios, así como también la difundirá en su portal de internet

El 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 de "EL USUARIO" frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

"EL PROVEEDOR"

"EL USUARIO"



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 4424-2015

Expediente No. PFC.B.E.7/001988-2015

Fecha 2015/08/04 00:00:00

Registró.



LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO

Director de Sectores

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PUBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESION