


**CARÁTULA**

	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> TV-K  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> CONSORCIO DE RADIODIFUSORAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V..  <b>RFC:</b> CRM980626UCO  <b>DOMICILIO FISCAL:</b> AVENIDA REVOLUCIÓN SUR N° 66, COL. CENTRO, C.P.61500, ZITÁCUARO, MICHOACÁN</p>
--	--

SUSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELEFÓNO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>		RFC				

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA			
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I Nom numeral 5.2.1)	FOLIO IFT:	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad Pos Pago
	Total Mensualidad	\$ M.N	<b>VIGENCIA Y PENALIDAD</b> <input type="checkbox"/> Indefinido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Penalidad</li> </ul> <input type="checkbox"/> Plazo Mínimo 12 meses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativo al plazo forzoso</li> </ul>
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$ M.N	


En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO	
Decodificador entregado en: <b>COMODATO</b>	
Modelo:	
Número de Serie:	
Marca:	
Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL EQUIPO	
Domicilio Instalación:	
Fecha:	Hora:
Costo \$	
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.	


MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	<b>Datos para el método de pago elegido.</b>  
AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	

**CARÁTULA**

	<p><b>NOMBRE COMERCIAL:</b> TV-K  <b>RAZÓN SOCIAL:</b> CONSORCIO DE RADIODIFUSORAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V..  <b>RFC:</b> CRM980626UCO  <b>DOMICILIO FISCAL:</b> AVENIDA REVOLUCIÓN SUR N° 66, COL. CENTRO, C.P.61500, ZITÁCUARO, MICHOACÁN</p>
--	--

Firma _____			
Banco:	Número de Tarjeta:		
1.-	2.-		
<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>			
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
<b>CONCEPTOS FACTURABLES</b> (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-	2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
<b>EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:</b>			
Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
		Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:</b>		<b>FIRMA SUSCRIPTOR:</b>	
<b>AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR</b>			
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. <b>FIRMA</b> _____			
2. El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. <b>FIRMA</b> _____			
<b>MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES</b>			
TELÉFONO:	(715)153-9078	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana	
CORREO ELECTRÓNICO:	<a href="mailto:ventas@tv-k.com.mx">ventas@tv-k.com.mx</a>	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana	
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <a href="http://www.tv-k.com.mx/">http://www.tv-k.com.mx/</a>		
<b>LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:</b>			
1. La página del proveedor	<a href="http://www.tv-k.com.mx/">http://www.tv-k.com.mx/</a>		
2. Buró comercial de PROFECO	<a href="https://burocomercial.profeco.gob.mx/">https://burocomercial.profeco.gob.mx/</a>		
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en <a href="http://www.tv-k.com.mx/">http://www.tv-k.com.mx/</a>		

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL / / , CON NÚMERO: \_\_\_\_\_ DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**



**LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO \_\_\_\_\_**

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**PROVEEDOR**
\_\_\_\_\_  
**SUSCRIPTOR**



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA QUE CELEBRA POR UNA PARTE CONSORCIO DE RADIODIFUSORAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., EN ADELANTE EL “PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

### DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Para los efectos de este contrato, los términos con letra mayúscula inicial mencionados a continuación, tendrán el significado que se les asigne, ya que sea que se utilicen en singular o en plural:

1. **CFE:** Comisión Federal de Electricidad.
2. **Comodato:** El “PROVEEDOR” entrega al “SUSCRIPTOR” gratuitamente el Equipo para que haga uso de él, con la obligación de restituir el mismo al “PROVEEDOR” una vez terminado su uso.
3. **Equipo:** Aparatos, líneas y accesorios propiedad de el “PROVEEDOR” otorgados al “SUSCRIPTOR” en comodato.
4. **Equipos Personales:** Equipos propiedad del “SUSCRIPTOR” tales como televisores, equipos de cómputo, móviles, teléfonos fijos, módems.
5. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
6. **PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.
7. **Servicio:** Servicio de Televisión Restringida.

8. **Servicios adicionales:** Conjunto de servicios opcionales que el “PROVEEDOR” podrá prestar al “SUSCRIPTOR” de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando el “SUSCRIPTOR” autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho servicio.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

El "PROVEEDOR" y el "SUSCRIPTOR" podrán pactar que dentro del presente contrato se establezca un plazo forzoso máximo de 12 de meses derivado de la inversión del Equipo, mismos que quedarán asentados en la carátula, y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte por lo menos el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

El "PROVEEDOR" debe comunicar de manera fehaciente a el "SUSCRIPTOR" que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación, por el medio previamente pactado con el "SUSCRIPTOR".

Una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el "SUSCRIPTOR" podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento.

La cancelación en el Servicio por parte del "SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas al "PROVEEDOR" debiendo permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio del "SUSCRIPTOR", para que se pueda perfeccionar plenamente la cancelación.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original (debiéndose notificar el cambio de domicilio para poder seguir recibiendo el servicio, así como que el nuevo domicilio debe encontrarse en el área de cobertura), NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de el PROVEEDOR y utilizar el Equipo en la forma autorizada por el PROVEEDOR.

El SUSCRIPTOR deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la CFE. El SUSCRIPTOR reconoce que el PROVEEDOR no se hará responsable de los daños o pérdidas en los Equipos Personales por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o cuando EL SUSCRIPTOR y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas. El PROVEEDOR se hará responsable de las fallas del servicio

provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en el Equipo.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

El Equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por EL PROVEEDOR en caso de ser necesario. En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO. El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de que el "SUSCRIPTOR" opte por usar Equipo Personal para la prestación del Servicio, este deberá estar homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

**CUARTA:** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo devolver el PROVEEDOR, lo pagado por concepto de anticipo, terminándose el Contrato de adhesión, sin responsabilidad alguna para el Suscriptor, debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIPTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

**QUINTA:** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), así como en nuestra página de internet <http://tv-k.com.mx/tarifas.html>.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

El PROVEEDOR dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:

- Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o
- Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.

“EL PROVEEDOR” no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados durante el plazo forzoso señalado en la carátula.

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado “EL PROVEEDOR” pueden ser consultados en la página de Internet <http://tv-k.com.mx/>

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado (Televisión de Paga) siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.** El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRIPTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato. El pago de la mensualidad señalada en la carátula, el “SUSCRIPTOR” deberá hacerlo en los 10 primeros días de cada mes, en el lugar



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

o forma establecida en la misma. Entregando al "SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación contados a partir del día siguiente en que se formule esta última, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto, consistente en llamar a nuestros teléfonos o bien acudir a cualquiera de nuestras sucursales.. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

**NOVENA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

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

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**DÉCIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar EL SUSCRIPTOR los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA SEGUNDA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA TERCERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) Si el **"SUSCRIPTOR"**, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del **"PROVEEDOR"** o del IFT;

g) Si el **"SUSCRIPTOR"**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito del **"PROVEEDOR"**;

h) Si el **"SUSCRIPTOR"**, no cubre todas las cantidades adeudadas al **"PROVEEDOR"** dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

i) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

j) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.



## SUCURSALES Y NÚMERO DE CONTACTO

AV. REVOLUCIÓN SUR NÚMERO 66-A, COLONIA CENTRO,  
ZITÁCUARO, MICHOACÁN, C.P. 61500

LÍNEA TV-K (715)-159-90-78

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA:** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA SEPTIMA.** EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**DÉCIMA OCTAVA.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las

disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**DÉCIMA NOVENA:** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

**VIGESIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/RazonSocial!!!NombreComercial00-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/RazonSocial!!!NombreComercial00-2019.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

FIRMAS	
_____	_____
EL PROVEEDOR	EL SUSCRIPTOR