

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión
de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/789/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/767/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: EDITORIAL EL EXPRESO DE Q. ROO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: LAGUNA AZUL TV
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 715-2019

FECHA DE REGISTRO: 16/10/2019



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET086108CO-502026
VIGENCIA: 07/09/2046
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 16 de octubre 2019

EDITORIAL EL EXPRESO DE Q. ROO, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 **715-2019** de fecha **16 de octubre 2019**, el cual deberá utilizarse para

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cauauhtémoc, CDMX t. 01 (55) 5625 6700 | www.gob.mx/profeco



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/789/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/767/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

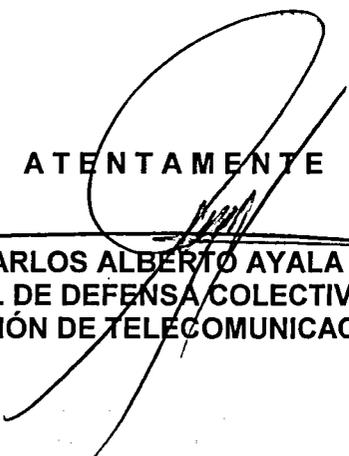
comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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 del 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 L Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE


LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Concesionario: Editorial el Expreso de Q. Roo, S.A de C.V.
 Nombre Comercial: Laguna Azul TV
 RFC: CACV430709666
 Dirección: Calle 22 No. 134, Colonia Centro, Bacalar, Q,Roo entre calles 5 y 7

SUSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELEFONO Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>	RFC				

SERVICIO DE TELEVISION DE PAGA E INTERNET FIJO EN CASA			
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:	TARIFA	FECHA DE PAGO MENSUALIDADES FIJAS PAGO POR ADELANTADO
	Total Mensualidad	\$ M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$ M.N	PENALIDAD
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.			

EQUIPO ENTREGADO EN: COMODATO	
Decodificador	Modem
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Número de Serie:	Número de Serie:
Número de Equipos:	Número de Equipos:

INSTALACIÓN DEL EQUIPO	
Domicilio Instalación:	
Fecha:	Hora:
Costo	\$
EL PROVEEDOR* deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.	

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
Firma _____	
Banco:	Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES	
1.-	2.-

DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:			
Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUScriptor:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor	
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____	
2. El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONO:	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	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.-----.mx

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	www.-----.mx
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.-----.mx

<p>LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 16/10/2019, CON NÚMERO: 715-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____</p>

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

PROVEEDOR

SUScriptor

Concesionario: Editorial El expreso de Q. Roo., S.A. de C.V., **Nombre Comercial:** Laguna Azul TV, **RFC:** CACV430709666, **Dirección:** Calle 22 No. 134, Colonia Centro, Bacalar, Q, Roo entre calles 5 y 7

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

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 e Internet fijo en casa, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en 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 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, **aceptando el momento de pago del servicio**, Cualquier **ergo** 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 SUSCRIPUTOR 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: 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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: 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 siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

El SUSCRIPUTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los

Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.

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

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

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

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

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

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.

3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
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 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 estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA 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, subarriendo, 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).

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

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

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

EL PROVEEDOR no es responsable de 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 determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPUTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISIÓN 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.

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 SEPTIMA: 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. 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 por los medios señalados en la carátula.

DÉCIMA NOVENA. La PROFECO es la autoridad compet 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: 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.

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

VIGESIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 715-2019 de fecha 16 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Editorial_el_Expreso_de_Q._Roo,_S.A._de_C.V.!!Laguna_Azul_TV_715-2019.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.

Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión

Homoclave del formato FF-PROFECO-002	PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	Folio
*Fecha de publicación del formato en el DOF DD / MM / AAAA		Fecha de solicitud del trámite 25 SEP 2019 14:28:23 / 09 / 2019
Datos del solicitante		
Personas físicas	Personas morales	
RFC	EEQ40309E22	
CURP (opcional):		Razón Social: Editorial El expreso de Q. Roo, SA D
Nombre(s):		Nombre comercial:
Primer apellido:		Representante legal o apoderado
Segundo apellido:		CURP (opcional): CACV430709MYNNHCO1
Sexo:		RFC: CACV430709666
Fecha de nacimiento: DD / MM / AAAA		Nombre(s): VICTORIA NOEMI
Lugar de nacimiento:		Primer apellido: CANTO
Teléfono (lada y número):		Segundo apellido: CHACON
Extensión:		Teléfono (lada y número): 983-83-428-00
Correo electrónico:		Extensión:
Teléfono móvil:		Correo electrónico: promocionyasesoria@yahoo.com
		Teléfono móvil:

Domicilio en el que se prestará el servicio	
Código postal: 77930	En caso de ser carretera llenar la siguiente información
Calle: 22 (Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Ávila Camacho, Calzada, Corredor, etc.)	Tipo de administración (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Federal <input type="radio"/> Estatal <input type="radio"/> Municipal
Número exterior: 134 Número interior:	Derecho de Transito (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Libre <input type="radio"/> Cuota
Colonia: cENTRO (Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)	Código de la carretera:
Municipio o Delegación: BACALAR	Tramo de la carretera:
Estado o Distrito Federal: QUINTANA ROO	Cadenamiento o kilómetro:
Entre calles: 5	En caso de ser camino llenar la siguiente información
Calle posterior: 7	Término Genérico (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Brecha <input type="radio"/> Camino <input type="radio"/> Terracería <input type="radio"/> Vereda
	Tramo del camino:
	Margen (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Derecho <input type="radio"/> Izquierdo
	Cadenamiento:

*De conformidad con los artículos 4 y 69-M, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Domicilio para oír notificaciones (si es distinto al de la prestación del servicio)

Código postal: 03720	En caso de ser carretera llenar la siguiente información
Tipo de vialidad: Calle <small>(Por ejemplo: Avenida, Boulevard, Calle, Carretera, Camino, Privada, Terracería, entre otros.)</small>	Tipo de administración (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Federal <input type="radio"/> Estatal <input type="radio"/> Municipal
Nombre de vialidad: Cincinnati	Derecho de tránsito (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Libre <input type="radio"/> Cuota
Número exterior: 81 Número interior: 202	Código de la carretera:
Tipo de asentamiento: Colonia <small>(Por ejemplo: Colonia, privada, condominio, hacienda, entre otros)</small>	Tramo de la carretera:
Nombre de la colonia o asentamiento humano: Nochebuena	Cadenamiento o kilómetro:
Nombre de la Localidad: CDMX	En caso de ser camino llenar la siguiente información
Nombre del Municipio o Delegación: Benito Juárez	Término Genérico (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Brecha <input type="radio"/> Camino <input type="radio"/> Terracería <input type="radio"/> Vereda
Nombre del Estado o Distrito Federal: CDMX	Tramo del camino:
Entre vialidades: Porfirio	Margen (marcar con una X): <input checked="" type="radio"/> Derecho <input type="radio"/> Izquierdo
Vialidad posterior: Boston	Cadenamiento:

Instrumento notarial o su equivalente

De la empresa	Del representante legal
No. de escritura: 5897	No. de escritura:
Fecha de escritura: 09 / 03 / 2004 <small>DD MM AAAA</small>	Fecha de escritura: / / <small>DD MM AAAA</small>
Nombre del notario: Rene Martín García Tamayo	Nombre del notario:
Número de notaría: 23	Número de notaría:
Estado o Distrito Federal de la Notaría: Chetumal, Q. Roo	Estado o Distrito Federal de la Notaría:
Partida, número, fojas y tomo del Registro Público de Comercio: 3571 1	Partida, número, fojas y tomo del Registro Público de Comercio:
Estado o Distrito Federal del Registro Público de Comercio: Chetumal, Q. Roo	Estado o Distrito Federal del Registro Público de Comercio:

Autorizados para recibir notificaciones

Nombre(s), primer apellido, segundo apellido:
Daniela García Nocetti, Francisco Méndez Ramírez, Daniel Ramos Noverón

Datos del registro vigente ante PROFECO del modelo de contrato cuya modificación se solicita (si existe).

Número de expediente: PFC.H.C.1/055/2019	Número de registro: 060-2019
Fecha de registro: 06 / 05 / 2019 <small>DD MM AAAA</small>	

Cámara o asociación

Nombre:	SIEM:
---------	-------

Declaraciones del proveedor

De conformidad con lo establecido por los artículos 3, 24 fracción XIV y XV, 63, 64, 65, 65BIS, 73, 85, 86, 87 y 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los artículos 25, 31, 41, 42, 45, 48 y 49 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 4 fracción XI, 17 fracciones I, IV, X, XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6 fracciones I, II, III, VI, VII y IX de su Estatuto Orgánico, solicito la inscripción, registro y/o modificación (según sea el caso), del modelo de contrato de adhesión que anexo a la presente y la cancelación del modelo de contrato cuyos datos aparecen anteriormente.

Bajo protesta de decir verdad, conociendo las penas en que incurre quien declara con falsedad, manifiesto que:

1. A la fecha de la presente solicitud, cumplo y cumpliré con todas las autorizaciones, permisos y demás requisitos legales aplicables, incluidos los de las Normas Oficiales Mexicanas, para desarrollar las actividades relacionadas al modelo de contrato en comento, por lo que solicito a esta Procuraduría Federal del Consumidor tenga por presentada la solicitud de registro y/o modificación del modelo de contrato para ser utilizado en las operaciones comerciales que celebre con los consumidores y me otorgue número de registro correspondiente. Asimismo, manifiesto mi deseo para que, en caso de que las modificaciones solicitadas sean aprobadas por esa H. Procuraduría, el registro previo establecido con anterioridad, sea cancelado, en su caso.

2. Entiendo los alcances legales de la utilización del modelo de contrato, por lo que manifiesto que: (i) la presente solicitud de registro tendrá efectos de solicitud de cancelación del registro previo en su caso; y (ii) no modificaré el modelo de contrato de adhesión que en su caso sea registrado, ni incluiré otras cláusulas o excepciones a su aplicación, bajo pena de que dichas modificaciones, cláusulas o excepciones se tengan por no puestas.

3. Son ciertos los datos anotados en esta solicitud y que no omito información alguna al respecto y que me obligo a notificar de manera oportuna a la Procuraduría en relación con cualquier modificación que los datos e información asentados en la presente solicitud pudieran sufrir por cualquier causa. Asimismo, con fundamento en el párrafo segundo del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante la firma al final del presente párrafo expresamente autorizo a la Procuraduría Federal del Consumidor para que las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas me sean comunicadas por cualquiera de los siguientes medios: (i) teléfono con grabación, (ii) fax, (iii) correo electrónico; y/o (iv) cualquier otro medio fehaciente, manifestados en el presente formato, sin perjuicio de que pueda ser notificado por cualquier otro medio legal.

Firma de autorización

Nombre y firma del funcionario que recibe y coteja la documentación:

Proveedor o Representante legal:

Delegación, Subdelegación o DGCARA:

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Consideraciones generales para su llenado

La no consignación de los datos marcados como opcionales no será impedimento para la sustanciación del procedimiento, ni constituye un criterio de resolución del mismo.
Llenar a máquina o a mano con letra de molde legible.
El trámite puede presentarse en el Contacto Ciudadano ubicado en Av. José Vasconcelos No. 208 Anexo del Edificio, Colonia Condesa C.P. 06140 en México D.F. o en Delegaciones y Subdelegaciones de la PROFECO.
Horario de atención: 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en el Centro Integral de Servicios de Oficinas Centrales y 8:30 a 15:00 horas en Delegaciones y Subdelegaciones PROFECO.

Fundamento jurídico - administrativo

Artículos 3, 24 fracción XIV y XV, 63, 64, 65, 65BIS, 73, 85, 86, 87 y 89 Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículos 25, 31, 41, 42, 45, 48 y 49 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículos 4 fracción XI, 17 fracciones I, I V, X, XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y artículo 6 fracciones I, II, III, VI, VII y IX del Estatuto Orgánico de la misma Institución.

Documentos anexos

1. Registro Federal de Contribuyentes (Cédula) o en su caso, Alta de Hacienda.
 2. Un ejemplar impreso, del Modelo de Contrato a ser registrado y/o modificado y en cd o usb.
 3. Documentación adicional que debe ser anexada a la presente, misma que se señala en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas siguientes:
 - a. Servicios Funerarios. NOM-036-SCFI-2007, Prácticas Comerciales-Requisitos de Información en la Contratación de Servicios Funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 1 de noviembre de 2007.
 - b. Comercialización del Servicio de Tiempo Compartido. NOM-029-SCFI-2010, Prácticas Comerciales-Requisitos Informativos para la Comercialización del Servicio de Tiempo Compartido, publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 17 de mayo de 2010.
 - c. Sistemas Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores para la Adquisición de Bienes y Servicios (sistemas de autofinanciamiento).
 4. Carta poder firmada ante dos testigos e identificaciones oficiales de los firmantes (cuando el trámite se realiza a través de un tercero no acreditado previamente ante la Procuraduría).
Personas físicas:
Personas morales:
 5. Acta Constitutiva de la Sociedad, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio.
 6. Poder Notarial otorgado al representante legal debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio.
- Nota: La presente solicitud de registro y/o modificación de registro y los documentos referidos en los numerales 1, 2, 3 y 4 anteriores deberán presentarse en original y copia, los documentos referidos en los numerales 5 y 6 deberán presentarse en original, y serán devueltos al interesado al momento de presentación de la solicitud y una vez cotejados los datos contenidos en los mismos.

Tiempo de respuesta

30 días naturales

Política de privacidad

Consulte la política de privacidad en www.profeco.gob.mx/privacidad