



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de
Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de
Telecomunicaciones*

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT-624/2021

Expediente: PFC.H.C.1/437/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TV OJO CALIENTE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: TV CABLE
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 416-2021
FECHA DE REGISTRO: 22/10/2021



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET008386CO-100572 Y FET008382CO-100572
VIGENCIA: 17/06/2046 Y 19/12/2023 RESPECTIVAMENTE
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

**TV OJO CALIENTE, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 22 días del mes de octubre del año 2021.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **416-2021** de fecha **22 de octubre 2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 03 de agosto de 2020, bajo el número **217-2020** para todos los efectos que haya lugar.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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





TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V.

TOC040317IIA

DURAZNO 35

AV ESTEBAN CASTORENA 10

AV. FRANCISCO ZARCO

23

COL. EL OLIVO

COL. CENTRO

COL. CENTRO

C.P. 54110

C.P. 98700

C.P. 99630

TLANEPANTLA EDO. DE MEX

OJO CALIENTE, ZACATECAS

TABASCO, ZACATECAS

- Ojocaliente Luis Moya Cosi3 Trancoso San Pedro Piedra Gorda Pánfilo Natera
 Tabasco Huanusco Tayahua El Chique

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext.

#Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEF3NO Fijo M3vil

RFC

SERVICIOS CONTRATADOS

TELEVISI3N

INTERNET

TELEVISI3N E INTERNET

DESCRIPCI3N PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)

FOLIO IFT:

TARIFA

FECHA DE PAGO

Modalidad
mensualidades
fijas POR
ADELANTADO

Total, Mensualidad

\$

M.N

VIGENCIA DEL
CONTRATO

INDEFINIDO

Aplica Tarifa por
Reconexi3n:
SI NO

\$

M.N

PENALIDAD

N/A

En el Estado de cuenta y/o factura se podr3 visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO

Decodificador entregado en: COMODATO

Modelo:

N3mero de Serie:

Marca:

N3mero de Equipos:

Garantía de
cumplimiento de
obligaci3n

Pagar3 para garantizar la devoluci3n
del equipo entregado en comodato.
Visible en el anexo de la presente
car3tula y contrato de adhesi3n

INSTALACI3N DEL EQUIPO

Domicilio Instalaci3n:

Fecha:

Hora:

Costo \$

"EL PROVEEDOR" deber3 efectuar las instalaciones y empezar a
prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 d3as h3biles
posteriores a la firma del contrato.

M3TODO DE PAGO

Efectivo:

Domiciliado con Tarjeta:

Transferencia Bancaria

Dep3sito a cuenta Bancaria

Datos para el m3todo de pago elegido.

AUTORIZACI3N PARA CARGO DE TARJETA DE CR3DITO O D3BITO

Por medio de la presente S3 NO autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de cr3dito o d3bito, la cantidad por
concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos ser3 por _____ meses.

Firma

Banco:

N3mero de Tarjeta:

1.-

2.-



TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V.
TOC040317IIA

DURAZNO 35
COL. EL OLIVO
C.P. 54110
TLANEPANTLA EDO. DE MEX

AV ESTEBAN CASTORENA 10
23
COL. CENTRO
C.P. 98700
OJO CALIENTE, ZACATECAS

AV. FRANCISCO ZARCO
COL. CENTRO
C.P. 99630
TABASCO, ZACATECAS

SERVICIOS ADICIONALES

DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:
-------------	--------	-------------	--------

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura SI NO Carta de Derechos Mínimos SI NO Contrato de Adhesión SI NO

COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:

FIRMA
SUSCRIPTOR:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

- El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
- El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO: 5553917488 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: quejas@direcom.com.mx Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES: Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.direcomtv.com

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

- La página del proveedor www.direcomtv.com
- Buró comercial de PROFECO <https://bucomercial.profeco.gob.mx/>
- Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en www.direcomtv.com

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 22/10/2021 CON NÚMERO: 416-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
Durazno 35 Col. El Olivo
C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

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

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

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

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, Internet (en adelante el Servicio) ya sea individual o en paquete, 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, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente 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, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

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

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el

tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. 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.

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

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

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

Si al termino o rescisión del Contrato, EL SUSCRIPTOR no devuelto al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en comodato en términos de lo previsto en este contrato, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagare que es causal y no negociable; es decir que este pagare solo se



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
Durazno 35 Col. El Olivo
C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

firma por EL SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Si al finalizar la relación contractual y EL SUSCRIPTOR si haya devuelto al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR tiene la obligación de devolver el pagare establecido en el Anexo 1 del presente contrato al SUSCRIPTOR.

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

En el momento en 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 de EL SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL PROVEEDOR se obliga a devolver el pagare suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 al término del contrato siempre y cuando EL SUSCRIPTOR entregue el Equipo. En el supuesto que EL SUSCRIPTOR no devuelva el Equipo a la terminación del contrato, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagare establecido en el Anexo 1.

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

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

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 IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

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

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

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

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

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

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

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 y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
Durazno 35 Col. El Olivo
C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

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

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

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

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

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

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el

SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

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

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

- A) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- C) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- D) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- E) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- F) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- G) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

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

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



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
Durazno 35 Col. El Olivo
C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. 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.

Es responsabilidad del SUSCRIPUTOR llevar a cabo 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 causando al SUSCRIPUTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos personales.

EL SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinara en el Paquete contratado por el SUSCRIPUTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionara 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 en Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISION DE PAGA. 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 este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPUTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

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 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 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 QUINTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a

disposición del SUSCRIPUTOR 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 SEXTA: 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 SUSCRIPUTORES 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 SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA. PROTECCION 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 SUSCRIPUTOR.

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

DÉCIMA OCTAVA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS EL SUSCRIPUTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita ya sea al teléfono 5553917488 que estará disponible las 24 horas del día o por medio de nuestro correo "quejas@direcom.com.mx (medios señalados en la carátula).

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

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

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



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
Durazno 35 Col. El Olivo
C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

En todos los casos, el SUSCRIPUTOR 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 PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 416-2021 de fecha 22 del mes de octubre de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Tv_Ojo_Caliente, S.A. de C.V.!!Tv Cable 416-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Tv_Ojo_Caliente,_S.A._de_C.V.!!Tv_Cable_416-2021.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 SUSCRIPUTOR, 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.



TV Ojo Caliente, S.A. de C.V.
 Durazno 35 Col. El Olivo
 C.P. 54110 Tlalnepantla Edo. Mex.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCION QUEDAN ASENTADOS EN LA CARATULA DEL CONTRATO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL SUSCRIPTOR".

PAGARÉ

BUENO POR \$ 1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de _____

Por el presente pagare reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V., la cantidad de \$ 1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrado con fecha _____.

(Este pagare no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

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, lo firman por duplicado en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo a EL CLIENTE.

 TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V.
 PROVEEDOR

 SUSCRIPTOR

