



Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/239/2020

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente PFC.H.C.1/134/2020.

## REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: DISH  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, TELEFONÍA E INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO: 129-2020  
FECHA DE REGISTRO: 28/04/2020



## CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET005422CO-100747  
VIGENCIA: 07/04/2038  
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

**COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.****P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 28 días del mes de abril del año 2020,

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **129-2020** de fecha **28 de abril 2020**, el cual



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

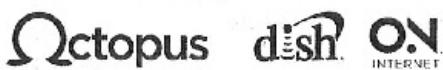
Expediente PFC.H.C.1/134/2020.

deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal; adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

**NOTIFÍQUESE al proveedor**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



## SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA

Comercializadora de Frecuencias Satelitales S. de R.L. de C.V.  
 Calzada de Tlalpan No. 1924 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210  
 Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, México.  
 R.F.C. CFS070215NNA  
[www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx) [www.fpop.com.mx](http://www.fpop.com.mx)  
 Tel. 55 56 10 10 10  
 Disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana.  
 Contrato de adhesión

Folio
Número de suscriptor
Día _____ Mes _____ Año _____
Tipo de suscriptor Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/>

### 1. DATOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

Nombre o Razón Social _____	Nombre (s) _____	Apellido Paterno _____	Apellido Materno _____
Nombre del representante legal (en caso de persona moral) _____	Nombre (s) _____	Apellido Paterno _____	Apellido Materno _____
Tipo de Vialidad <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Glorieta <input type="checkbox"/> Calzada <input type="checkbox"/> Bulevar			
Nombre de la vialidad _____	Núm. Ext. / Manzana _____	Núm. Int. / Lote No _____	
Colonia _____			
Tipo de asentamiento <input type="checkbox"/> Barrio <input type="checkbox"/> Pueblo <input type="checkbox"/> Colonia <input type="checkbox"/> Ejido <input type="checkbox"/> Localidad <input type="checkbox"/> Fraccionamiento <input type="checkbox"/> Unidad			
C.P. _____	Alcaldía / Municipio _____	Estado _____	
Entre calles _____	Referencia del domicilio _____		
RFC _____	Fecha de nacimiento _____		
E-mail _____	Teléfono 1 _____	Teléfono 2 _____	
Tipo de inmueble <input type="checkbox"/> Casa sola <input type="checkbox"/> Casa en condominio <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Otros _____		Color de inmueble _____	

### REFERENCIAS PERSONALES

Nombre completo y teléfono \_\_\_\_\_

\*La referencia es únicamente para dato de contacto y no para gestión de cobro.

### 2. GASTOS DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN

Dish Televisión \$ _____	ON Internet Inalámbrico \$ _____
ON Internet Alámbrico \$ _____	En exhibición En parcialidades (en caso de que aplique)
On Internet Alámbrico + Telefonía Fija \$ _____	
Plazo forzoso <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO No. de meses _____	Otro (Especificar) _____ \$ _____
Importe Total de Gastos de Instalación y/o Activación \$ _____	Promoción vigente _____
Importe con letra _____	00/100 M.N.

### EL PAGO DE GASTOS DE INSTALACIÓN SE REALIZÓ A TRAVÉS DE

<input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito / débito	<input type="checkbox"/> Efectivo	<input type="checkbox"/> *Recibo TELMEX/TEL NOR ( ) una exhibición ( ) tres parcialidades
Banco emisor _____	Vencimiento _____	

\*Nota: Si contratas internet, ya sea solo o con televisión restringida, no existe la opción de pagar o domiciliar con cargo a Recibo TELMEX / TEL NOR.

### 3. SERVICIOS CONTRATADOS

<b>DISH TELEVISIÓN</b>			
Paquete DISH TELEVISIÓN _____	Precio mensual del paquete contratado \$ _____		
Programación adicional _____	Importe mensual con letra _____	00/100 M.N.	
Importe mensual con letra _____			
Número de equipos a instalar	Televisión restringida <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Tecnología <input type="checkbox"/> HD <input type="checkbox"/> SD	
Netbox <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Equipo otorgado en arrendamiento.		
NOGIN (programación adicional) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Costo mensual \$ _____._____._____	Importe con letra _____	00/100 M.N.	
Para conocer mayores detalles sobre tu tarifa contratada, ingresa a <a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a> y/o <a href="http://www.dish.com.mx">www.dish.com.mx</a> - Aviso legal - Registro de tarifa.			

<b>ON INTERNET</b>					
<b>ALÁMBRICO</b>	<b>MENSUALIDAD</b>	<b>ALÁMBRICO CON TELEFONÍA</b>	<b>MENSUALIDAD</b>	<b>INALÁMBRICO</b>	<b>MENSUALIDAD</b>
<input type="checkbox"/> Hasta 20 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 20 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 5 Megas \$ _____	
<input type="checkbox"/> Hasta 30 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 30 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 10 Megas \$ _____	
<input type="checkbox"/> Hasta 100 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 40 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 20 Megas \$ _____	
<input type="checkbox"/> Hasta 200 Megas \$ _____		<input type="checkbox"/> Hasta 200 Megas con hasta 3 líneas telefónicas ilimitadas \$ _____		<input type="checkbox"/> Otro (especificar) \$ _____	
<input type="checkbox"/> Otro (especificar) \$ _____	Hasta _____ Megas	<input type="checkbox"/> Otro (especificar) Hasta _____ Megas \$ _____		Hasta _____ Megas	
Equipo otorgado en comodato.		Portabilidad <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Equipo otorgado en comodato.	
		Número a portar _____			
		Proveedor a portar _____			

Para conocer mayores detalles sobre tu tarifa contratada ingresa a [www.oninternet.com.mx/rates](http://www.oninternet.com.mx/rates) y/o [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS FACTURADOS POR EL PROVEEDOR**

**FREEDOMPOP**

SIM c/ costo \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra \_\_\_\_\_ 00/100 M.N.  
 SIM s/ costo El chip puede o no estar sujeto a un costo, el paquete freemium es exclusivo con el pago puntual de tu servicio de Dish Televisión, y en caso de agotar el beneficio puedes realizar recargas y/o contratar un plan de FreedomPop. Los términos y condiciones los puedes consultar en <https://mx-my.freedompop/login> o al 55 9128 5858. Se proporciona únicamente el servicio de Telefonía celular, el dispositivo es propiedad del suscriptor.

Portabilidad  SI  NO Número a Portar \_\_\_\_\_ Proveedor a portar \_\_\_\_\_  
 Plan / Paquete \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_

**OTRO SERVICIO** (Especificar tipo de servicio) \_\_\_\_\_  
 Costo mensual total por los servicios adquiridos \$ \_\_\_\_\_.00 Importe con letra \_\_\_\_\_ 00/100 M.N.

No. de SIM \_\_\_\_\_ No. Telefónico FreedomPop \_\_\_\_\_ Todos los precios son en Moneda Nacional.

**4. MENSUALIDAD DEL (LOS) SERVICIO (S) CONTRATADO (S)**

Importe mensual de todos los servicios contratados \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra \_\_\_\_\_ 00/100 M.N.

**FORMAS DE PAGO**

Efectivo  
 Tarjeta de crédito Banco emisor \_\_\_\_\_ Vencimiento \_\_\_\_\_  
 /débito \_\_\_\_\_ Acepto se realice el cargo domiciliado a  Tarjeta de crédito

Recibo TELMEX/TELNOR\* Este campo sólo aplica para el servicio de televisión restringida

\*No. Telefónico en caso de domiciliar el pago mensual \_\_\_\_\_

Nombre del titular de la línea telefónica \_\_\_\_\_

Acepto se realice el cargo domiciliado a  Recibo TELMEX/TELNOR

**REFERENCIA DE PAGO**

Para pagos realizados en efectivo en lugares autorizados de pago anotar número de celular + 4 ceros \_\_\_\_\_ 0000  
 "En caso de no contar con número de celular, colocar referencia de pago."

**5. INSTALACIÓN / SERVICIOS / DESINSTALACIÓN**

ODT No.

<input type="checkbox"/> Instalación nueva	<input type="checkbox"/> Orden de crecimiento o decrecimiento	<input type="checkbox"/> Recuperación
<input type="checkbox"/> Servicio técnico	<input type="checkbox"/> Cambio de domicilio	Otro _____ (Especificar)

**DISH TELEVISIÓN**

Equipo	No. de Serie	Modelo	Smart Card	Modelo Control	I*	S*	R*	Costo	
1.- Plato reflector					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
2.- Base de antena					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
3.- Brazo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
4.- Soporte de brazo LNB					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
5.- LNB					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
6.- Soporte de LNB					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
* Instalado / Sustituir / Recuperado				* Instalado / Sustituir / Recuperado				Costo	
7.- Fuente de poder Dish					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
8.- Control remoto Dish					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
9.- Cable HDMI					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
10.- Antena					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
11.- Control remoto Netbox					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	
12.- Multiswitch					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.	

\* Instalado / Sustituir / Recuperado

\* Instalado / Sustituir / Recuperado

**ON INTERNET**

Módem No. de Serie	IMEI No.	Tarjeta SIM No. de Serie
--------------------	----------	--------------------------

	Instalado	Desinstalado	Recuperado	Costo
1.- Fuente de poder ON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.
2.- Tarjeta SIM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.
3.- Cable LAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.
4.- Cable de corriente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.
5.- Módem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____.M.N.

Observaciones del cliente:

**SERVICIOS TÉCNICOS**

Concepto _____	Costo \$ _____
Forma de pago _____	
Importe con letra _____	

00/100 M.N.

**Nombre y firma de aceptación del cliente**

**6. DÓNATIVO PARA FUNDACIÓN DISH**

**7. PAGARÉ**

SI  NO

Acepto que durante la vigencia de mi relación contractual con Dish donaré a la Fundación Dish la cantidad de \$ 4.00 (Cuatro pesos 00/100, M.N.). Este donativo se verá reflejado como un concepto de cargo en su estado de cuenta. En caso de requerir factura, esta será expedida por Fundación Dish A.C.

Asimismo, fui informado que podré cancelar este donativo en el momento que desee, llamando al número de Atención a Clientes 55 56 10 10 10.

Me obligo incondicionalmente a pagar a COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V. En su domicilio, la cantidad que resulte de la suma de los componentes otorgados para la prestación del (los) servicio(s) contratado (s) y que, al finalizar el contrato, no sean devueltos en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados; mismos que se enuncian a continuación:

DISH	\$ 4,335	ON INALÁMBRICO	\$ 2,230
NETBOX	\$ 1,870	ON ALÁMBRICO	\$ 1,922

Nombre y firma del suscriptor \_\_\_\_\_

Nombre y firma del suscriptor \_\_\_\_\_

## CONSIDERACIONES ADICIONALES

### 1.- AUTORIZACIÓN CARGO EN TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente  SI  NO autorizo a "EL PROVEEDOR" para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por el concepto de servicios que mensualmente me presta.

### 2.- CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios Telecommunicaciones para el mercado residencial registrado como Contrato de Adhesión ante Profeco, mismo que está a mi disposición de acuerdo al servicio que adquiero, en las siguientes direcciones electrónicas [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx), [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx) y [www.dishcelular.com.mx](http://www.dishcelular.com.mx).

"EL PROVEEDOR se obliga a informar por cualquier medio, si cuenta con disponibilidad para la instalación y prestación de (los) servicio (s) contratado (s). En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, en el domicilio que indicó en el presente documento, por lo que estoy de acuerdo en dárle las facilidades que resulten necesarias".

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y que se encuentra publicado para mi consulta, en la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx), con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial  
 SI  NO

EL SUSCRITOR  SI  NO acepta que su estado de cuenta sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico, será el que se precisa en este mismo documento.

### 3.- REGISTRO DE CONSUMIDORES

El Suscriptor  SI  NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines publicitarios o para efectos mercadológicos.

El suscriptor acepta  SI  NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes.

### 4.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

El suscriptor manifiesta haber leído la Carta de Derechos Mínimos que le fue mostrada por el asesor.

EL SUSCRITOR autoriza que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico  SI  NO

### 5.- PENAS CONVECIONALES

En caso de cancelación anticipada, deberá pagar una pena convencional del 20% de acuerdo a los meses restantes para cumplir el plazo forzoso.

AUTORIZACIÓN DE ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO. Contrato de adhesión  SI  NO

## AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

Para conocer más información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales, el conocimiento sobre sus derechos ARCO puede consultar nuestro aviso de privacidad integral en <https://www.cofresa.com.mx/avisodeprivacidad> en la sección Aviso de Privacidad.

Nombre y firma del suscriptor

La firma inserta y todas las casillas marcadas son aceptación de la presente carátula y clausulado del contrato NO.

1.- No. de Aliado de Negocio _____
2.- No. de Sicota _____
3.- No. de Vendedor _____
4.- Área de venta _____
5.- No. de Supervisor _____



La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentran disponibles en:  
[www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx), [www.dishcelular.com.mx/freedompop.html](http://www.dishcelular.com.mx/freedompop.html), [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx),  
[www.freedompop.com.mx](http://www.freedompop.com.mx), <https://burocomercial.profeco.gob.mx>  
[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V./IDISH.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V./IDISH.pdf)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE EL (LA) SEÑOR (A) O LA PERSONA MORAL CUYO NOMBRE (S) APARECEN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUScriptor", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I. 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 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 plasman las partes en la carátula.
- e) Que es voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a lo siguiente:

## DEFINICIONES

**1. SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.** - Documento que forma parte integral del contrato, en donde se establecen los datos principales de "EL SUScriptor", en su caso, EQUIPO (S) TERMINAL (MÓDEM), DECODIFICADOR, FORMA DE PAGO, SERVICIO (S) CONTRATADO (S) y otras características del presente contrato.

**2. "EL SUScriptor".-** Persona física o moral que adquiere EL (los) SERVICIO (s) que se refieren en el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA, este cuenta con los derechos establecidos en la ley y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de EL (los) SERVICIO (s).

**3. "EL PROVEEDOR".** - Persona moral que se encarga de proporcionar EL (los) SERVICIO (s) de telecomunicaciones a cambio de una remuneración económica, buscando responder las necesidades de sus clientes.

**4. SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO.**- Es el servicio se ofrece en la modalidad de **postpago**, mediante tecnologías móviles a través de un EQUIPO TERMINAL (MÓDEM).

La ACTIVACIÓN, se realiza cuando EL EQUIPO TERMINAL es conectado a la corriente eléctrica, para posteriormente realizar la liberación de la red y así estar en posibilidades de proveer EL SERVICIO, lo anterior con base al domicilio registrado y confirmado por "EL SUScriptor".

EL SERVICIO no es móvil, por lo cual no permite desplazarlo fuera del domicilio y está sujeto a una cuota de capacidad y velocidad, que se determinará, de acuerdo con EL PAQUETE CONTRATADO.

**4.1 PAQUETE (S) DE GB ADICIONALES PARA INTERNET INALÁMBRICO FIJO.**- "EL SUScriptor" podrá solicitarlo a fin de poder seguir contando con el servicio en cualquier momento o cuando haya agotado su consumo mensual de EL SERVICIO contratado, y podrá cubrir el pago en la modalidad de **postpago**, y **prepago**, mismas que aplican de la siguiente manera:

**4.2 PAQUETE (S) PREPAGO.** - "EL SUSCRIPtor" podrá pagar el monto por el (los) PAQUETE (S) DE GB ADICIONALES, llamando a ATC, o directamente en cualquiera de los establecimientos definidos por "EL PROVEEDOR" para ello. La solicitud de Gb adicionales no excederá al siguiente ciclo de facturación

**4.3 PAQUETE (S) POSPAGO.** - "EL SUSCRIPtor" otorgará el consentimiento de manera expresa para que "EL PROVEEDOR" pueda cargar a su factura siguiente, el monto por el (los) PAQUETE (S) DE GB ADICIONALES solicitado (s), y cubrirá junto con la mensualidad de EL (los) SERVICIO (s) contratados.

**4.4 CONTRATACION DE GB ADICIONALES.** - "EL PROVEEDOR" informará a "EL SUSCRIPtor" por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, de manera gratuita cada vez que realice una recarga, la siguiente información:

- a) Monto del PAQUETE DE GB ADICIONALES solicitado
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la contratación de PAQUETE DE GB ADICIONALES
- c) Vigencia del PAQUETE DE GB ADICIONALES
- d) Con la recarga realizada, "EL SUSCRIPtor" manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial elegida.

Podrá visualizar los lugares donde se puede realizar recargas a través de su página de internet [oninternet.com.mx/recharge](http://oninternet.com.mx/recharge)

**5. SERVICIO DE INTERNET ALÁMBRICO.** - Servicio de internet mediante XDSL (cable) o FTTPH (fibra), a través de un EQUIPO TERMINAL (MÓDEM), mismo que es otorgado en comodato el cual no cuenta con un límite de capacidad; la velocidad de navegación será con base al paquete contratado, mismo que se estipulará en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

**6. SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO.** - Servicio de recepción de señales e imágenes vía satélite, con fines de entretenimiento, y/o diversión.

**7. SERVICIO DE INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA.** - El servicio que se precisa en la definición 1.5, más el de telefonía fija, que consiste en la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, conectadas a una central de conmutación automática, en donde no intervienen operadoras, misma que se compone de lo siguiente:

**7.1 DIT.** - Dispositivo de Interconexión Telefónica mismo que es propiedad de "EL PROVEEDOR" así como el cableado que se coloca dentro del domicilio, para poder proveer el servicio de telefonía fija.

**7.2 LINEA TELEFÓNICA.** - Se refiere a un cable físico que se conecta a un aparato telefónico propiedad del SUSCRIPtor, a la red de telecomunicaciones, ligado a un único número de teléfono asociado a "EL SUSCRIPtor" para poder facturarle el servicio prestado.

**8. ATENCIÓN A CLIENTES (ATC).** - Grupo exclusivo de personas, con que cuenta "EL PROVEEDOR" para la atención telefónica de "EL SUSCRIPtor" el cual se encuentra capacitado y especializado para atender sus llamadas, así como dudas, aclaraciones, quejas, cancelaciones, reclamaciones entre otros, mismos que pueden ser consultados en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

**9 CONTRATACIÓN.** - Es el acuerdo mediante el cual "EL SUSCRIPtor" solicita la prestación de EL (los) SERVICIO (s) de telecomunicaciones que pone "EL PROVEEDOR" a su disposición a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA, y que se confirma mediante la firma del contrato por "EL SUSCRIPtor" en términos de lo establecido por la legislación federal vigente, que de forma enunciativa más no limitativa podría celebrarse de manera física o a través de un dispositivo o medio electrónico.

Los costos de EL (los) SERVICIO (s) se encuentran disponibles para que "EL SUSCRIPtor" pueda consultarlos en la página de internet: [ventasweb.dish.com.mx/paquetes.php?tab=tv](http://ventasweb.dish.com.mx/paquetes.php?tab=tv) y/o [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx).

**10. MODALIDAD DE PAGO DEL (los) SERVICIO (s).** - "EL PROVEEDOR" tendrá derecho a cobrar y "EL SUSCRIPtor" estará obligado a pagar las tarifas que incluyen los impuestos correspondientes a EL (los)

**SERVICIO** (s) Contratado (s), y en caso de aplicar y sea procedente los cargos inherentes a la contratación del servicio, los cargos por recuperación de **EL** (los) **EQUIPO** (s) que sean propiedad del "PROVEEDOR", gastos por cobranza derivados de incumplimientos de pago, reactivación y en su caso los daños y perjuicios que se pudieran reclamar ante la autoridad jurisdiccional en los términos del presente Contrato.

**10.1 MENSUALIDAD.** - Importe en moneda nacional que deberá de pagar "**EL SUSCRIPtor**" de manera mensual en la modalidad de pospago, por **EL** (los) **SERVICIO** (s) contratados.

**10.2 PAGO PRORRATEADO DE LA PRIMERA MENSUALIDAD.** - Importe en moneda nacional que deberá de pagar "**EL SUSCRIPtor**" por **EL** (los) **SERVICIO** (s) proporcionado (s) desde la fecha de activación de **EL** (los) **SERVICIO** (s) solicitado (s) y hasta la fecha del primer corte de su servicio, dicho importe podrá ser parcial o total dependiendo de la fecha de activación de **EL** (los) **SERVICIO** (s).

**11. REFERENCIA DE PAGO.** - Es una referencia que será proporcionada a "**EL SUSCRIPtor**" para que este pueda realizar su pago, la misma estará compuesta de los 10 dígitos de su teléfono móvil más 4 ceros, y servirá como elemento de identificación.

Si "**EL SUSCRIPtor**" cambia su número móvil deberá comunicarse a "ATC" para que se pueda realizar la modificación y pueda seguir realizando sus pagos de manera mensual y oportuna.

En caso de no contar con número de celular, se otorgará una Tarjeta de identificación, misma que será otorgada de manera gratuita al momento de la contratación, la cual podrá ser consultada en el portal de internet de "EL PROVEEDOR".

#### **12. GASTOS DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN:**

**12.1 GASTOS DE INSTALACIÓN.**- Consiste en el cargo que deberá pagar "**EL SUSCRIPtor**" a "EL PROVEEDOR", los cuales aplican para el **SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO** y el **SERVICIO DE INTERNET ALÁMBRICO**, así como el paquete de **INTERNET ALAMBRICO + TELEFONÍA FIJA** mismos que cubren gastos administrativos relacionados con la contratación, así como gastos técnicos indispensables para estar en posibilidad de proporcionar **EL** (los) **SERVICIO** (s) solicitado (s) dentro del hogar de "**EL SUSCRIPtor**".

**12.2 GASTOS DE ACTIVACIÓN.** - Consiste en el cargo que deberá pagar "**EL SUSCRIPtor**" a "EL PROVEEDOR" y dichos gastos aplican para el **SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO FIJO** por conceptos administrativos y de activación del servicio dentro del hogar de "**EL SUSCRIPtor**".

El costo de los gastos de **INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN** podrá ser consultado en la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [www.oninternet.com.mx](http://www.oninternet.com.mx)

"**EL SUSCRIPtor**" podrá cubrir los **GASTOS DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN** al momento del inicio de la prestación de **EL** (los) **SERVICIO** (s), en un solo pago, o diferir el costo de estos a determinados meses, dependiendo de **EL** (los) **SERVICIO** (s), contratados, información que será plasmada dentro de la **SOLICITUD DE SERVICIOS** y/o **CARATULA**.

"**EL SUSCRIPtor**" podrá solicitar la terminación anticipada del contrato, y estos en ningún momento se entenderán como una penalización. Lo anterior no exime a "**EL SUSCRIPtor**" del pago de las cantidades adeudadas por **EL** (los) **SERVICIO** (s) efectivamente prestados.

**13. CICLO DE FACTURACIÓN.** - Periodo correspondiente al mes facturado de **EL** (los) **SERVICIO** (s) contratado (s), mismo que correrá a partir de la activación del mismo, y el cual se encontrará disponible en el estado de cuenta, o página de internet.

"**EL SUSCRIPtor**" podrá solicitar el cambio de ciclo y/o sufrirá modificación derivado de la contratación de servicios adicionales, situación que "**EL PROVEEDOR**" indicará si es factible o no.

**14. FECHA DE CORTE.** - Es el día del mes calendario asignado, y que delimita el ciclo de facturación que tiene "**EL SUSCRIPtor**" para poder realizar su pago, el mismo se encontrará disponible en el estado de cuenta que se pone a disposición de "**EL SUSCRIPtor**", en su domicilio o vía correo electrónico, página de internet, o comunicándose a ATC, de acuerdo con el servicio contratado, previa autorización de esté en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA** del presente Contrato.

**15. FECHA LÍMITE DE PAGO.** – Será el sexto (6) día posterior a la fecha de corte de cada mes, señalado por “EL PROVEEDOR”, para que “EL SUSCRIPtor” realice el pago de EL (los) SERVICIO (s) del periodo de facturación correspondiente. La FECHA LÍMITE DE PAGO estará disponible en el estado de cuenta.

Si “EL SUSCRIPtor” realiza el pago dentro de los 6 primeros días contará con un beneficio de pronto pago, dentro de su mensualidad, por EL (los) SERVICIO (s) contratado (s).

**16. FORMA DE PAGO.** – Es el medio de pago elegido por “EL SUSCRIPtor” para cubrir el importe de EL (los) SERVICIO (s) contratado (s) y disfrutado (s), la cual decidirá y se plasmará dentro de la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA, y que pueden ser:

a) **PAGO EN EFECTIVO:** “EL PROVEEDOR” asignará una REFERENCIA DE PAGO y/o Tarjeta de Identificación esta última en caso de no contar con número celular, al momento de la contratación y/o instalación.

“EL PROVEEDOR” explicará su uso para que “EL SUSCRIPtor” pueda cubrir el importe mensual por EL (los) SERVICIO(s) contratados, en cualquiera de los centros autorizados y referidos en la página de internet de “EL PROVEEDOR”.

b) **CARGO AUTOMATICO A TARJETA DE CRÉDITO:** “EL SUSCRIPtor” podrá realizar el pago de sus servicios mediante cargos automáticos a la tarjeta que este señale y proporcione en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

c) **CARGO A RECIBO TELEFONICO:** Este cargo le será Aplicable únicamente para el SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO contratado de manera individual por “EL SUSCRIPtor” y podrá solicitar el cobro de esté con cargo a su recibo telefónico, y esto se asentará en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

**16. SERVICIOS CONTRATADOS.** - Se refiere, al servicio de INTERNET INALÁMBRICO FIJO, ALÁMBRICO, TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO, INTERNET ALAMBRICO + TELEFONÍA FIJA que oferta “EL PROVEEDOR”, y que pueden ser contratadas de manera individual o conjunta.

**17. SERVICIOS ADICIONALES.** - Son aquellos servicios que, a petición de “EL SUSCRIPtor” se suman a EL (los) SERVICIO (s) contratado (s); estos se pueden solicitar al momento de la instalación, o posteriormente por medios físicos, electrónicos y/o comunicándose a ATC, de acuerdo con las facilidades técnicas y operativas con que se cuenten en el domicilio de “EL SUSCRIPtor”.

Dicha solicitud podrá generar un prorratoe sobre la factura de EL (los) SERVICIO (s) originalmente contratado (s) por “EL SUSCRIPtor” y que dependerá de los SERVICIOS ADICIONALES solicitados por “EL SUSCRIPtor”.

**18. SERVICIOS CON COSTO ADICIONAL PRESTADOS POR TERCEROS.** – Son aquellos servicios que son proporcionados por terceros no vinculados a “EL PROVEEDOR” del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por “EL PROVEEDOR” de servicios de telecomunicaciones, ni a sus SERVICIOS ADICIONALES, cuyo cobro se realiza a través de la facturación de “EL PROVEEDOR” de servicios de telecomunicaciones.

**19. INFRAESTRUCTURA.** - Se refiere a todos los recursos técnicos, componentes y/o accesorios necesarios para que “EL PROVEEDOR” pueda ofrecer EL (los) SERVICIO (s), en el domicilio del “EL SUSCRIPtor” hasta el punto de conexión terminal.

**19.1. EQUIPO NETBOX.**- Dispositivo que “EL PROVEEDOR” pone a disposición como un SERVICIO ADICIONAL en calidad de arrendamiento, mismo que tiene la función de poder alterar la función del televisor de “EL SUSCRIPtor” en funcionalidades de Smart TV, lo cual permite realizar descargas de apps, así como visualizar contenido exclusivo; para conocer más detalles “EL PROVEEDOR” pone a disposición la página web [www.dish.com.mx/NETBOX/index.html](http://www.dish.com.mx/NETBOX/index.html)

**19.2. EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) INALÁMBRICO FIJO.** - Dispositivo proporcionado por “EL PROVEEDOR” en calidad de arrendamiento y/o comodato, según se señale en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA mismo que se encuentra debidamente homologado y cuenta con las características mínimas necesarias para hacer uso de EL SERVICIO.

**19.3. EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO.** - Dispositivo proporcionado por "EL PROVEEDOR" y/o un tercero en calidad de comodato señalado en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**, mismo que se encuentra debidamente homologado y cuenta con las características mínimas necesarias para hacer uso de **EL SERVICIO**.

**19.4. EQUIPO TERMINAL DECODIFICADOR.** - Dispositivo proporcionado por "EL PROVEEDOR" para el servicio de televisión restringida, en calidad de arrendamiento, señalado en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**, mismo que cuenta con las características y tecnologías (SD, HD) necesarias para poder proveer **EL SERVICIO** de acuerdo con las necesidades de "**EL SUSCRIPtor**".

**EL EQUIPO TERMINAL DECODIFICADOR** no requiere de ningún dispositivo adicional para proporcionar **EL SERVICIO** y los componentes a instalar dependerán de la tecnología contratada por "**EL SUSCRIPtor**" así como la tecnología que posea el televisor propiedad del mismo . "**EL PROVEEDOR**" siempre será único responsable frente a "**EL SUSCRIPtor**".

"**EL PROVEEDOR**", podrá otorgar **EL EQUIPO TERMINAL** en arrendamiento o comodato, mismo que dependerá del costo de **LOS GASTOS DE ACTIVACIÓN** al momento de la contratación, el cual se estipulará en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**.

Los equipos necesarios para la prestación de los servicios contratados deben encontrarse debidamente homologados conforme a las disposiciones técnicas aplicables que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

"**EL SUSCRIPtor**" deberá constar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; "**EL SUSCRIPtor**" reconoce que "**EL PROVEEDOR**" no se hará responsable de los daños o perdidas en los equipos propiedad del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, "**EL SUSCRIPtor**" y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas.

**20. ACCESOS DE CONSULTA.** - "**EL PROVEEDOR**" facilita a "**EL SUSCRIPtor**" la opción de registrarse con un usuario y contraseña que él mismo designa y puede ser modificada por éste en cualquier momento. En dicho apartado "**EL SUSCRIPtor**" puede obtener información respecto de los servicios contratados, actualización de datos, consulta de estado de cuenta, entre otros, esto dependiendo del servicio contratado, lo cual aplica de la siguiente manera:

**20.1 MI CUENTA ON.** - Ingresando a: [on.oninternet.com.mx/index.php](http://on.oninternet.com.mx/index.php)

**20.2 MI DISH.** - Ingresando a: [www.dish.com.mx/dish-movil/registroMiDish](http://www.dish.com.mx/dish-movil/registroMiDish)

**20.3 CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** - Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los **servicios públicos** de telecomunicaciones, misma que "**EL PROVEEDOR**" entrega a "**EL SUSCRIPtor**", al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada y/o entregada a través de medios electrónicos previa autorización de "**EL SUSCRIPtor**", misma que queda señalada en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**, y se encuentra disponible para su consulta de forma permanente en la (s) página (s) web de "**EL PROVEEDOR**".

**21. 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

**22. PAGARÉ.** - Es el medio por el cual "**EL PROVEEDOR**" solicita a "**EL SUSCRIPtor**" que garantice el cumplimiento de las obligaciones de devolución del **EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO y DECODIFICADOR** entregado en arrendamiento y/o en comodato, según sea el caso, por lo cual deberá ser expresamente aceptado y firmado por "**EL SUSCRIPtor**, con cantidad cierta.

## CLAUSULAS

## 1.- OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar a "EL SUSCRIPtor" EL (los) SERVICIO (s), señalados y seleccionados en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA mismos que pueden ser: TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO Y/O INTERNET INALÁMBRICO FIJO Y/O ALÁMBRICO Y/O INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA FIJA en adelante EL SERVICIO ya sea de manera individual o conjunta y que son prestados conforme a los índices y parámetros de calidad, establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, así como los establecidos por su título de Concesión/Autorización y demás normatividad aplicable, adicional a la normativa que marca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de forma continua, uniforme, regular, eficiente, cumpliendo con las normas y estándares mínimos de calidad aplicables.

El presente contrato se regirá esencialmente bajo el esquema de **postpago**, es decir se va a pagar EL (los) SERVICIO (s) posterior a utilizarlo.

"EL PROVEEDOR" es el único responsable frente a "EL SUSCRIPtor" por la prestación EL (los) SERVICIO (s) de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

Cualquier cargo de EL (los) SERVICIO (s), inicia a partir de la fecha en la que efectivamente inició la prestación del servicio de telecomunicaciones

## 2.- INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN.

Para el SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO, INTERNET ALÁMBRICO, INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA FIJA "EL PROVEEDOR" deberá efectuar la INSTALACIÓN de EL (los) SERVICIO (s) objeto del presente contrato en un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato.

Para el servicio de INTERNET INALÁMBRICO FIJO, "EL PROVEEDOR" entregará la información necesaria para la ACTIVACIÓN de EL SERVICIO en el momento de la entrega del Equipo terminal.

La ACTIVACIÓN comienza una vez que EL EQUIPO TERMINAL es entregado por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPtor", y se conecta al suministro de energía eléctrica, en donde inicia la configuración predeterminada para su funcionamiento y estos se enlazan automáticamente con los sistemas de "EL PROVEEDOR", la prestación de "EL SERVICIO" inicia una vez realizada la ACTIVACIÓN y no podrá exceder de un plazo de 3 (tres) días hábiles.

Las partes están conscientes y de acuerdo en que la instalación podrá ser delegada por "EL PROVEEDOR" a un tercero, no obstante, el responsable de todo lo relacionado con LA INSTALACIÓN y EL (los) SERVICIO (s) siempre será "EL PROVEEDOR".

Para este caso, las partes acuerdan que en los supuestos en los que se requiera firma autógrafa de "EL SUSCRIPtor", ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico o de acuerdo a la tecnología empleada para la contratación o ACTIVACIÓN de EL (los) SERVICIO (s), mismas que tendrán la validez y efectos de la legislación aplicable.

En caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles a "EL PROVEEDOR", éste debe devolver las cantidades que "EL SUSCRIPtor" haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor a 30 (treinta) 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 pagar "EL PROVEEDOR" una penalidad en caso de incumplimiento.

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

## 3.- INSTALACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES PROPIEDAD DE TERCERO

**"EL PROVEEDOR"** o algún tercero autorizado en su caso, realizará la instalación y proveerá a **"EL SUSCRIPtor"** **EL EQUIPO TERMINAL, Y/O DECODIFICADOR**, así como los accesorios para **EL (los) SERVICIO (s)** que presta el mismo.

El (los) equipo (s) será (n) entregado bajo la modalidad de arrendamiento y/o comodato, lo cual se define en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**, por lo que en ningún momento será propiedad de **"EL SUSCRIPtor"**.

El (los) equipo (s) podrán ser propiedad de un tercero, sin embargo, este último faculta a **"EL PROVEEDOR"** para otorgar El (los) equipo (s) en comodato o arrendamiento, según se establezca en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**.

**"EL SUSCRIPtor"** se obliga al cuidado necesario del **EQUIPO TERMINAL** y destinarlo únicamente para el uso de **EL (los) SERVICIO (s)** que contrata por medio del presente, sin posibilidad alguna de ceder, comercializar, transferir o retener bajo concepto alguno los mismos.

#### 4.- INSTALACIÓN DE INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA

**"EL PROVEEDOR"** realizará la instalación de **INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA** y la prestación del servicio comenzará dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.

Si el servicio se contrata por xDSL (cable) para la telefonía se procede a la instalación del **"DIT"**, cableado interior que va del dispositivo **"DIT"** al interior del inmueble, y a su vez a él **EQUIPO TERMINAL** propiedad de **"EL SUSCRIPtor"**.

En cambio, si la contratación es por FTTPH (fibra), se tendrá que realizar una instalación con xDSL que irá del **"DIT"** al interior del inmueble para la telefonía y una FTTPH que irá del **"DIT"** al equipo terminal para proporcionar el servicio de internet,

Una vez que **"EL SUSCRIPtor"** cuente con el servicio, **"EL PROVEEDOR"** podrá comenzar a cobrarlo, la fecha para realizar su pago mensual dependerá de la fecha de inicio del servicio.

El **"DIT"** y cableado que es colocado para la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** en el domicilio de **"EL SUSCRIPtor"** son exclusiva propiedad de **"EL PROVEEDOR"**, los cuales son otorgados en comodato, por lo tanto **"EL SUSCRIPtor"** se compromete a la guarda, custodia y conservación de los mismos, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que sea recibido de conformidad por **"EL PROVEEDOR"** a la terminación del contrato.

- a) **"EL SUSCRIPtor"** deberá cubrir el costo de las reparaciones cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas de este.
- b) **"EL SUSCRIPtor"** se obliga a: no vender y/o ceder, no cambiar de domicilio la instalación original, no permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, sin el consentimiento de **"EL PROVEEDOR"** y utilizar el Equipo en la forma autorizada por **"EL PROVEEDOR"**.
- c) **"EL SUSCRIPtor"** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; reconociendo que **"EL PROVEEDOR"** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **"EL SUSCRIPtor"** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas.
- d) En el caso de que **"EL SUSCRIPtor"** sufra algún robo o sea objeto de siniestro, deberá dar aviso inmediato a **"ATC"**, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo.
- e) **"EL SUSCRIPtor"** deberá presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para validar el costo de la reposición del equipo.

##### 5.1.- APARATO TELEFÓNICO

Para hacer uso de **EL SERVICIO de TELEFONIA FIJA**, **"EL SUSCRIPtor"** deberá tener un aparato telefónico de su propiedad, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado en conformidad con las disposiciones del IFT.

#### 8.- SERVICIOS TÉCNICOS.

Convienen las partes que cuando "EL SUSCRIPtor" tenga la necesidad de solicitar algún servicio técnico, y que no derive por fallas atribuibles a "EL PROVEEDOR", deberá hacerlo, estando consiente que "EL PROVEEDOR", tendrá la facultad de solicitar el pago del importe vigente por concepto de alguno de ellos, dependiendo de la situación y el servicio solicitado, información que podrá consultar en [www.dish.com.mx/precios-st](http://www.dish.com.mx/precios-st) y [www.oninternet.com.mx/service-costs](http://www.oninternet.com.mx/service-costs)

"EL PROVEEDOR" contará con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar cualquier SERVICIO TECNICO posterior a la confirmación del mismo, para lo que el personal operativo de "EL PROVEEDOR", se deberá identificar y mostrar a "EL SUSCRIPtor" la orden de trabajo relacionada con EL (los) SERVICIO (s) a realizar.

#### 9.- CAMBIO DE DOMICILIO

"EL SUSCRIPtor" podrá solicitar el cambio de domicilio vía telefónica al número de ATC, con horario de atención las 24 horas del día, de lunes a domingo; y "EL PROVEEDOR" contará con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar el cambio de domicilio, previo pago de las tarifas aplicables según el servicio solicitado, lo cual puede ser consultado en: [www.dish.com.mx/precios-de-servicios-tecnicos](http://www.dish.com.mx/precios-de-servicios-tecnicos) y [www.oninternet.com.mx/service-costs](http://www.oninternet.com.mx/service-costs)

Si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPtor" está fuera del área de cobertura, o "EL PROVEEDOR" no cuenta con la posibilidad de otorgar la prestación del servicio, esto será causa automática de terminación del Contrato.

#### 10.- VISITAS EN FALSO.

"EL SUSCRIPtor", se compromete a estar en el domicilio que señaló para la prestación de EL (los) SERVICIO (s) una vez programada y confirmada con esté para realizar la instalación de EL (los) SERVICIO (s) y/o SERVICIO TECNICO.

En el supuesto de no encontrarse se generará el cobro de la visita solicitada, mismo que será cubierto por "EL SUSCRIPtor" en el siguiente periodo de facturación.

Dicho cobro no procederá, si "EL SUSCRIPtor" se comunica antes de 24 horas a la fecha programada al número de ATC, para reprogramar la visita técnica.

#### 11.- IMPOSIBILIDAD TÉCNICA Y/O FÍSICA

En caso de que "EL PROVEEDOR" no pueda iniciar la prestación de EL (los) SERVICIO (s) por causas atribuibles a este o por IMPOSIBILIDAD TÉCNICA Y/O FÍSICA, se deberá devolver a "EL SUSCRIPtor" las cantidades que haya pagado previamente en un lapso no mayor a 30 días, dejando sin responsabilidad alguna a las partes, y quedando el contrato como cancelado.

#### 12.- PORTABILIDAD NÚMÉRICA.

Cuando "EL SUSCRIPtor" decide portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado EL SERVICIO de manera automática y la relación contractual con "EL PROVEEDOR", únicamente de aquel SERVICIO cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

"EL SUSCRIPtor" tiene derecho al pago de pena convencional cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

La portabilidad numérica aplica de un servicio local fijo a otro de las mismas características. "EL PROVEEDOR" se obliga a observar los derechos derivados de las obligaciones de portabilidad con respecto a "EL SUSCRIPtor" establecidos en la NOM 184-SCFI-2018 y la legislación vigente.

**13.- CAMBIO DE NUMERO TELEFÓNICO.** - "EL SUSCRIPtor" por así convenir sus intereses, podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico (marcación) asignada, al momento de la contratación, "EL PROVEEDOR" realizará el cambio siempre y cuando cuente con las facilidades técnicas necesarias, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la solicitud correspondiente, dicho cambio puede o no tener un costo adicional sobre la factura de "EL SUSCRIPtor".

#### **14.- SERVICIOS ADICIONALES.**

"EL PROVEEDOR" puede prestar **SERVICIOS ADICIONALES** a lo originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y "EL SUSCRIPtor" lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita

"EL PROVEEDOR" puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento de "EL SUSCRIPtor" para tal efecto.

Los servicios adicionales, se prestarán previa solicitud y aceptación de conformidad por "EL SUSCRIPtor".

"EL PROVEEDOR" debe contar con la opción de ofrecer a "EL SUSCRIPtor" cada servicio de telecomunicaciones adicional o producto por separado, para "EL SUSCRIPtor" que así lo solicite, debiendo darle a conocer el precio de éstos previamente a su contratación.

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL SUSCRIPtor" a contratar **SERVICIOS ADICIONALES** como requisito para la contratación de alguno de EL (los) SERVICIO (s) y/o productos que oferte o la continuación de los mismos, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento de "EL SUSCRIPtor", que no deriven del contrato correspondiente, así mismo "EL SUSCRIPtor" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad, lo cual no exime del pago de EL (los) SERVICIO (s) disfrutados por "EL SUSCRIPtor", sin que se afecte el servicio originalmente contratado, dicha cancelación "EL PROVEEDOR" deberá realizarla dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud, lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que "EL SUSCRIPtor" adquiera **SERVICIOS ADICIONALES**, posterior a la contratación de EL (los) SERVICIO (s), éstos serán regulados a través del presente contrato mientras esté vigente.

Para el supuesto de que "EL SUSCRIPtor" decidiera terminarlos anticipadamente siempre, podrá hacerlo en cualquier momento. Estos servicios podrán prestarse por evento, tiempo, capacidad, o cualquier otra modalidad, que promueva o venda "EL PROVEEDOR".

#### **15.- FALLAS E INTERRUPCIONES.**

"EL SUSCRIPtor" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones de EL (los) SERVICIO (s).

Siempre y cuando se acrede que las fallas o interrupciones son imputables a "EL PROVEEDOR", o no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, o implícitos en la publicidad o no se preste o proporcione por causas imputables a "EL PROVEEDOR", éste dejará de cobrar a "EL 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 de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte, "EL PROVEEDOR" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado para "EL SUSCRIPtor", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. "EL PROVEEDOR" deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación

"EL PROVEEDOR" proporcionará a "EL SUSCRIPtor" un folio de seguimiento, respecto al reporte de fallas y/o interrupciones en el servicio de telecomunicaciones, para proceder a verificar el tipo de falla y con base a ello dictaminar el tiempo estimado para la reparación, según sea el caso.

## 16.- PRECIOS DE PAQUETES Y/O SERVICIOS

“EL PROVEEDOR” tendrá en sus oficinas a disposición y la vista de todo público, así como en la página de internet .de “EL PROVEEDOR” <https://d13td37o1xvqr3.cloudfront.net/tarifas-ift/TARIFAS-IFT-DISH.html> y <https://oninternet.com.mx/rates> los costos, contenidos e importes de cada uno de los servicios que promociona o vende, vigentes, los planes o paquetes del Servicio de Telecomunicaciones contratados, la cobertura donde “EL PROVEEDOR” ofrece **EL (los) SERVICIO (s)**, así como las respectivas tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del IFT, las cuales podrán ser consultadas por “EL SUSCRIPtor” en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Cuando “EL PROVEEDOR” realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o modificación a los servicios de telecomunicaciones originalmente contratados, deberá notificar a “EL SUSCRIPtor” con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que surta efecto dicha modificación.

“EL SUSCRIPtor” puede cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso, los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

## 17.- DISPONIBILIDAD DE ESTADO DE CUENTA.

“EL PROVEEDOR” se encuentra obligado a entregar gratuitamente en el domicilio de “EL SUSCRIPtor” un estado de cuenta, y/o recibo, el cual contendrá el desglose del monto total por concepto de **EL (los) SERVICIO (s)** contratado (s), y de **EL EQUIPO TERMINAL** en arrendamiento según sea el caso; así como el consumo total de datos, de manera mensual, mismo que podrá conocer a través de la pantalla del servicio de televisión o en sustitución de la obligación referida mediante correo electrónico señalado en la carátula de servicio, previa autorización de “EL SUSCRIPtor”. De igual forma podrá consultarla en la página de Internet [www.dish.com.mx/midish/login?page=edc](http://www.dish.com.mx/midish/login?page=edc) y [micuentaon.oninternet.com.mx/index.php](http://micuentaon.oninternet.com.mx/index.php) previo registro que realice en el portal en MI CUENTA ON / MI DISH, o bien descargando la aplicación móvil que tiene a disposición “EL PROVEEDOR” sin costo y compatible para diferentes sistemas operativos.

## 18.- CARGOS INDEBIDOS Y/O DEVOLUCIONES.

En caso de tratarse de cargos indebidos, “EL PROVEEDOR” deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles posteriores a la reclamación. 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.

“EL PROVEEDOR” bonificará y compensará siempre y cuando el cobro indebido sea comprobado.

## 19.- FACTURA ELECTRÓNICA

“EL SUSCRIPtor” podrá solicitar factura electrónica a “EL PROVEEDOR” llamando al número de ATC, y proporcionará sus datos fiscales, y que le pueda ser enviada al correo electrónico proporcionado en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA; si es de su preferencia también puede solicitar el envío de forma recurrente. Las solicitudes de factura deberán ser de su año calendario en curso.

## 20- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión del servicio se efectuará en los siguientes supuestos:

- a) Por realizar pagos parciales de la tarifa aplicable a “EL SERVICIO”
- b) Por falta de pago después de haber transcurrido más de 12 días posteriores a su fecha de corte.
- c) Por manipular, modificar o mover el equipo terminal y/o decodificador.
- d) Por declaración judicial o administrativa
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederá la bonificación a que se refiere la legislación vigente.
- f) Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción de **EL EQUIPO TERMINAL** y/o **DECODIFICADOR**.
- g) Por fallas en el voltaje en el domicilio de “EL SUSCRIPtor”.

**"EL SUSCRIPtor"** esta consiente que correrá por su cuenta el pago de la mensualidad y cargos adicionales por suspensión para **TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO** y/o reactivación para el servicio de **INTERNET ALÁMBRICO e INALÁMBRICO FIJO**, que genere su incumplimiento de pago de acuerdo a **EL (los) SERVICIO (s)** contratado (s), los cuales pueden ser consultados en la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [oninternet.com.mx/additional-costs](http://oninternet.com.mx/additional-costs), así como en la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**.

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.

#### **21.- FORMAS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPtor.**

- a) "**EL SUSCRIPtor**" podrá comunicarse de manera gratuita a través del teléfono **(55 55123123)**.
- b) En la página de internet [www.dish.com.mx](http://www.dish.com.mx) y [www.oninternet.com.mx](http://oninternet.com.mx) disponible los 365 días del año, las 24 horas.
- c) En las oficinas de "**EL PROVEEDOR**" ubicada en Calzada de Tlalpan 1924 col. Churubusco Country Club, C.P. 04210 en la Ciudad de México, en un horario de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas.

#### **22.- NEUTRALIDAD DE LA RED.**

"**EL PROVEEDOR**" cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para conocer mas "**EL SUSCRIPtor**" puede consultarla en [oninternet.com.mx/terms-and-conditions](http://oninternet.com.mx/terms-and-conditions)

#### **23.- RESPONSABILIDAD DEL USO DEL SERVICIO DE INTERNET ALÁMBRICO E INALÁMBRICO FIJO.**

"**EL SUSCRIPtor**" podrá navegar dentro del domicilio registrado en cualquier dispositivo propio con acceso a Internet, quedando bajo su responsabilidad tomar las medidas necesarias para proteger su información, datos y software.

Así mismo reconoce que el servicio de internet contratado será repartido entre el número de dispositivos conectados simultáneamente siendo responsabilidad de "**EL SUSCRIPtor**" la administración de sus clave(s) de usuario y contraseñas de acceso a la red.

#### **24.-DAÑOS Y/O REPARACIONES.**

Todas las reparaciones y mantenimiento del **EQUIPO TERMINAL**, correrán por cuenta de "**EL PROVEEDOR**" siempre y cuando no se hayan detectado daños por negligencia o mal uso de "**EL SUSCRIPtor**".

"**EL PROVEEDOR**" deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. Si "**EL PROVEEDOR**" otorga un **EQUIPO TERMINAL** sustituto con las mismas características y condiciones para la prestación del servicio, el mismo podrá continuar cobrándose de manera regular, conforme a lo contratado.

#### **25.- GARANTÍAS**

El **EQUIPO TERMINAL ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR**, cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por "**EL PROVEEDOR**" en caso de que el servicio de "**EL SUSCRIPtor**" presente alguna falla o bien, no pueda ser reestablecido con asesoría telefónica especializada, debido a que la falla sea ocasionada porque el equipo terminal este dañado, sin embargo para el caso de que las fallas fueran ocasionadas por el "**EL SUSCRIPtor**", éste se obliga cubrir el costo tanto de las reparaciones o reemplazo del **EQUIPO TERMINAL / DECODIFICADOR**, o cualquiera de los componentes y accesorios así como del servicio técnico, cuando le sea imputable la descompostura, misma que se señalan en forma enunciativa, más no limitativa a continuación:

- a) Darle un mal uso y/o mal funcionamiento que derive en la descompostura del **EQUIPO TERMINAL ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR** Por cambiar de domicilio o ubicación la instalación original, y/o desconectar el equipo sin autorización previa y por escrito de "**EL PROVEEDOR**".
- b) Por permitir que un tercero no autorizado por "**EL PROVEEDOR**", haga uso del **EQUIPO TERMINAL/ DECODIFICADOR**, lo abra para intentar repararlo, etc.
- c) Por ceder el mismo a un tercero, sin el consentimiento previo y por escrito de "**EL PROVEEDOR**".

Utilizar el EQUIPO TERMINAL ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR en la forma no autorizada por éste.

**"EL PROVEEDOR"** suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación del EQUIPO TERMINAL ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO Y DECODIFICADOR.

La suspensión en el cobro del servicio no procede cuando el "**EL PROVEEDOR**" acredite que "**EL SUSCRIPtor**" está haciendo uso del servicio.

## 26.- NO DISCRIMINACIÓN

**"EL PROVEEDOR"** debe prestar **EL (los) SERVICIO (s)** en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otro (s) posibles suscriptor (es) en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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 jurídica y técnicamente para la prestación de **EL (los) SERVICIO (s)**.

## 27.- MODIFICACIONES.

**"EL PROVEEDOR"** dará aviso a "**EL SUSCRIPtor**", 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 SUSCRIPtor**" 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 esta cláusula, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna

No se requiere consentimiento de "**EL SUSCRIPtor**" cuando la modificación le genere un beneficio.

De igual manera "**EL PROVEEDOR**" obtendrá el consentimiento de "**EL SUSCRIPtor**", a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para dar por terminado anticipadamente el Contrato de Adhesión con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

## 28.- VIGENCIA

La vigencia del presente Contrato excepcionalmente será indefinida para las partes, y hasta en tanto alguna de ellas notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de la otra, 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 SOLICITUD / CARÁTULA DE SERVICIOS, salvo por lo dispuesto en el punto 28.1 siguiente y siempre que el "**EL SUSCRIPtor**" haya aceptado contratar **EL SERVICIO** a plazo forzoso.

28.1 Las partes acuerdan que para el caso que el "**EL SUSCRIPtor**" elija contratar el servicio de **TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO o INTERNET ALÁMBRICO o INTERNET ALÁMBRICO + TELEFONÍA FIJA** o se decida contratar los servicios de manera conjunta, este se identificará en LA SOLICITUD / CARÁTULA DE SERVICIOS, con base al servicio contratado y/o solicitado por "**EL PROVEEDOR**" de manera conjunta, "**EL SUSCRIPtor**" deberá apegarse a un plazo mínimo forzoso que no excederá de 18 (dieciocho) meses, toda vez que dicho plazo le permite a "**EL PROVEEDOR**" recuperar los gastos de gestión técnica, administrativa y tecnológica que le permite proveer un servicio de calidad y a un precio accesible para "**EL SUSCRIPtor**".

28.2 Sólo para el caso de que el "**EL SUSCRIPtor**" haya contratado los Servicios a plazo forzoso y por ende obligándose en los términos señalados, se estará a lo ordenado en la legislación vigente al momento de la solicitud.

28.3 "EL PROVEEDOR" no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización de "EL SUSCRIPtor", por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor de "EL SUSCRIPtor".

28.4 "EL PROVEEDOR" debe comunicar de manera fehaciente a "EL SUSCRIPtor" que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, "EL SUSCRIPtor" puede dar por terminado el Contrato de adhesión en cualquier momento, sin penalización alguna, previa devolución de **EL EQUIPO TERMINAL/ Y/O DECODIFICADOR** y sin necesidad de recabar autorización de "EL PROVEEDOR", únicamente dando el aviso correspondiente.

"EL PROVEEDOR" no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

En caso de que cualquiera de las partes, solicite la cancelación de manera anticipada al plazo forzoso establecido en la **LA SOLICITUD / CARÁTULA DE SERVICIOS**, se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20% (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.

La rescisión y/o cancelación anticipada del contrato no exime a "EL SUSCRIPtor" del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados

"EL SUSCRIPtor" puede cancelar el contrato de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

#### 29.- BURO DE CREDITO.

"EL SUSCRIPtor" manifiesta que los datos asentados en la **SOLICITUD/ CARÁTULA DE SERVICIOS** son verídicos y autoriza o no a "EL PROVEEDOR" para que pueda llevar a cabo investigaciones y monitoreo sobre su comportamiento crediticio, para efectos de control y cumplimiento de la legislación vigente, información que se plasmará dentro de la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA**.

#### 30.- CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste **EL (los) SERVICIO (s)** en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de "EL PROVEEDOR", así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, "EL SUSCRIPtor" tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor de "EL SUSCRIPtor"

No importando el motivo de cancelación de **EL (los) SERVICIO (s)**, "EL PROVEEDOR" debe otorgar un folio o registro, mismo que puede ser entregado, a "EL SUSCRIPtor", a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

#### 31.- RESCISIÓN SIN RESPONSABILIDAD PARA LAS PARTES.

El presente contrato se podrá rescindir por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad permanente de "EL PROVEEDOR" para continuar con la prestación de **EL (los) SERVICIO (s)**, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si "EL SUSCRIPtor" no subsana en un término de 90 días naturales el saldo vencido, que dio origen a la suspensión de **EL (los) SERVICIO (s)**, lo cual no lo exime del pago remanente de los gastos de instalación.

- c) Si "EL SUSCRIPtor" conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR"
- d) Si "EL PROVEEDOR" no presta EL (los) SERVICIO (s) en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de "EL PROVEEDOR", así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el "IFT".
- e) Si "EL SUSCRIPtor" proporciona información falsa a "EL PROVEEDOR" para la contratación de EL (los) SERVICIO (s).
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de "EL PROVEEDOR".
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

### 32.- DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR

La devolución del EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR, deberá realizarse en las mismas condiciones en las que fue recibido, considerando el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones de uso. La entrega del EQUIPO TERMINAL deberá ser en el domicilio de "EL PROVEEDOR" y/o en los lugares designados por este, o bien pactando una visita para este acto; para ello "EL SUSCRIPtor" deberá comunicarse al número de ATC, y acordar la fecha con "EL PROVEEDOR".

En caso de que no entregar EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR o no encontrarse en condiciones funcionales, "EL PROVEEDOR" podrá proceder al cobro de esté o bien a requerir el pago que resulte por la reparación del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente por concepto de costo de componentes y accesorios, lo cual podrá consultar en [www.dish.com.mx/precios-de-servicios-tecnicos](http://www.dish.com.mx/precios-de-servicios-tecnicos) y [oninternet.com.mx/prices](http://oninternet.com.mx/prices), información que de igual manera se indica en la SOLICITUD / CARÁTULA DE SERVICIOS dentro del pagaré.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, "EL SUSCRIPtor" deberá devolver o entregar EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR a "EL PROVEEDOR", en los términos convenidos a dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato. En este caso "EL PROVEEDOR" proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de "EL SUSCRIPtor" y nombre de la persona que lo recibe, obligándose "EL PROVEEDOR" a cancelar y devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo, establecido en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

Si al término o rescisión del contrato, "EL SUSCRIPtor" no devuelve EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR a "EL PROVEEDOR" en términos de lo previsto en este contrato, podrá hacer efectivo el pagaré, el cual deberá estar debidamente firmado por "EL SUSCRIPtor" para garantizar la devolución y/o pago de EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO y DECODIFICADOR. Al finalizar la relación contractual, "EL PROVEEDOR" cancelará el pagaré establecido en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA a "EL SUSCRIPtor".

Cuando "EL SUSCRIPtor" deje su cuenta sin adeudo alguno, haya cumplido el plazo forzoso en caso de aplicar, y entregado EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM) ALÁMBRICO, INALÁMBRICO FIJO y DECODIFICADOR, "EL PROVEEDOR" se compromete a cancelar y dejar sin efecto el pagaré y otorgar la cancelación total de contrato, información que puede ser consultada en: [www.dish.com.mx/preguntas-frecuentes](http://www.dish.com.mx/preguntas-frecuentes)

### 33.- DATOS PERSONALES.

"EL PROVEEDOR" está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por "EL SUSCRIPtor".

La aceptación del "EL SUSCRIPtor" para que "EL PROVEEDOR" emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el "EL SUSCRIPtor" en la SOLICITUD / CARÁTULA DE SERVICIOS, previa firma de autorización.

"EL PROVEEDOR" para utilizar la información de "EL 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

Para que “EL PROVEEDOR” pueda transferir la información de “EL SUSCRIPtor” a terceros, pone a su disposición el aviso de privacidad para que en todo caso “EL SUSCRIPtor” ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares; de igual forma “EL PROVEEDOR” para utilizar la información de “EL SUSCRIPtor” con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Consumidor, su manifestación se encuentra establecida en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA.

#### 34.- USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, “EL PROVEEDOR” se compromete a tener a su disposición las herramientas necesarias para dar a conocer las particularidades de los servicios que promociona o vende al público en general, así como las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” prestará el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

#### 35.- PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, “EL PROVEEDOR” no podrá interrumpir EL (los) SERVICIO (s). Si EL (los) SERVICIO (s) de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a “EL PROVEEDOR”, la Profeco deberá solicitar restablecer EL (los) SERVICIO (s). Si se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá a “EL PROVEEDOR” el restablecimiento EL (los) SERVICIO (s).

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.

#### 36.- JURISDICCION ADMINISTRATIVA.

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### 37- REGISTRO.

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 129-2020 de fecha 28 del mes de abril de 2020.

Así mismo “EL SUSCRIPtor” podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Comercializadora\\_de\\_Frecuencias\\_Satelitales, S. de R.L. de C.V.!!DISH 129-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comercializadora_de_Frecuencias_Satelitales, S. de R.L. de C.V.!!DISH 129-2020.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 de “EL SUSCRIPtor”, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

El lugar y fecha de celebración del presente contrato de adhesión, es el establecido en la SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA