



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SERVICIO Y EQUIPO EN TELEFONÍA INTERNET Y TV, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: MEGACABLE
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA, INTERNET Y TELEFONIA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 013-2020
FECHA DE REGISTRO: 31/01/2020



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET009054CO-105695
VIGENCIA: 20/01/2046
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

**SERVICIO Y EQUIPO EN TELEFONÍA INTERNET Y TV, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 31 días del mes de enero del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 49 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como 4 fracción XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V 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 Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **013-2020** de fecha **31 de enero**



2020, 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.

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.



Servicio y Equipo en Telefonía Internet y TV, S.A. de C.V.
Tel: 33 9690 0000 Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Colonia del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco.
www.megacable.com.mx

Contrato No. Folio

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Titular o Razón Social: _____
Representante legal: _____
Giro: _____ Nombre Comercial: _____
Domicilio del servicio: Calle: _____ y _____ Número Ext.: _____ Número Int.: _____
Entre la calle: _____ Localidad: _____ Municipio: _____ Estado: _____ C.P.: _____
Colonia: _____
Teléfono de contacto: _____ Instalación: _____ días hábiles.

CLAVE DEL PROMOTOR

VENDEDOR ASOCIADO

No. DE PROMOCIÓN

SERVICIOS CONTRATADOS

¿SU TV CUENTA CON CONEXIÓN HDMI? SI () NO ()

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES
☐ TELEVISIÓN		
☐ INTERNET		
☐ TELEFONÍA FIJA		

○ PREPAGO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES
☐ TELEVISIÓN		
☐ INTERNET		
☐ TELEFONÍA FIJA		

SERVICIOS ADICIONALES (SOLO APLICA PARA POSPAGO)

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFAS APLICABLES
PROMOCIÓN		TOTAL RECIBIDO
OBSERVACIONES		

El CLIENTE podrá consultar planes, paquetes y coberturas en megacable.com.mx/paquetes-y-ofertas.
En el estado de cuenta se visualizará fecha de corte y fecha de pago del servicio. Los equipos se entregan en comodato.

MODALIDAD DE PAGO

☐ PAGO EN EFECTIVO ☐ CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA BANCARIA
AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Autorizo al OPERADOR para que realice cargo recurrente a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicios que el OPERADOR me presta.

No. de Tarjeta _____
Institución Bancaria _____
Vigencia de Tarjeta _____ Firma del CLIENTE _____

El CLIENTE podrá consultar los términos, condiciones del contrato en megacable.com.mx o llamando al teléfono 33 9690 0000.
El CLIENTE podrá contactar al OPERADOR para quejas, aclaraciones, consultas, reclamaciones y cancelaciones al teléfono 33 9690 0000.
Los centros integrales de servicio y horarios de atención podrán consultarse en la página megacable.com.mx/ayuda-cis.
El CLIENTE podrá consultar las formas y lugares de pago en megacable.com.mx/soporte/1_cuenta-y-facturacion.

VIGENCIA

☐ Plazo Indefinido ☐ Plazo Forzoso de _____ meses a partir de la firma del presente documento.
Terminación sin penalidad La cancelación anticipada de las Partes otorga a estas el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes.

ACEPTACIONES Y AUTORIZACIONES

- ☐ SI ☐ NO Acepta que su información sea cedida o transmitida a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.
☐ SI ☐ NO Acepta el uso de sus datos para fines publicitarios y/o mercadotécnicos para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos servicios del OPERADOR.
☐ SI ☐ NO Acepta que mi información sea utilizada para investigar comportamientos crediticios.
☐ SI ☐ NO Acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico o por SMS.
☐ SI ☐ NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por correo electrónico.
☐ SI ☐ NO Acepta que su estado de cuenta le sea enviado por SMS.
☐ SI ☐ NO Acepta que fue informado del contenido del Contrato.

Correo electrónico _____ Firma del CLIENTE _____
Teléfono celular _____

Este contrato fue aprobado y registrado por PROFECO bajo No. 013-2020 y podrá ser consultado en la página
https://burocomercial.profecogob.mx/ca_spt/Servicio_y_Equipo_en_Telefonía_Internet_y_TV,_S.A._de_C.V.:IIMegacable
013-2020.pdf y en el siguiente código:



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, INTERNET FIBRO Y TELEFONIA FIBRA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL OPERADOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE, EN SU CONJUNTO LAS PARTES, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**DECLARACIONES**

El OPERADOR declara:

- Ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas. Cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones
- Tener como objeto principal la comercialización de servicios de telecomunicaciones, al amparo de su Título de Concesión Único otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- Con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco, México.
- Su Registro Federal de Contribuyentes es: SET0912148T6.

El CLIENTE declara:

- Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este contrato, así como de la carátula.
- Desea contratar el (los) Servicio(s) seleccionado(s) en la carátula, que el OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato.

LAS PARTES declaran:

- Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con su carátula.
- Que aceptan que el presente contrato se registrará 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 normativa aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertasen.
- 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.
- Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El OPERADOR se obliga a prestar el Servicio de Televisión de paga, Internet fijo y/o Telefonía Fija, (en adelante el Servicio), de manera individual o conjunta, según el plan o paquete y esquema de pago que haya seleccionado el CLIENTE en la carátula del presente contrato, y que deberá prestar de forma continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente.

El OPERADOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato se registrará bajo los esquemas de POSPAGO y PREPAGO a través de recargas, es decir, en el esquema de POSPAGO el pago del Servicio debe ser de manera posterior a que se utilice y en el esquema de PREPAGO se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización del mismo, a través de RECARGAS, ambos esquemas de cobro le son aplicables para todos los Servicios ofrecidos. Tanto en el esquema de POSPAGO como de PREPAGO cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el OPERADOR inicie la prestación del Servicio. El OPERADOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o Servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el CLIENTE y el OPERADOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al CLIENTE 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. Tanto en el esquema de POSPAGO como de PREPAGO la contratación de los servicios es sin plazo forzoso, es decir, es de vigencia indeterminada y el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, Salvo que el CLIENTE acepte las condiciones señaladas en la cláusula Décima Sexta, en cualquier caso el CLIENTE únicamente tendrá que dar aviso al OPERADOR a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, por los medios de contacto señalados en la carátula y en el presente contrato, únicamente devolviendo los equipos provistos

propiedad del OPERADOR. Lo anterior, no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados. Una vez terminado el Contrato, el CLIENTE deberá devolver el Equipo propiedad del OPERADOR en las oficinas donde se llevó a cabo dicha contratación, sin perjuicio de que el OPERADOR acuerde con el CLIENTE el retirar y recoger el Equipo proporcionado en el domicilio donde se prestó el Servicio.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EL (EQUIPO). Para cualquier esquema de PAGO, los Equipos y accesorios que son necesarios para recibir y prestar todos los Servicios ofrecidos, son propiedad del OPERADOR, mismos que se entregan al CLIENTE en Comodato (en préstamo). El CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentren en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al OPERADOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, por su parte el OPERADOR se obliga a dar mantenimiento a los Equipos y accesorios para la adecuada prestación del Servicio.

El OPERADOR proporcionará al CLIENTE los Servicios únicamente al número de Equipos contratados señalados en la carátula.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo y accesorios no sean atribuibles al CLIENTE, el OPERADOR se obliga a realizar de manera gratuita las sustituciones 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 OPERADOR se debe de identificar y mostrar al CLIENTE la orden de trabajo expedida por el OPERADOR.

En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, el OPERADOR debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo terminal, excepto cuando el OPERADOR acredite que el CLIENTE 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 CLIENTE deberá dar aviso inmediato al OPERADOR, 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 CLIENTE tenga otro Equipo para poder recibir el Servicio.

El CLIENTE 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.

CUARTA: INSTALACIÓN. La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el OPERADOR 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 CLIENTE 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 CLIENTE debiendo pagar el OPERADOR, 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 CLIENTE puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal del OPERADOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al OPERADOR 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 OPERADOR puede prestar el Servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. En el esquema de POSPAGO el OPERADOR puede ofrecer Servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las PARTES y el CLIENTE lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El OPERADOR deberá contar con la opción de ofrecer al CLIENTE cada Servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

El CLIENTE puede cancelar los Servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos. El OPERADOR 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 CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios adicionales utilizados, ni lo exime de la entrega de los Equipos propiedad del OPERADOR.

Las condiciones técnicas y comerciales del esquema de PREPAGO, no permiten la contratación de Servicios adicionales, por lo que en caso de que el CLIENTE desee contratar Servicios adicionales, este deberá solicitar el cambio de esquema al OPERADOR.

SEPTIMA. ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, 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 CLIENTE puede pactar con el OPERADOR que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico, electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas PARTES.

En el esquema de POSPAGO la fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados respectivamente en la carátula del presente contrato. Respecto al esquema de PREPAGO la fecha, forma y lugares de pago dependerá del CLIENTE cuando se agote su paquete y quiera elegir otro.

Tratándose de cargos indebidos, el OPERADOR 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.

En el esquema de PREPAGO, el OPERADOR emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. El CLIENTE deberá solicitar al OPERADOR el detalle de consumos a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando los detalles establecidos en la carátula para que el OPERADOR esté en posibilidades de expedir el mismo.

Adicional a lo anterior, el OPERADOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede darse de alta al registrarse, ingresando los datos que proporciono en la Carátula del presente Contrato, generando así su usuario y contraseña, en la siguiente liga <https://serviciosonlinea.megacable.com.mx/serviciosonlinea/Default.aspx#no-back-button>, una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del Servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago y recargas, entre otros.

OCTAVA. MODIFICACIONES. En el esquema de POSPAGO, El OPERADOR dará aviso al CLIENTE, 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 CLIENTE 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 CLIENTE.

El OPERADOR deberá obtener el consentimiento del CLIENTE 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 CLIENTE.

El CLIENTE puede cambiar el Servicio, 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.

En el esquema de PREPAGO no se podrán modificar los términos y condiciones del presente contrato, ni el plan obtenido a través de la recarga correspondiente, hasta en tanto el paquete contratado por el CLIENTE se encuentre vigente.

NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. En el esquema de POSPAGO, el OPERADOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, 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 la fecha de pago señalada en el Estado de cuenta o factura del CLIENTE.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
4. Por alterar, modificar o mover el Equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

En el esquema de PREPAGO, el OPERADOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
2. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
3. Por declaración judicial o administrativa.

En ambos esquemas de contratación, una vez solucionada la causa que originará la suspensión del Servicio, el OPERADOR deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas al CLIENTE deberá cubrir el pago de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. En ambos esquemas de pago, el OPERADOR deberá bonificar y compensar al CLIENTE en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el OPERADOR no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al CLIENTE 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 CLIENTE, el OPERADOR 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. En caso de que el OPERADOR no haya restablecido dentro de las 24 hrs el Servicios y sea por causas imputables al OPERADOR este, deberá además bonificar 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 OPERADOR dejará de cobrar al CLIENTE 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 OPERADOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el OPERADOR reciba la llamada por parte del CLIENTE para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el OPERADOR 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. En caso de los cargos indebidos bajo el esquema de prepago, el OPERADOR debe efectuar la compensación y la bonificación por los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el OPERADOR 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 estado de cuenta, factura, o recarga la bonificación y/o compensación realizada.
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacen las partes.
4. En el esquema de prepago, la bonificación y compensación

se realizará en servicio, y al momento de realizarla el OPERADOR se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá dar por terminado o cancelar por cualquiera de las PARTES en los siguientes casos:

- a) Sin responsabilidad para ninguna de las PARTES, por la imposibilidad permanente del OPERADOR para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.
- c) Si el CLIENTE conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del OPERADOR.
- d) Si el OPERADOR no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del OPERADOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) En caso de que el OPERADOR modifique su programación, el CLIENTE tiene derecho a terminar el contrato sin penalización alguna, en cualquier momento.

f) Si el CLIENTE proporciona información falsa al OPERADOR para la contratación del Servicio.

g) Sin responsabilidad alguna para ninguna de las PARTES, cuando en el esquema de POSPAGO, el CLIENTE no acepte la modificación de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del OPERADOR.

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

i) El CLIENTE puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telefonía fija al OPERADOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al CLIENTE.

j) Será causa de cancelación del Servicio de telefonía, la ejecución de la portabilidad numérica; los demás Servicios contratados continuarán activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando aviso al OPERADOR 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 CLIENTE de pagar al OPERADOR los adeudos generados por ellos Servicio(s) efectivamente recibido(s), ni exime de la entrega de los equipos propiedad del OPERADOR.

En caso de terminación del presente contrato, el OPERADOR debe proporcionar un folio o número de registro al CLIENTE, cuando este entregue los Equipos proporcionados bajo la modalidad de comodato, el mismo será entregado, a través de medios físicos.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. La utilización de este 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 CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE 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 OPERADOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados.

El OPERADOR 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 velocidad que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE, por lo que el OPERADOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El OPERADOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISIÓN. El OPERADOR deberá tener disponible para el CLIENTE 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 instruccio-

ciones para que el CLIENTE pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado Servicio.

DÉCIMA QUINTA: SERVICIO DE TELEFONÍA Fija. El CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática y la relación contractual con el OPERADOR, únicamente de aquellos Servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás Servicios continuarán activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE, éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

El CLIENTE tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los Servicios de contratados al OPERADOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA: SERVICIOS DE POS PAGO A PLAZO FORZOSO. Únicamente en el esquema de Pos pago y cuando el CLIENTE acepte contratar el Servicio con un plazo forzoso por adquirir una promoción con el OPERADOR, se estará a lo siguiente:

- A) El mismo será señalado en la Carátula del Contrato.
- B) No excederá de 6 (seis) meses.
- C) En caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, la otra parte deja a salvo sus derechos de hacer valer el pago de daños y perjuicios determinados por la autoridad competente.
- D) El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del Servicio a través de los medios por los que contrató los Servicios, de igual forma deberá devolver los Equipos y accesorios que sean propiedad del OPERADOR, lo anterior no exime al CLIENTE de cubrir cualquier adeudo con el OPERADOR por los Servicios utilizados.

E) El OPERADOR comunicará al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR.

F) Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el CLIENTE podrá dar por terminado el en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del OPERADOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

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

H) El OPERADOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

DÉCIMA SÉPTIMA: SERVICIOS DE PREPAGO. En la modalidad de PREPAGO el CLIENTE disfrutará del Servicio mediante el pago de servicio previo a su uso a través de recargas. El CLIENTE manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones del plan contratado por el CLIENTE.

1.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y RECARGAS EN EL ESQUEMA DE PREPAGO

Para poder utilizar el servicio se requiere la instalación del Equipo por parte del OPERADOR para que se pueda activar el servicio.

El procedimiento de activación del servicio en el esquema de PREPAGO es la siguiente:

Una vez contratado el servicio, los instaladores acudirán al domicilio del CLIENTE a instalar y activar los Equipos, con lo que se generará un Número de Cliente, a partir de ese momento el Instalador deberá proporcionar al CLIENTE el Número generado, este número le servirá al CLIENTE para realizar las recargas en los establecimientos que podrá consultar en la carátula del presente Contrato.

Instalado el equipo se requiere que el CLIENTE realice el pago de una primera recarga para que quede activado el servicio.

Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato. El OPERADOR podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El OPERADOR informará al CLIENTE por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, de manera gratuita cada vez que realice una recarga para disfrutar el Servicio. El CLIENTE podrá consultar en la plataforma del OPERADOR a través

de la liga <https://serviciosenlinea.megacable.com.mx/serviciosenlinea/Default.aspx#no-back-button>, en la cual se dará de alta de conformidad a lo señalado en la Cláusula Séptima, la siguiente información:

- a) Monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;
- c) Con la recarga realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial elegida por el CLIENTE.

d) Vigencia de la recarga;

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CLIENTE desea continuar con el Servicio, deberá realizar una nueva recarga según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato

2.- MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO

EL CLIENTE podrá realizar recargas en los lugares autorizados por el OPERADOR, mismos que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: www.megacable.com.mx/sopORTE/26_explicacion-y-formas-de-pago

DÉCIMA OCTAVA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. EL CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta:

- La cobertura donde el OPERADOR ofrece el Servicio: <https://www.w.megacable.com.mx/verificar-coertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: https://www.megacable.com.mx/pdf/Folios_de_Registros_DAC.xlsx
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.megacable.com.mx/privacidad>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://serviciosenlinea.megacable.com.mx/serviciosenlinea/Default.aspx#no-back-button>

- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del equipo propiedad del OPERADOR, se encuentra disponible el número telefónico 3396900000, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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.

DÉCIMA NOVENA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el OPERADOR estará obligado a poner a disposición del CLIENTE 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 OPERADOR.

VIGÉSIMA: NO DISCRIMINACIÓN. EL OPERADOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

VIGESIMA PRIMERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. EL OPERADOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el CLIENTE.

EL OPERADOR debe poner a disposición del CLIENTE 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 OPERADOR para utilizar la información del CLIENTE 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.

VIGESIMA SEGUNDA: QUEJAS. EL CLIENTE podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al OPERADOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula y en los establecidos en el presente contrato.

VIGESIMA TERCERA: COMPETENCIA. 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.

VIGESIMA CUARTA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegue a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el OPERADOR 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 OPERADOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al OPERADOR el restablecimiento del Servicio.

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

VIGESIMA QUINTA: REGISTRO DEL CONTRATO. se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 013-2020 de fecha 31 de enero del año 2020.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profecogob.mx/ca_spt/Servicio_y_Equipo_en_Telefonía_Internet_y_TV,_S.A._de_C.V.!!Megacable_013-2020.pdf y en el siguiente código:



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

EL CLIENTE

EL OPERADOR