



CABLE DEL VALLE
CABLE DEL VALLE DE TOLUCA, S.A. DE C.V.
ANGEL URRAZA 921, INTERIOR 204, COLONIA DEL VALLE,
ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, C.P. 03100, CDMX.
TELÉFONO: 55 2290 9974; CORREO ELECTRÓNICO: contacto@cabledelvalle.com.mx.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA E INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

1. Ambas partes declaran:

DECLARACIONES

- Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del Contrato.
- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
- Que aceptan que el 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- Que la manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula –la cual forma parte integrante del referido Contrato– son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- Que es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, Internet Fijo o su combinación, es decir Televisión e Internet Fijo en casa, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o servicios adicionales contratados. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente conforme a lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado y seleccionado en la carátula del Contrato..

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

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

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

TERCERA.- EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del Proveedor, mismos que se entregan al Suscriptor en **ARRENDAMIENTO** –en lo sucesivo, el “Equipo”–.

El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y por su parte, el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento al/ los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO en tanto el Contrato se encuentre vigente.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este Contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores a la fecha de notificación al PROVEEDOR, del robo o siniestro, para presentar copia certificada de la constancia correspondiente emitida por Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar el Equipo al PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIPTOR hizo la devolución al PROVEEDOR del Equipo que le fue entregado en arrendamiento conforme a lo previsto en el Contrato, el PROVEEDOR tiene la obligación de devolver al SUSCRIPTOR el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato.

Cuando el SUSCRIPTOR decida terminar este contrato y no haga entrega del Equipo terminal al PROVEEDOR, la falta de devolución del Equipo, no se entenderá como renovación o extensión de este Contrato, ni exime al SUSCRIPTOR de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el USUARIO decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al PROVEEDOR no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del SUSCRIPTOR. No obstante lo anterior y toda vez que el Equipo se otorga al SUSCRIPTOR en la modalidad de arrendamiento, deberá pagar por el tiempo que estuvo bajo su posesión, aún y cuando la prestación del servicio objeto de este contrato, se haya dado por terminado.

En el supuesto que el SUSCRIPTOR no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación, correspondiente a la cantidad establecida en el pagaré establecido en el Anexo 1 de este Contrato; dicho pagaré sólo se firmará por el SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en arrendamiento.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTA.- INSTALACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el SUSCRIPTOR, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del Contrato; en caso contrario, el PROVEEDOR no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el PROVEEDOR en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El SUSCRIPTOR será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, ya sea por imposibilidad física o técnica para la instalación del Equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

En caso que el PROVEEDOR no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del SUSCRIPTOR con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

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

QUINTA.- TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) y pueden ser consultadas en la página: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

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

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El PROVEEDOR mantendrá en su página de internet: <http://cabledelvalle.com.mx/> y <http://www.tvalamo.com.mx> – en lo subsecuente, la “Página de Internet”–, de manera actualizada y vigente, entre otros: a) las condiciones comerciales; b) las áreas o regiones geográficas donde el PROVEEDOR tiene presencia para prestar el Servicio; c) los planes y paquetes del Servicio; d) las tarifas vigentes del Servicio; e) el Contrato y su número de registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante PROFECO–; f) la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios; g) la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el PROVEEDOR; h) la garantía del Equipo dado en arrendamiento por el PROVEEDOR; i) las condiciones del arrendamiento; j) los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del SUSCRIPTOR.

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

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

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

OCTAVA: CONTROL PARENTAL.

En caso de que aplique, el PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPUTOR 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 ese servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPUTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

NOVENA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPUTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, el PROVEEDOR transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

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

El SUSCRIPUTOR se obliga a notificar al PROVEEDOR, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos personales y/o de contacto, que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato; dentro de los tres días naturales siguientes a la realización de este cambio.

En caso que el SUSCRIPUTOR no notifique al PROVEEDOR su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del SUSCRIPUTOR señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del SUSCRIPUTOR conforme a los registros del PROVEEDOR, y se tendrá por recibida por el SUSCRIPUTOR.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato, así como en la Página de Internet <http://cabledelvalle.com.mx/> y <http://www.tvalamo.com.mx> según corresponda a la localidad donde se preste el servicio.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

DÉCIMA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. El SUSCRIPUTOR se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del Contrato.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el tráfico de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el SUSCRIPUTOR podrá solicitar la terminación del Contrato.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPUTOR.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el SUSCRIPUTOR a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPUTOR, por lo que él libera expresamente al PROVEEDOR de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad del PROVEEDOR, en posesión o utilizados por el SUSCRIPUTOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El SUSCRIPUTOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del SUSCRIPUTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPUTOR por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del SUSCRIPUTOR.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del SUSCRIPUTOR que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del SUSCRIPUTOR, o fallas en el módem, que sean imputables al SUSCRIPUTOR, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRIPUTOR por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el SUSCRIPUTOR no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el PROVEEDOR como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el SUSCRIPUTOR y que se indicará en la carátula de este Contrato, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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 IFT.

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

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

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR a través de medios físicos, electrónicos, 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 SUSCRIPUTOR.

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

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

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

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

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el SUSCRIPUTOR continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el PROVEEDOR estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

El PROVEEDOR dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el SUSCRIPUTOR y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el SUSCRIPUTOR decide no reconectar el Servicio.

Las partes reconocen que el PROVEEDOR no será responsable de la interrupción en la presentación del Servicio o cualquier falla en el mismo que se derive de causas fuera de su control, incluyendo sin limitar, fallas en el suministro de energía eléctrica y/o destrucción de cualquiera de los componentes de la red pública de telecomunicaciones propiedad del PROVEEDOR, realizada por terceros ajenos a éste. En el supuesto de que la interrupción o falla en la prestación del servicio sea originada por actos de terceros el PROVEEDOR deberá realizar las acciones legales correspondientes ante las autoridades competentes.

Tratándose de interrupciones en el Servicio con motivo de reparaciones derivadas del uso cotidiano o rutinario, trabajos preventivos o de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, el PROVEEDOR avisará al SUSCRIPUTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Para el caso del servicio de Internet Fijo, las ventanas de mantenimiento se establecerán en horas consideradas de bajo consumo y se hará del conocimiento del SUSCRIPUTOR con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el PROVEEDOR realizará una compensación al SUSCRIPUTOR en términos de este Contrato.

DÉCIMA TERCERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPTIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles al PROVEEDOR el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, el PROVEEDOR deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y se otorgará como bonificación, al menos el 20% del monto del período de afectación en la prestación del Servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del período en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el USUARIO; en este caso, el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de presta.

4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar conforme a lo establecido en el último párrafo de la Cláusula Octava de este Contrato.

En los supuestos previstos en los numerales 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el PROVEEDOR deberá bonificar al USUARIO el 20% del monto del período de afectación.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la comunicación por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA QUINTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes, sin responsabilidad para ellas, en los siguientes casos:

a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes.

b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.

c) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

d) Si el PROVEEDOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

e) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

f) Si el SUSCRIPTOR comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR o del IFT.

g) Si el SUSCRIPTOR, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, lineamientos, disposiciones, etc., técnicas y/o legales– nacional o internacional vigente, como fraude cibemético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.

h) Si el SUSCRIPTOR no permite al personal debidamente identificado del PROVEEDOR efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios

i) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados u ofrecidos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT.

j) Si el SUSCRIPTOR utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al PROVEEDOR, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.

k) Por término de la vigencia o revocación de los títulos de concesión que le permiten al PROVEEDOR comercializar el Servicio con el SUSCRIPTOR.

l) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa o incompleta, de manera intencional, al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

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

n) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al SUSCRIPTOR.

o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

p) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del SUSCRIPTOR o del PROVEEDOR, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el SUSCRIPTOR o el PROVEEDOR son declarados en quiebra.

q) Si el SUSCRIPTOR utiliza el Equipo para fines distintos a la prestación del Servicio contratado, en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.

r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.

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

La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, ni de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso.

El SUSCRIPTOR puede cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por el PROVEEDOR.

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

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

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

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

DÉCIMA OCTAVA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

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

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

DÉCIMA NOVENA: RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/ o en el Equipo; así como consultas, aclaraciones, dudas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del Contrato.

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante, PROFECO- es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el PROVEEDOR suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al SUSCRIPTOR, por causas imputables al SUSCRIPTOR, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Primera y Décima Cuarta del Contrato, siempre que dicha circunstancia se acredite en el Procedimiento Conciliatorio.

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.

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 502-2021 de fecha 15 del mes de diciembre de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cable del Valle de Toluca, S. A. de C.V.!!Cable del Valle 502-2021.pdf y en el siguiente código:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–.

PAGARÉ

BUENO POR \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____, a _____ de _____ de 20____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta ciudad a Cable del Valle de Toluca, S.A. de C.V. la cantidad de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en arrendamiento y no haya sido devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso o si no se permite el retiro del mismo por el personal autorizado una vez terminado el Contrato que fue celebrado con fecha

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el Contrato).

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____.

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándose le una copia del mismo al Usuario.

Cable del Valle de Toluca, S.A. de C.V. El Proveedor

El Usuario