

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE **HIPERCABLE DE MONCLOVA, S.A. DE C.V.**, TITULAR DE UNA CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL PARA PRESTAR SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "**EL PROVEEDOR**" Y POR OTRA PARTE "**EL SUSCRIPTOR**" CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE DETALLAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, BAJO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I.- Declara "EL PROVEEDOR"

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato de acuerdo al Acta Constitutiva No. 17 de fecha 24 de enero de 2007 presentada ante el Licenciado Enrique Neaves Muñiz, Notario Público número 17 de la Ciudad de Monclova, Coahuila.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de Representante Legal para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Instalar, operar y explotar un Red Pública de, para la prestación de servicios de Telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente HM0070124AYA.
- E) Con dirección fiscal en Av. Ciudad Deportiva No. 1222, Colonia Ciudad Deportiva, C.P. 25750 Monclova, Coahuila.
- F) Que es concesionario, autorizado de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de Televisión en Monclova, Ciudad Frontera, Castaños, San Buenaventura, Sabinas, Agujita, Cloete, Múzquiz, Palaú y Nueva Rosita; todas pertenecientes al estado de Coahuila. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 05 de octubre de 2016 y al Aviso de ampliación de área de fecha 14 de junio de 2017, mismos que podrán ser constatados en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Roberto Moreno No. 726, Col. Centro, C.P. 25700 Monclova Coahuila.

### II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A) Que desea solicitar este servicio, que tiene capacidad legal para contratar y que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato.
- B) Que tiene su domicilio el indicado en la carátula.
- C) Que tiene su domicilio para la instalación de equipos el ubicado en (en caso de ser diferente al señalado en la carátula)

D) Con Registro Federal de Contribuyentes

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- "EL PROVEEDOR"** proporcionará el servicio de señales de Televisión por Cable mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "**EL SUSCRIPTOR**". Asimismo "**EL PROVEEDOR**" dará a conocer los planes y paquetes a "**EL SUSCRIPTOR**" a la firma del contrato y también estarán en nuestra página web: [hipercable.com.mx](http://hipercable.com.mx).

"**EL PROVEEDOR**" será la única responsable frente a "**EL SUSCRIPTOR**" por la prestación del servicio de televisión restringida.

**SEGUNDA. "EL PROVEEDOR"** está obligada a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro Público de Concesiones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y en nuestra página web: [hipercable.com.mx](http://hipercable.com.mx).

**TERCERA.-** Las \_\_\_\_\_ líneas, \_\_\_\_\_ aparatos y \_\_\_\_\_ accesorios colocados para la prestación del servicio por "**EL PROVEEDOR**" las cuales se otorgan en comodato en el domicilio de "**EL SUSCRIPTOR**" son exclusiva propiedad de "**EL PROVEEDOR**".

**CUARTA.-** El pago de la mensualidad de \$ \_\_\_\_\_ (M.N.) al que se encontrará obligado "**EL SUSCRIPTOR**" es exclusivamente por los servicios contratados del 1 er al 3er aparato televisor en el mismo domicilio y deberá hacerlo en los primeros dieciseis (16) días del mes correspondiente en el domicilio de "**EL PROVEEDOR**", emitiéndose y entregando a "**EL SUSCRIPTOR**" el comprobante correspondiente a dicho pago.

En caso de incremento en los costos de tarifas, **"EL PROVEEDOR"** dará aviso al suscriptor cuando menos con 15 días de antelación en que entren en vigor, en caso de que **"EL SUSCRIPTOR"** no este de acuerdo con el incremento y desee la cancelación del Contrato, deberá de hacerlo conforme lo indicado en la Cláusula Décima Primera.

Al contratar el servicio, este incluye la instalación para **1** aparato televisor, en caso de que **"EL SUSCRIPTOR"** deseará un mayor número de televisores adicionales, podrá solicitarlo, para lo cual deberá de pagar por cada aparato televisor adicional los costos que **"EL PROVEEDOR"** tenga vigentes al momento de la contratación, mismos costos que podrá en los teléfonos señalados en el presente contrato y en las oficinas de **"EL PROVEEDOR"**. Lo anterior conforme a las tarifas vigentes que tenga registradas ante el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Se proporcionará señal única y exclusivamente al número de aparatos estipulados en este Contrato y a los aparatos que se contraten posteriormente amparados en este Contrato y dentro del mismo domicilio.

En virtud de que **"EL PROVEEDOR"**, no es propietaria de su barra de canales, ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuar cambios en la misma, de igual manera cuando realice actualizaciones tarifarias y este implique un aumento en la prestación de los servicios y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUSCRIPTOR"** con al menos 15 días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar la terminación sin penalidad alguna dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, pagando únicamente por los servicios proporcionados.

**QUINTA.-**"EL PROVEEDOR" se encuentra obligada a entregar en el domicilio y/o a través del correo electrónico de **"EL SUSCRIPTOR"** un estado de cuenta y/o factura en el cual se contendrá el desglose de los cobros efectuados por los servicios contratados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago. **"EL PROVEEDOR"** podrá pactar con **"EL SUSCRIPTOR"** si el estado de cuenta y/o factura será enviado al domicilio o consultado a través de nuestra página web.

**SEXTA.-** Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** no cubra la mensualidad del mes que corresponda en el tiempo establecido para ello (mencionado en la Cláusula Cuarta), **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio sin responsabilidad alguna a partir del día del mes corriente del incumplimiento de pago por lo que el suscriptor tendrá que realizar el pago por la mensualidad pendiente más el costo por reconexión, cuyo costo se encuentra debidamente registrado y vigente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, efectuándose dichos pagos en el domicilio de **"EL PROVEEDOR"**.

**"EL PROVEEDOR"** deberá reconectar el servicio de forma inmediata a la fecha en que hubiese liquidado el adeudo pendiente y la cuota por reconexión.

**SÉPTIMA.-** **"EL PROVEEDOR"** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente Contrato dentro de un plazo de **10** días naturales posteriores a su firma. A partir de que **"EL SUSCRIPTOR"** cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad a fin de pagar dependiendo la fecha de inicio de servicio, el total o parcial de la mensualidad correspondiente al periodo utilizado objeto de este contrato.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **"EL SUSCRIPTOR"** y en perjuicio de **"EL PROVEEDOR"**, el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes en que se determine dicho supuesto.

**OCTAVA.-** **"EL SUSCRIPTOR"** en todo momento podrá consultar en el establecimiento y a través de nuestra página de Internet los planes y/o paquetes de servicios que ofrece **"EL PROVEEDOR"**; así como los costos por reconexión del servicio y las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **"EL PROVEEDOR"** para prestar el servicio y tendrá derecho a modificar su plan o paquete en cualquier momento.

**NOVENA.-** **"EL SUSCRIPTOR"** deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"** no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, 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 24 horas siguientes al reporte **"EL PROVEEDOR"**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **"EL SUSCRIPTOR"**, dicha compensación se verá reflejada en el

siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes al reporte recibido.

**"EL PROVEEDOR"** dará aviso a **"EL SUScriptor"**, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas en cuyo caso **"EL PROVEEDOR"** dejará de cobrar al **"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, Lo mismo ocurrirá si **"EL PROVEEDOR"** no da aviso al IFT conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por **"EL PROVEEDOR"** los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

**"EL SUScriptor"** conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de **"EL PROVEEDOR"** a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para efecto de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

Para verificar la autenticidad de las credenciales de los Operativos y Empleados de **"EL PROVEEDOR"**, deberá llamar a los teléfonos que aparecen en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA .-** Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de **"EL SUScriptor"**, queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, **"EL SUScriptor"** permitirá el retiro por parte del **"EL PROVEEDOR"**, del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a **"EL SUScriptor"**

**DÉCIMA PRIMERA.-** La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUScriptor"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante simple aviso dado a **"EL PROVEEDOR"** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de **"EL SUScriptor"** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste los servicios de televisión por cable pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad conforme a las disposiciones legales vigentes, **"EL SUScriptor"** tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

**"EL SUScriptor"** es libre de elegir su proveedor de servicio, en caso de que así lo decida podrá dar por terminado el presente contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

**"EL SUScriptor"** podrá rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada.

En caso de modificaciones en el presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** informará a **"EL SUScriptor"** a través de avisos dentro de las oficinas y notificaciones electrónicas. El presente Contrato sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos, **"EL SUScriptor"** establecerá su consentimiento a través de medios electrónicos, las modificaciones del Contrato tendrán que registrarse ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en caso de que **"EL SUScriptor"** no este de acuerdo con las nuevas cláusulas estipuladas podrá dar por terminado el Contrato de forma inmediata, como lo establece el párrafo primero de esta Cláusula.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** En caso de que **"EL PROVEEDOR"** preste servicios adicionales a la televisión por cable, tendrá que informar a **"EL SUScriptor"**, y en caso de que este solicite los servicios, tendrá que hacerlo de manera personal en nuestras oficinas. Así mismo **"EL PROVEEDOR"** ofrecerá los servicios adicionales por separado en caso de que así lo solicite **"EL SUScriptor"**.

**"EL PROVEEDOR"** no podrá obligar a **"EL SUSCRIPTOR"** a contratar algún servicio adicional como requisitos para contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo **"EL SUSCRIPTOR"** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin que este afecte el servicio principal contratado. **"EL PROVEEDOR"** tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de la solicitud para cancelarlo.

**DÉCIMA TERCERA.- "EL SUSCRIPTOR"** se obliga en relación a las líneas, aparatos y todos los accesorios que se utilizan para la prestación del servicio:

- A) No intervenir en sus componentes internos, ni permitir que personas no autorizadas por **"EL PROVEEDOR"** lo hagan.
- B) Utilizarlos exclusivamente para el servicio objeto del presente contrato, no pudiendo conectarlos a otro televisor no autorizado;
- C) En caso de que **"EL SUSCRIPTOR"** tuviera intención y/o necesidad de realizar la conexión de un aparato adicional a lo (s) solicitado(s) al momento de la contratación del servicio, deberá de solicitarlo por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, el cual tendrá cinco días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud para dar respuesta, en caso que no se de respuesta en el tiempo establecido, se entenderá que la solicitud fue aprobada;
- D) Cubrir los gastos de reparación y costo total de los mismos por negligencia, mal uso, descuido indebido o cualquier otra causa que le sea imputable a este. (Excepto por caso fortuito y/o fuerza mayor);
- E) Realizar el pago oportuno por concepto de prestación del servicio;
- F) No traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de **"EL PROVEEDOR"**;
- G) No editar, cambiar, añadir, alterar, grabar, duplicar, y/o copiar o de cualquier forma modificar, exhibir, reproducir y/o transmitir las señales que conforman el paquete de programación a que tenga acceso **"EL SUSCRIPTOR"**;
- H) En caso de robo del equipo **"EL SUSCRIPTOR"** deberá acreditarlo fehacientemente dentro de las 72 hrs. a lo sucedido, con un documento emitido por autoridad competente con la finalidad de que **"EL SUSCRIPTOR"** no tenga que pagar el costo del equipo;
- I) No vender, ceder o de cualquier forma dar acceso al contenido del paquete de programación que se tenga contratado (s) a establecimientos comerciales, sistemas de televisión por cable, o sistemas de servicios restringidos, sistemas de radiocomunicaciones, sistemas de circuito cerrado o cualquier otra índole;
- J) No hacer mal uso del servicio (pasando señal).

Para poder traspasar, ceder o enajenar a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato el **"EL SUSCRIPTOR"** deberá de solicitar autorización por escrito a **"EL PROVEEDOR"** en sus oficinas, **"EL SUSCRIPTOR"** no deberá de tener adeudo alguno para poder realizar dicha solicitud, **"EL PROVEEDOR"** contará con un máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud realizada por **"EL SUSCRIPTOR"** para dar respuesta a lo solicitado (en caso de no recibir respuesta se tendrá por negada la solicitud).

**DÉCIMA CUARTA.- Son obligaciones de "EL PROVEEDOR":**

- A) Prestar el servicio de televisión por cable de acuerdo a lo establecido en el presente contrato;
- B) Proteger los datos personales de **"EL SUSCRIPTOR"** en términos de las leyes aplicables;
- C) Dar conocer las condiciones del presente contrato de adhesión registrado en la Profeco, mediante nuestra página web;
- D) Proveer los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares mínimos de la calidad de los servicios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- E) Informar a **"EL SUSCRIPTOR"** sobre cualquier cambio y/o modificación de las condiciones contratadas. **"EL SUSCRIPTOR"** podrá exigir el cumplimiento forzoso del Contrato con las condiciones originalmente contratadas y en caso de incumplimiento podrá rescindir del mismo;
- F) No discriminar por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
- G) Prestar el servicio de televisión por cable de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables;
- H) No realizar a **"EL SUSCRIPTOR"** sobre llamadas de servicios y/o paquetes, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través del presente contrato y/o medios electrónicos;
- I) Dar aviso a **"EL SUSCRIPTOR"** por cualquier medio, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio con antelación mínima de 24 horas;
- J) Entregar al **"EL SUSCRIPTOR"** a la firma del presente contrato o a través de medios electrónicos si así lo solicita, una carta la cual contendrá sus derechos mínimos como usuario que la Ley

Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen;

- K) A bonificar y compensar a "EL SUSCRIPTOR" por los cargos indebidos que se llegarán a presentar;
- L) A recibir un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificado para mayores de edad.

DÉCIMA QUINTA.- En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidades, "EL PROVEEDOR" estará obligada a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a "EL SUSCRIPTOR" las condiciones establecidas en el presente contrato.

"EL PROVEEDOR" tendrá a disposición el contrato para usuarios con discapacidad a través de los siguientes medios de comunicación:

- Contrato traducido en el Sistema Braille
- Audio con las cláusulas del contrato
- Personal capacitado en cuanto al lenguaje de Señales Mexicanas

DÉCIMA SEXTA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar su(s) queja(s) por falla(s) y/o deficiencia(s) en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias, reclamaciones y quejas a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Quejas y Reparaciones y Atención a Solicitudes al teléfono de su oficina principal 01 (866) 633 9962 y al correo electrónico: [contacto@hipercable.com.mx](mailto:contacto@hipercable.com.mx), el cual se encuentra disponible las 24 hrs. del día, todos los días del año o acudir directamente a la oficina, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs. También podrá realizarlos a través del buzón de sugerencias instalado en la oficina principal de "EL PROVEEDOR".. Para conocer la dirección y/o teléfono de la sucursal que le quede mas cerca de su domicilio, puede buscarla en la pagina web de "EL PROVEEDOR".

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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, y en caso de subsistir controversia a los tribunales del domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

DÉCIMA OCTAVA.- Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 202 de fecha 04 del mes de septiembre de 2017.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Hipercable de Monclova S.A. de C.V.!!Hipercable de Monclova S.A. de C.V. 202-17.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Hipercable%20de%20Monclova%20S.A.%20de%20C.V.!!Hipercable%20de%20Monclova%20S.A.%20de%20C.V.%20202-17.pdf) y en el siguiente código



Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de "EL SUSCRIPTOR", se tendrá por no puesta.

Este contrato se firmó por duplicado en la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

"EL PROVEEDOR"

EL SUSCRIPTOR