



Contrato de Prestación de Servicios Cablevisión Red,
S.A. de C.V.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET INALÁMBRICO Y TELEFONÍA FIJA (“SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”) QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V. (“PROVEEDOR”), Y POR LA OTRA PARTE, EL SUSCRIPTOR IDENTIFICADO EN LA CARÁTULA (“SUSCRIPTOR”) Y JUNTO CON EL PROVEEDOR, LAS (“PARTES”), DE ACUERDO CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES (“CONTRATO”).

DECLARACIONES

Las Partes declaran bajo protesta de decir verdad:

- a) Que el domicilio, Registro Federal de Contribuyentes y datos de localización establecidos en la carátula son ciertos.
- b) Que todos los datos asentados en la carátula del Contrato son ciertos y cuentan con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este Contrato.
- c) Que es su voluntad celebrar el presente Contrato, el cual se rige por la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 (“NOM 184”), 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 insertasen, así como los índices y parámetros de calidad que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”).

CLÁUSULAS

Capítulo I. Disposiciones Generales.

Primera. Objeto.

1.1 El Proveedor se obliga a prestar al Suscriptor el Servicio de Internet Inalámbrico y Telefonía Fija conforme a lo elegido en la carátula (el “Servicio”), las 24 horas del día, los 365 días del año, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, siendo el Proveedor el único responsable frente al Suscriptor por la prestación del Servicio, bienes o Servicios Adicionales distintos a los Servicios que contrate (“Servicios Adicionales”), y en su conjunto los Servicios y Servicios Adicionales se les denominará como los (“Servicios Contratados”).

1.2 La prestación del Servicio se hará bajo la modalidad de prepago, de tal forma que una vez que el Suscriptor cubra el cargo de Suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual irá consumiendo conforme a sus necesidades, por lo que este Contrato no está sujeto a plazo alguno.

1.3 El Suscriptor podrá consultar por los medios establecidos en la carátula del presente Contrato, las tarifas, planes, paquetes y cobertura del Servicio.

1.4 Para cumplir con el objeto del presente Contrato y en relación con el Servicio, el Proveedor podrá otorgar equipos terminales de telecomunicaciones en comodato o compraventa (“Equipo o Equipos”).

Segunda. De la Vigencia.

2.1 La vigencia del presente Contrato será indefinida e iniciará a partir de la prestación real y material del Servicio y hasta que alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en este Contrato; el Suscriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, por lo que el Suscriptor debe dar aviso de esta circunstancia al Proveedor en las sucursales del Proveedor o a través del número telefónico señalado en la carátula, y devuelva los equipos provistos por el Proveedor, para que este inicie los trámites administrativos correspondientes que no podrán exceder de 15 (quince) días naturales.

Tercera. Contraprestación.

3.1 El Proveedor tendrá derecho a cobrar y el Suscriptor estará obligado a pagar la tarifa que incluyen los impuestos correspondientes a los servicios utilizados; cuota de suscripción, los cargos inherentes a la recuperación del Equipo, en su caso los daños y perjuicios que se pudieran reclamar ante la autoridad jurisdiccional en los términos del presente Contrato.

3.2 Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones y pueden ser consultadas en la página del IFT.

3.3 Los cargos por los Servicios Contratados comenzarán a partir de la fecha en la que inició la prestación real y material de los mismos.

Cuarta. Activación de los Servicios.

4.1 A fin de llevar a cabo la activación de los servicios inalámbricos (aquellos servicios que no requieran conexión física):

- a) El Proveedor entregará el Equipo al Suscriptor en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma del Contrato en el domicilio señalado en la carátula o bien, en tiendas, sucursales o lugares autorizados referidos en la Página Web indicada en la carátula (Página Web) o de cualquier otra forma viable.
- b) El Suscriptor se obliga a permitir al Proveedor la instalación de software y sus actualizaciones, así como permitir el acceso físico o digital para la configuración de los Equipos con la finalidad de mantener, inspeccionar y mejorar el funcionamiento del Equipo.
- c) El Equipo deberá ser activado por el Suscriptor, apegándose a las instrucciones que le proporcione el Proveedor en la Página Web, de manera física y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

Quinta. Equipo.

5.1 El Proveedor podrá entregar el Equipo en comodato o compraventa al Suscriptor, el cual incluye sin limitar su Software y licencias, conforme a lo establecido en la carátula, acordando como garantía de cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Equipos otorgados en comodato, la firma de un pagaré para asegurar la devolución de los Equipos. El Proveedor es el único responsable ante el Suscriptor por cualquier inconveniente que pueda llegar a suscitarse con los Equipos otorgados en comodato.

5.2 Cuando la entrega de Equipos se realice en la modalidad de comodato, aplicará lo siguiente:

- a) El Suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones del comodatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el Proveedor o por quien ésta designe.
- b) La vigencia del comodato estará sujeta a la duración del servicio para el cual se utilice el Equipo respectivo, bajo esta modalidad de uso y goce temporal.
- c) El Suscriptor recibe el Equipo en perfectas condiciones y deberá devolver el mismo al Proveedor, en las mismas condiciones en las que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
- d) En caso de daños o descompostura del Equipo no imputables al Suscriptor, la reparación correrá a cargo del Proveedor.
- e) En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al Suscriptor, éste deberá solicitar al Proveedor la sustitución del mismo, asumiendo los costos del Equipo.
- f) En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, el Proveedor debe suspender el cobro del Servicio Contratado por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando el Proveedor acredite que el Suscriptor está haciendo uso del Servicio Contratado o le haya proporcionado un Equipo sustituto.
- g) Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Suscriptor deberá dar aviso inmediato al Proveedor, en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para suspender o cancelar el Servicio Contratado y solicitar la reposición del Equipo en caso que aplique conforme al esquema contratado.
- h) El Suscriptor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al aviso de robo para presentar copia certificada de la denuncia levantada ante la autoridad competente.
- i) Los Equipos provistos en comodato al Suscriptor para el servicio de internet podrán ser utilizados por el Proveedor como un emisor de señal Wifi cuando la tecnología lo permita, con la finalidad de complementar su cobertura de red Wifi, para ello, el Proveedor generará múltiples SSID (Identificador de Conjunto de Servicios) distintos al del Suscriptor para garantizar la calidad y seguridad de los Servicios Contratados.
- j) Los Equipos son propiedad de un tercero, sin embargo, este último, faculta al Proveedor para otorgar los Equipos en comodato al Suscriptor derivado de la celebración del presente Contrato.

5.3 Cuando la entrega de Equipos se realice en compraventa, aplicarán lo siguiente:

- a) El Suscriptor podrá consultar cuáles son los Equipos disponibles para compra en la Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, en el Centro de Atención Telefónica ("CAT") o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

- b) El Proveedor se obliga a vender al Suscriptor los Equipos que éste elija, con las funciones, características y especificaciones ofertadas.
- c) El costo del Equipo será el que se establezca en la Página Web.
- d) La garantía de los Equipos aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El Proveedor informará al Suscriptor el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.
- e) En caso de que el Equipo se encuentre en revisión o reparación, este no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el Suscriptor deberá hacer la solicitud a través del CAT. El Proveedor informará al Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

5.4 Devolución de los Equipos entregados en comodato y del Pagaré:

- a) El Suscriptor se obliga a devolver o entregar al Proveedor los Equipos que tenga en comodato al momento de la terminación del Contrato.
- b) En caso de devolución del Equipo, el Proveedor proporcionará al Suscriptor una nota de recepción, la cual deberá contener el nombre del Suscriptor, de la persona que lo entrega y lo recibe.
- c) El Proveedor deberá devolver o cancelar las garantías según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el suscriptor no tenga adeudos pendientes con el Proveedor.
- d) Si el Suscriptor no devuelve el Equipo en términos de lo previsto en este Contrato, el Proveedor podrá hacer valer el pagaré, mismo que es causal y no negociable; es decir que el Suscriptor lo firma para garantizar la devolución del Equipo.

Sexta. Modificaciones a los Servicios.

6.1 En el caso de cambios al Contrato de Adhesión, el Proveedor deberá informar a los Suscriptores, a través de medios físicos, electrónicos o digitales, con al menos 15 días previos a su implementación. 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.

Séptima. Contratación de Servicios Adicionales.

7.1 El Suscriptor podrá contratar Servicios Adicionales a los Servicios Principales previstos en la carátula, los cuales serán provistos por el Proveedor de manera empaquetada o por separado, ya sea a través del CAT, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, aplicaciones existentes, o por existir en el futuro, o por cualquier otro conducto que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor, debiendo el Proveedor informar previamente el costo de los mismos y deberá recabar la autorización expresa del Suscriptor, en el entendido de que los Servicios Adicionales se regirán por lo señalado en el presente Contrato. El Proveedor no puede obligar al Suscriptor a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios Principales.

7.2 El Suscriptor puede cancelar los Servicios Adicionales a los Servicios Principales en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el Proveedor tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación los Servicios Principales.

Octava. Responsabilidad por el uso de los Servicios Contratados.

8.1 El Suscriptor es responsable de contar con los medios y condiciones mínimos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio Contratado. El Proveedor informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el Suscriptor deberá contar a fin de poder contratar los servicios.

8.2 El Suscriptor se obliga a utilizar los Servicios Contratados para uso residencial o comercial, según elija el Suscriptor en la Carátula. Para mayor referencia sobre el buen uso de los servicios contratados el suscriptor podrá consultar en la Página Web, la política de uso aceptable (PUA) que en ningún caso será opuesta al presente Contrato. El presente Contrato no otorga al Suscriptor derecho alguno para la reventa, retransmisión, envíos de mensajes masivos, uso que genere mecanismos de saturación de espacios en hardware y/o internet, hospedaje de sitios web amigables al spam y/o cualquier

acto similar de los servicios, siendo responsable el Suscriptor por la utilización de los Servicios Contratados.

8.3 El Suscriptor es y será el único responsable de tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software para usar los Servicios Contratados, incluyendo navegar por internet y usar puertos seguros.

8.4 Con motivo del presente Contrato, el Proveedor no es ni será responsable de la instalación de ninguna red de área local (LAN), así como tampoco de la configuración de ningún dispositivo.

8.5 Las Partes acuerdan que el Proveedor no es responsable de Servicios Contratados a terceros, siendo en su caso, el Suscriptor y el tercero, los responsables por dichos servicios y relaciones contractuales. El Suscriptor, en el caso de contratar servicios de terceros, aceptará los términos de éstos, bajo el entendido que todos los cobros por dichos servicios se realizarán con cargo a la factura emitida por el Proveedor y son de exclusiva responsabilidad del Suscriptor y el tercero.

8.6 Las partes comprenden que los Equipos utilizan por lo menos un software para su debido funcionamiento, por lo que están obligados a hacer uso adecuado de ellos.

8.7 El Suscriptor será responsable de la instalación, funcionamiento y configuración de los equipos personales tal como enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos o cualquier otro aparato propiedad del Suscriptor (Equipos Personales), el Proveedor no será responsable de los daños, configuración y soporte de los Equipos Personales.

8.8 El Suscriptor en caso de utilizar equipos propios para el Servicio de Telefonía Fija, se obliga a que estos se encuentren homologados y/o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la red del Proveedor, de hacer caso omiso, el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la red del Proveedor. En caso de que el Suscriptor incumpla con lo anterior, el Proveedor no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento del servicio que se ofrece sobre el Servicio de Telefonía Fija.

8.9 El Suscriptor es el responsable de la comunicación, y/o ejecución pública que haga de los Servicio Contratados de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y sus Reglamentos, por lo que el Suscriptor tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, video bajo demanda o cualquier contenido.

8.10 Si los Servicios Contratados, le permiten al Suscriptor mover del domicilio el Equipo, es responsabilidad del Suscriptor cerciorarse a través de la página de internet o el CAT, si el sitio en el cual pretende utilizarlo existe cobertura, a fin de poder cubrir sus necesidades de conectividad.

8.11 En caso de que los Servicios Contratados, le impidan al Suscriptor mover de la ubicación del Equipo fuera del domicilio señalado en la carátula, y aún si lo hiciere, el proveedor no será responsable si los servicios no se prestan con los índices, parámetros de calidad ofrecidos o la suspensión de los Servicios Contratados.

Novena. Suspensión y Continuidad de los Servicios Contratados por causas imputables al Suscriptor.

9.1 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por cualquier medio, la causa de suspensión los Servicios Contratados, si el Suscriptor incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

- a) Por utilizar los Servicios Contratados de manera contraria a lo previsto en este Contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
- b) Por declaración judicial o administrativa (en este caso no operará el previo aviso).
- c) Por el uso indebido de los Servicios Contratados de conformidad con la Cláusula Octava o violaciones al Contrato.
- d) Caso fortuito o fuerza mayor.

9.2 Proveedor se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios Contratados en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

Décima. Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

10.1 El Suscriptor podrá reportar sin costo fallas, interrupciones, robo y/o extravío de Equipo, dudas, aclaraciones y terminaciones de los Servicios Contratados a través del CAT, Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro y podrá consultarlo en su Página Web.

10.2 A partir de que el Proveedor reciba un reporte por parte del Suscriptor para notificar fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, 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 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir del reporte.

10.3 Con excepción de las tiendas y sucursales, los demás medios para reporte y asistencia estarán a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Décima Primera. Continuidad de los Servicios Contratados y Bonificaciones por interrupción.

11.1 Cuando los Servicios Contratados no se presten en la forma y términos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, por causas atribuibles a él, o bien, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio de los Servicios Contratados, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación, 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios Contratados.

11.2 En caso de que la prestación de los Servicios Contratados sea interrumpida por casos fortuitos o de fuerza mayor, el Proveedor se abstendrá de cobrar al Suscriptor la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando los Servicios Contratados se encuentren suspendidos parcial o totalmente. En caso de que el Proveedor no haya reestablecido por más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas contadas a partir del reporte que realice el Suscriptor, se estará en lo establecido en la normatividad aplicable.

11.3 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por escrito, mediante correo electrónico y/o por cualquier otro medio existente o por existir en el futuro, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de los Servicios Contratados, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

11.4 En todos los casos señalados en la presente Cláusula, el Suscriptor afectado avisará al Proveedor sobre las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, con fines informativos, a través del CAT, Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro según su conveniencia.

11.5 En caso de que el Suscriptor no levante el reporte de conformidad con lo señalado en la presente Cláusula, el Proveedor no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el Suscriptor es responsable de dar aviso al Proveedor sobre dichas fallas por los medios antes mencionados.

11.6 A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, 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 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.

11.7 En el supuesto de que procedan las bonificaciones y/o compensaciones señaladas en el presente Contrato, el Proveedor se obliga a realizarlas a más tardar en la siguiente recarga y efectuar la bonificación y/o compensación por los medios y formas que pacten las Partes.

Décima Segunda. Estado de Cuenta o Detalle de Consumo.

12.1 El Proveedor emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. El Estado de Cuenta podrá ser consultado en: (i) Página Web; (ii) tiendas y sucursales referidas en la Página Web; o (iii) cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

12.2 El Suscriptor será responsable de revisar los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de existir cargos indebidos, el Suscriptor podrá objetar cualquier cargo, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la realización del pago. No aplicará la acreditación en los términos de la presente Cláusula con respecto a cualquier objeción que se reciba con posterioridad a esta fecha, salvo por lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de ser procedente la objeción, el Proveedor efectuará la devolución correspondiente, dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día en que se efectuó la objeción, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Página Web. La devolución se verá reflejada en la siguiente recarga.

Décima Tercera. Causas de Terminación del Contrato y Cancelación de el/los Servicios Contratados.

13.1 El Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento sin responsabilidad y penalización alguna, a través del mismo medio en el cual adquirió los Servicios Contratados, o bien, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo

permita en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del Proveedor de prestar el Servicios en los términos originalmente contratados.
- b) Si el Proveedor no presta los Servicios Contratados en la forma y términos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor; así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- c) Por la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión.
- d) Si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica para los Servicios de Telefonía Fija, por causas no imputables al Suscriptor y en términos de la normatividad aplicable; en el entendido que aquellos servicios que no requieran de número telefónico, podrán continuar activos en los términos establecidos en este Contrato.
- e) Por cualquier otra causa prevista en la legislación vigente o bien, por resolución judicial o administrativa.

13.2 El Proveedor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Contratados, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al Suscriptor en los siguientes casos:

- a) Si el Suscriptor no subsana en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios Contratados, excepto por declaración judicial o administrativa; en el entendido que, en este último supuesto, se terminará el Contrato, en el momento de la declaración por la autoridad competente.
- b) Si el Suscriptor conecta aparatos y/o equipos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato y/o Equipos en su caso, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
- c) Si el Suscriptor proporciona información falsa al Proveedor para la contratación de los Servicios.
- d) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente, por resolución judicial o administrativa o bien, por incumplimiento de las obligaciones de las partes.
- e) Si el Suscriptor no realiza alguna recarga en un período de 180 (ciento ochenta) días naturales.

13.3 La terminación del Contrato y cancelación de los Servicios Contratados no eximen al Suscriptor la obligación de devolver al Proveedor los Equipos otorgados comodato; el Proveedor o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos en cualquier tienda o sucursal referida en la Página Web del Proveedor; en caso contrario, el Proveedor cobrará el Pagaré suscrito como garantía.

Décima Cuarta. Internet Fijo y Móvil.

14.1 Referente a la Neutralidad de la red de los Servicios Contratados provistos por el Proveedor al Suscriptor, los cuales cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

14.2 El ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente.

14.3 En el servicio de Internet móvil el Suscriptor podrá contar con los Servicio Contratados fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional (Roaming Internacional). El Proveedor hará del conocimiento del Suscriptor cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto y el costo extra.

14.4 El Suscriptor podrá consultar en la Página Web la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

Décima Quinta. Recarga de Saldo.

15.1 El Suscriptor podrá realizar sus recargas a través de la Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, CAT y cualquier aplicación existente o por existir en el futuro. Con excepción de las tiendas y sucursales, los demás medios de recarga estarán a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

15.2 Con la recarga, el Suscriptor manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones del paquete adquirido. Todas las recargas que el Suscriptor realice posteriores a la aceptación del presente Contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste Contrato.

15.3 El Proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

15.4 El Proveedor se obliga a informar al Suscriptor de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico y/o correo electrónico del Suscriptor o bien por Página Web o través de la aplicación, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Vigencia de la recarga;
- d) Liga de internet en donde el Suscriptor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Décima Sexta. Telefonía Fija.

16.1 El Suscriptor tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto.

16.2 Referente a la portabilidad el Proveedor se obliga a observar los derechos derivados de las obligaciones de portabilidad de los Suscriptores establecidos en la NOM 184 y las normas vigentes.

16.3 Cuando el Suscriptor decida 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 Contrato de manera automática y la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

16.4 El Suscriptor tiene derecho al pago de penas convencionales cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

16.5 El Suscriptor tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los Servicios de Contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas imputables al Suscriptor.

16.6 El Suscriptor podrá consultar las políticas de Ciclo de Vida vigentes del Proveedor en la Página Web.

Décima Séptima. Consulta de Información y Atención al Suscriptor.

17.1 El Suscriptor podrá consultar mediante su usuario y contraseña en la Página Web y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro la siguiente información:

- a) Su saldo o detalle de consumo.
- b) La cobertura donde el Proveedor ofrece los Servicios Contratados.
- c) Tarifas de la oferta comercial vigente disponible.
- d) Aviso de Privacidad simplificado vigente.

17.2 Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea o el equipo propiedad del Suscriptor, se encuentra disponible el número telefónico señalado en la carátula, así como por los medios electrónicos existentes o por existir en el futuro.

Décima Octava. Cesión de Derechos.

18.1 El Proveedor podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora. En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalidad alguna.

Décima Novena. Uso de Datos Personales.

19.1 El Proveedor protegerá y tratará conforme a la normatividad aplicable, los datos personales proporcionados por el Suscriptor.

19.2 El Proveedor, para transferir la información del Suscriptor a terceros, pondrá a disposición del Suscriptor el Aviso de Privacidad simplificado en la Página Web, para que éste pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

19.3 Al activar la línea el Suscriptor acepta que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado.

Vigésima. Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.

20.1 El Proveedor mantendrá a disposición del Suscriptor en la página web la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Vigésima Primera. Accesibilidad para Personas con Discapacidad.

21.1 En cuanto a la contratación para suscriptores 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.

Vigésima Segunda. No Discriminación.

22.1 El Proveedor debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones 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 salvo que existan razones técnicas que así lo justifiquen.

22.2 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 de los Servicios de Telecomunicaciones.

Vigésima Tercera. Legislación Aplicable y Jurisdicción.

23.1 La Procuraduría Federal del Consumidor (“Profeco”) es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato; mientras que el IFT, es la autoridad competente encargada de regular y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la NOM 184, 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.

Vigésima Cuarta. Procedimiento Conciliatorio.

24.1 Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir los Servicios. Si los servicios de telecomunicaciones se suspendieron con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar restablecer los servicios. Si los servicios se suspenden posterior a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento de los servicios.

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

Vigésima Quinta. Datos Registrales.

25.1 Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Profeco, con el número **791-2019** de fecha 31 del mes de octubre de 2019.

25.2 El Suscriptor podrá consultar dicho registro en la página de http://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/CablevisiónRed,S.A.deC.V.!!CablevisiónRed,S.A.deC.V.791-2019.pdf y en el siguiente código:



25.3 Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Suscriptor, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse en todas las operaciones comerciales del Proveedor y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.

Vigésima Sexta. Fecha de Celebración.

26.1 El Suscriptor acepta que la contratación de o los Servicios Contratados que ofrece el Proveedor, puede realizarse de manera física y/o electrónica; en caso de realizar la contratación i) física, el Suscriptor deberá plasmar su firma autógrafa al calce del presente Contrato; si la contratación es vía ii) vía electrónica (App, Página Web, telemarketing o en línea), el Suscriptor acepta que al efectuar la primer recarga, se perfecciona y confirma su voluntad de aceptar los términos y condiciones contenidas en el presente Contrato.

Este contrato lo firma "EL SUSCRIPTOR" en la Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20 ____.