



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/141/2022

Expediente: PFC.H.C.1/083/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: MVS NET, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: NET TV
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO
NÚMERO DE REGISTRO: 115-2022
FECHA DE REGISTRO: 01/03/2022



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET005517CO-107351
VIGENCIA: 16/09/2049
NATURALEZA: TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

MVS NET, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 01 días del mes de marzo del año 2022.

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 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 **115-2022** de fecha **01 de marzo 2022**, 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 28 de abril de 2020, bajo el número 125-2020 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.

SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA

MVS NET S.A. DE C.V.
 Calzada de Tlalpan No. 1924 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210
 Alcaldía Coyoacán México, Ciudad de México.
 R.F.C. MNE980724MJ8
 www.nettv.com.mx
 Tel. 55 56 10 10 10 10

Disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana.
 Contrato de adhesión

* Todos los precios que aquí se expresan son en Moneda Nacional.

Folio Precaptura / PDM

Número de suscriptor

Día _____ Mes _____ Año _____

1. DATOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

Nombre o Razón Social _____
 Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____

Nombre del representante legal (en caso de persona moral) _____
 Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____

Tipo de vialidad Calle Avenida Glorieta Calzada Bulevar

Nombre de la vialidad _____ Núm. Ext. / Manzana _____ Núm. Int. / Lote No. _____

Colonia _____

Tipo de asentamiento Barrio Pueblo Colonia Ejido Localidad Fraccionamiento Unidad

C.P. _____ Alcaldía / Municipio _____ Estado _____

Entre calles _____ Referencia del domicilio _____

RFC _____ Fecha de nacimiento ____/____/____

E-mail _____ Teléfono 1 _____ Teléfono 2 _____

Tipo de inmueble Casa sola Casa en condominio Departamento Otros _____ Color de inmueble _____

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre completo y teléfono _____
 *La referencia es únicamente para dato de contacto y no para gestión de cobro.

2. GASTOS DE INSTALACIÓN

NETTV _____ Precio de promoción \$ _____
 Número de equipos a instalar: 1 2 3 Tecnología HD SD

EL PAGO DE GASTOS DE INSTALACIÓN SE REALIZÓ A TRAVÉS DE:

Tarjeta de crédito / débito Efectivo

Banco emisor _____ Vencimiento ____/____/____

PROGRAMACIÓN ADQUIRIDA

NETTV _____ Otro \$ _____

Tachar número de módulos de programación adicional 1 2 3 Importe \$ _____

Importe total \$ _____ Módulo de programación adicional _____
 Importe total con letra _____

Consulta directamente con el proveedor cuántos módulos de programación adicional puedes elegir y conoce los canales en www.nettv.com.mx o en la App Móvil.

Para mayores detalles sobre tu tarifa ingresa a www.ift.org.mx y/o www.nettv.com.mx/avisolegalregistrodetarifa

3. INSTALACIÓN / SERVICIOS / DESINSTALACIÓN

ODT No. _____

Instalación nueva Orden de crecimiento o decremento Recuperación
 Servicio técnico Cambio de domicilio Otro _____ (Especificar)

Equipo	No. Serie	Modelo	Smart Card	Modelo Control	I*	S*	R*	Costo
_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____

* Instalado / Sustituir / Recuperado

	I*	S*	R*	Costo
1.- Plato reflector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
2.- Base de antena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
3.- Brazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
4.- Soporte de brazo LNB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
5.- LNB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
6.- Soporte de LNB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____

* Instalado / Sustituir / Recuperado

	I*	S*	R*	Costo
7.- Fuente de poder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
8.- Control remoto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
9.- Cable HDMI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
10.- Antena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____
11.- Multiswich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ _____

* Instalado / Sustituir / Recuperado

Nota: Todos los precios son en Moneda Nacional

SERVICIOS TÉCNICOS

Concepto _____
 Costo \$ _____
 Forma de pago _____
 Importe con letra _____

Observaciones del cliente

Nombre y firma de aceptación del cliente

4. PAGARÉ

"Me obligo incondicionalmente a pagar a MVS NET S.A. DE C.V. En su domicilio, la cantidad que resulte de la suma de los componentes otorgados para la prestación del (los) servicio(s) contratado (s) y que, al finalizar el contrato, no sean devueltos en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados; mismos que se enuncian a continuación.

NETTV \$ 4,335

Nombre y firma del suscriptor

CONSIDERACIONES ADICIONALES

1.- AUTORIZACIÓN CARGO EN TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO.

Por medio de la presente SI NO autorizo a "EL PROVEEDOR" para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por el concepto de Gastos de Instalación.

2.- CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios Telecomunicaciones para el mercado residencial registrado como Contrato de Adhesión ante Profeco, mismo que está a mi disposición de acuerdo al servicio que adquiero, en la siguiente dirección electrónica www.nettv.com.mx

"EL PROVEEDOR se obliga a informar por cualquier medio, si cuenta con disponibilidad para la instalación y prestación del (los) servicio (s) contratado (s). En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, en el domicilio que indicó en el presente documento, por lo que estoy de acuerdo en darles las facilidades que resulten necesarias.

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y se encuentra publicado para mi consulta, en la página de internet www.nettv.com.mx, con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial.

SI NO

3.- REGISTRO DE CONSUMIDORES

El suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines publicitarios o para efectos mercadológicos.

El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquete.

4.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

El suscriptor manifiesta haber leído la Carta de Derechos Mínimos que le fue mostrada por el asesor.

AUTORIZACIÓN DE ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO. Contrato de adhesión. SI NO

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

Para conocer más información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales, el conocimiento sobre sus derechos ARCO puede consultar nuestro aviso de privacidad integral en <https://www.nettv.com.mx/avisodeprivacidad> en la sección Aviso de Privacidad.

Nombre y firma del suscriptor

La firma inserta y todas las casillas marcadas son aceptación de la presente carátula y clausulado del contrato NO.

1.- No. de Aliado de Negocio _____ 4.- Área de venta _____
 2.- No. de Sicotra _____ 5.- No. de Supervisor _____
 3.- No. de Vendedor _____



La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentran disponibles en: www.nettv.com.mx, <https://burocomercial.profeco.gob.mx>

[Handwritten signature]

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION Y AUDIO RESTRINGIDO VÍA SATÉLITE EN LA MODALIDAD DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "MVS NET S.A. DE C.V.", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" EL (LA) SEÑOR (A) O LA PERSONA MORAL CUYO NOMBRE (S) APARECEN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES.

I. 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 **SOLICITUD DE SERVICIOS** del presente contacto.
- 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 la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y la **SOLICITUD DE SERVICIOS**, la cual forma parte integrante del referido contrato son las firmas que plasman las partes en el mismo.
- e) Que es voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a lo siguiente:

DEFINICIONES:

SOLICITUD DE SERVICIOS. - Documento que forma parte del contrato, en donde se establecen los datos principales de "EL SUSCRIPTOR", "EQUIPO", "FORMA DE PAGO" "SERVICIO CONTRATADO", y demás características del presente contrato.

SUSCRIPTOR. - Persona física o moral que adquiere **EL SERVICIO** objeto del presente contrato y que se especifican en la **SOLICITUD DE SERVICIOS** esta cuenta con los derechos establecidos en la ley y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de **EL SERVICIO**.

PROVEEDOR. - **MVS NET S.A. DE C.V.** que es la encargada de proporcionar los servicios a cambio de una remuneración económica de acuerdo con el Servicio contratado por "EL SUSCRIPTOR".

PAQUETE BASE (en adelante "SERVICIO") - Sistema que ofrece "EL PROVEEDOR" en el esquema de **PREPAGO** por el servicio de televisión y audio restringido el cual tiene una vigencia de treinta días naturales; y que el "EL SUSCRIPTOR", podrá disfrutar con fines de entretenimiento y diversión, consta de una serie de canales lineales que pueden ser consultados en: www.nettv.com.mx y/o en la aplicación móvil

MODULO DE PROGRAMACIÓN ADICIONAL. - Servicio adicional al **PAQUETE BASE** que ofrece "EL PROVEEDOR" bajo el esquema de **PREPAGO** con vigencia de un día natural, vigencia que puede ampliarse a criterio de "EL PROVEEDOR" hasta la fecha límite de su **PAQUETE BASE**, consta de una serie de canales a la carta, que pueden ser consultados en www.nettv.com.mx y/o la aplicación móvil

PREPAGO. - Será el importe en moneda nacional que deberá pagar "EL SUSCRIPTOR" por **NETTV** o **EL MODULO (s) DE PROGRAMACIÓN ADICIONAL** solicitado (s), previo a la utilización del servicio a su elección.

FORMA DE PAGO. - Es el medio de pago elegido por "EL SUSCRIPTOR" para cubrir el importe de "EL SERVICIO" (s) que desea disfrutar y el cual podrá ser plasmado en la "SOLICITUD DE SERVICIOS" y pueden ser:

- a) **PAGO EN EFECTIVO:** “EL PROVEEDOR” asignará una **REFERENCIA DE PAGO** que estará ligada a su número celular de “EL SUSCRIPTOR”, la cual estará compuesta por los 10 dígitos de su teléfono móvil más 4 ceros.

Si “EL SUSCRIPTOR” cambia su número móvil deberá comunicarse a “ATC” para que se pueda realizar la modificación de la **REFERENCIA DE PAGO** y pueda seguir realizando sus pagos de manera mensual y oportuna.

En caso de no contar con número de celular, se otorgará una “**TARJETA DE IDENTIFICACIÓN**”, misma que será otorgada de manera gratuita al momento de la contratación, la cual podrá ser consultada en el portal de internet de “EL PROVEEDOR”.

- b) **CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO:** “EL SUCRIPTOR” podrá realizar el pago de sus servicios mediante cargos automáticos a la tarjeta que este señale y proporcione en la **SOLICITUD DE SERVICIOS**

EQUIPO Y ACCESORIOS. - Decodificador que se instala en el domicilio de “EL SUSCRIPTOR”, necesarios e indispensables para poder proveer el servicio de televisión y audio restringido, los cuales son propiedad de “EL PROVEEDOR”, mismas que se entregan a “EL SUSCRIPTOR” bajo la figura de arrendamiento. Los accesorios son: tarjeta inteligente, control remoto, convertidor de bajada (LNB), antena, y demás partes técnicas que se mencionan en la **SOLICITUD DE SERVICIOS**.

ATENCIÓN A CLIENTES “ATC”. - Grupo exclusivo para la atención de “EL SUSCRIPTOR” el cual se encuentra capacitado y especializado para atender las llamadas de esté, así como dudas, aclaraciones, reclamaciones entre otras, lo anterior en el número telefónico 55 9628 3474 las 24 horas del día.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA Y/O FÍSICA. – Supuesto en el que “EL PROVEEDOR” no pueda realizar la instalación del servicio para iniciar la prestación de **EL SERVICIO** bien sea por que no se puede realizar la instalación del equipo en el inmueble de “EL SUSCRIPTOR” o sea de acceso limitado o sin las condiciones para la instalación de los componentes será decretada la **IMPOSIBILIDAD TECNICA Y/O FISICA**.

En cuyo caso se deberá devolver a “EL SUSCRIPTOR” las cantidades que haya pagado previamente en un lapso no mayor a 30 días, dejando sin responsabilidad alguna a las partes, y quedando el contrato como cancelado.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar **EL SERVICIO** de televisión y audio restringido vía satélite, de acuerdo con los estándares mínimos de calidad, así como los establecidos por su título de Concesión y demás normatividad aplicable, adicional a la normativa que marca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**IFT**”) de forma continua, uniforme, regular, eficiente, cumpliendo con las normas y estándares mínimos de calidad aplicables.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de prepago es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, cada vez que “EL SUSCRIPTOR” realice un pago se abonará saldo a su cuenta, permitiéndole activar **EL SERVICIO**, durante el periodo elegido, por lo que este Contrato no está sujeto a plazo alguno.

“EL PROVEEDOR” será el único responsable frente a “EL SUSCRIPTOR” por la prestación del servicio.

SEGUNDA. - TARIFA Y COBERTURA

“EL PROVEEDOR” está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del “**IFT**”, las cuales pueden ser consultadas en www.nettv.com.mx/legales/registro_de_tarifas.html y www.ift.org.mx

TERCERA. - ARRENDAMIENTO

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación de **EL SERVICIO** por "**EL PROVEEDOR**" en el domicilio de "**EL SUSCRIPUTOR**" son exclusiva propiedad de "**EL PROVEEDOR**", mismos que son otorgados a en arrendamiento, por lo tanto "**EL SUSCRIPUTOR**" se compromete a la guarda, custodia y conservación del **EQUIPO**, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

El equipo podrá ser propiedad de un tercero, sin embargo, este último faculta a "**EL PROVEEDOR**" para otorgar El equipo en arrendamiento.

En caso de descomposturas o fallas del **EQUIPO**, "**EL SUSCRIPUTOR**" deberá solicitar a "**EL PROVEEDOR**" en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, la suspensión del servicio y la reposición de los aparatos o accesorios dañados.

En el caso de que el **EQUIPO** sea robado u objeto de siniestro, "**EL SUSCRIPUTOR**" deberá dar aviso inmediato al número de Atención a Clientes "**ATC**", en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del **EQUIPO** donde le darán información necesaria para la reposición del equipo, así como las fechas en que se repondrá el mismo, para continuar con la prestación de **EL SERVICIO**.

"**EL SUSCRIPUTOR**" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; reconociendo que "**EL PROVEEDOR**" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de "**EL SUSCRIPUTOR**" por variaciones de voltaje o descargas eléctricas y/o por terceros que hayan manipulado las instalaciones eléctricas o la de **EL EQUIPO**.

CUARTA. - VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida para las partes, "**EL SUSCRIPUTOR**" podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad, ni cobro alguno, mediante simple aviso al número de "**ATC**" y devolviendo **EL EQUIPO** que le fue proporcionado por "**EL PROVEEDOR**".

QUINTA. - SERVICIO

EL SERVICIO se ofrece en él esquema de **PREPAGO**, por ello todos los pagos que el "**EL SUSCRIPUTOR**" realice posterior a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales del mismo.

El **SERVICIO** se activará una vez que "**EL SUSCRIPUTOR**" realice el pago por el "**PAQUETE BASE**", y se encuentren instalados el equipo y accesorios en su domicilio.

"**EL SUSCRIPUTOR**" podrá hacer la compra de su **PAQUETE BASE** una vez concluida la vigencia del mismo, en los establecimientos y/o lugares autorizados por "**EL PROVEEDOR**", información que puede consultar en: http://www.nettv.com.mx/lugares_de_pago.html.

SEXTA. - DETALLE DE SERVICIO ADQUIRIDO

"**EL PROVEEDOR**" entregará a "**EL SUSCRIPUTOR**" un detalle del servicio adquirido, el cual contendrá el desglose de los conceptos:

- a) La confirmación del servicio adquirido
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos
- c) Liga de Internet en donde "**EL SUSCRIPUTOR**" pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida. "**EL SUSCRIPUTOR**" podrá solicitar el detalle de servicio(s) adquirido(s) a su correo electrónico, mismo que será señalado en la **SOLICITUD DE SERVICIOS**, o bien podrá consultarlo a través de la página de internet

SÉPTIMA. – SERVICIOS ADICIONALES.

"**EL PROVEEDOR**" prestará **SERVICIO (s) ADICIONALE (s)** al originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y "**EL SUSCRIPUTOR**" lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

"**EL PROVEEDOR**" puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento de "**EL SUSCRIPUTOR**" para tal efecto.



Los servicios adicionales, se prestarán previa solicitud y aceptación de conformidad por "EL SUSCRIPTOR". información que puede consultar en la página de internet www.nettv.com.mx y/o en la aplicación móvil.

OCTAVA. - CANCELACIÓN

Para el caso de que "EL SUSCRIPTOR" solicite la cancelación deberá comunicarse a "ATC", y poner a disposición de "EL PROVEEDOR" EL EQUIPO en condiciones normales de uso.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" no entregue EL EQUIPO TERMINAL o no se haga entrega en condiciones funcionales, "EL PROVEEDOR" podrá proceder al cobro de esté o bien a requerir el pago que resulte por la reparación del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente por concepto de costo de componentes y accesorios, lo cual podrá consultar en: www.nettv.com.mx/legales/precios_servicios_tecnicos.html , información que se indica en la SOLICITUD DE SERVICIOS dentro del pagaré.

Si al término o rescisión del Contrato, "EL SUSCRIPTOR" no devuelve EQUIPO TERMINAL en términos de lo previsto en este contrato, podrá hacer efectivo el pagaré, el cual deberá estar debidamente firmado por "EL SUSCRIPTOR" para garantizar la devolución del EQUIPO TERMINAL. Al finalizar la relación contractual, "EL PROVEEDOR" cancelará el pagaré establecido en la SOLICITUD DE SERVICIOS a "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" se obliga a cancelar el Pagaré suscrito en garantía por el EQUIPO TERMINAL establecido en la SOLICITUD DE SERVICIOS al término del contrato siempre y cuando "EL SUSCRIPTOR" entregue el EQUIPO TERMINAL". "EL PROVEEDOR" por ningún motivo hará uso del Pagaré correspondiente al término del contrato.

NOVENA. – COBROS INDEBIDOS

En caso de tratarse 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 medio que "EL SUSCRIPTOR" solicite y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

"EL PROVEEDOR" bonificará y compensará siempre y cuando el cobro indebido sea comprobado.

DÉCIMA. – INSTALACIÓN

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar LA INSTALACIÓN dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato. Una vez instalado el EQUIPO y que "EL SUSCRIPTOR" cuente con la correcta recepción de EL SERVICIO, comenzará su consumo.

"EL SUSCRIPTOR" no podrá cambiar el lugar de la instalación del EQUIPO, para ello, tendrá que realizar una solicitud de servicio técnico, mediante llamada telefónica al "ATC", donde le informarán el costo del servicio técnico, o bien consultarlo en www.nettv.com.mx/contacto.html o al teléfono 5556 101010.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no pueda iniciar y/o continuar la prestación de EL SERVICIO por causas atribuibles a esté o por IMPOSIBILIDAD TÉCNICA O FÍSICA se deberá devolver a "EL SUSCRIPTOR" las cantidades que haya pagado previamente en un lapso no mayor a 30 días, y quedando el contrato como cancelado debiendo pagar "EL PROVEEDOR" una penalidad en caso de incumplimiento.

DÉCIMA PRIMERA. – SUSPENSIÓN.

"EL PROVEEDOR" suspenderá EL SERVICIO en el momento en que concluya el periodo pagado por "EL SUSCRIPTOR", en cuyo caso, correrá por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por un nuevo periodo de acuerdo con sus necesidades e intereses.

Se recomienda realizar una nueva solicitud de PREPAGO DE SERVICIO, en un periodo que no exceda de 90 días, de no ser así "EL SUSCRIPTOR" deberá devolver el equipo a "EL PROVEEDOR" y si es su deseo volver a contar con el servicio deberá realizar un nuevo contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. - FALLAS O INTERRUPCIONES

"EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones de EL SERVICIO.

Siempre y cuando las fallas o interrupciones sean por causas imputables a "EL PROVEEDOR", o no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, o implícitos en la publicidad, éste repondrá en servicio a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, "EL PROVEEDOR", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio adquirido por "EL SUSCRIPTOR", además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que "EL PROVEEDOR" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio, se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, en caso de requerir alguna, y se pondrá en contacto con "EL SUSCRIPTOR" para acordar fecha para la revisión del EQUIPO en el domicilio de éste, dicho contacto no podrá exceder de 24 horas hábiles.

"EL PROVEEDOR" avisará a "EL SUSCRIPTOR", por cualquier medio incluido el electrónico y al "IFT", por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación de EL SERVICIO, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar EL SERVICIO por más de 24 horas, en cuyo caso "EL PROVEEDOR" reintegrará en SERVICIO a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio de EL SERVICIO que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si "EL PROVEEDOR" no da aviso al "IFT", conforme a la presente cláusula.

DÉCIMA TERCERA. - ROBO

En el caso de que EL EQUIPO le sea robado a "EL SUSCRIPTOR", éste deberá dar aviso de inmediato a "EL PROVEEDOR", en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas posteriores al evento, esto para la realizar la reposición de EL EQUIPO, esto para suspender el SERVICIO y llevar a cabo la reposición de EL EQUIPO, y "EL SUSCRIPTOR" pueda seguir haciendo uso del servicio.

"EL SUSCRIPTOR" tendrá un plazo de 30 días naturales posteriores al robo, para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante la Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo.

DÉCIMA CUARTA. - CAUSALES DE RESCISIÓN O TERMINACIÓN POR EL PROVEEDOR

El presente Contrato podrá rescindirse por "EL PROVEEDOR" en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar EL EQUIPO o EL SERVICIO en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de servicios;
- b) Si "EL SUSCRIPTOR", comercializa o revende EL SERVICIO contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de EL SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o de la Secretaría o el "IFT";
- c) Si "EL SUSCRIPTOR", cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR"

DÉCIMA QUINTA. - CAUSALES DE RESCISIÓN O TERMINACIÓN POR EL SUSCRIPTOR

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el "EL SUSCRIPTOR", en los siguientes casos:

- a) Si "EL PROVEEDOR"; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por "EL SUSCRIPTOR", para la prestación de EL SERVICIO, ya sea por queja, ajuste, la solicitud tienen que ser debidamente formulada;
- b) Si "EL PROVEEDOR"; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA.
- c) Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- d) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- e) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.



DÉCIMA SEXTA. - CAMBIO DE DOMICILIO

“EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar **CAMBIO DE DOMICILIO** comunicándose al número de “ATC”, previo pago del servicio solicitado, mismo que puede consultar en www.nettv.com.mx/contacto.html Si el nuevo domicilio de “EL SUSCRIPTOR”, queda fuera del área de cobertura de prestación del **EL SERVICIO** a cargo de “EL PROVEEDOR”, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, “EL

SUSCRIPTOR” permitirá el retiro de **EL EQUIPO** y demás accesorios, por parte de “EL PROVEEDOR”, que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a “EL SUSCRIPTOR”.

DÉCIMA SÉPTIMA. - MODIFICACIONES

“EL PROVEEDOR” avisará a “EL SUSCRIPTOR”, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

“EL SUSCRIPTOR” manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA OCTAVA. - BLOQUEOS Y CONTROL PARENTAL

“EL PROVEEDOR” está obligado a proporcionar un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar el bloqueo del contenido que considere pertinente.

DÉCIMA NOVENA- DATOS PERSONALES

“EL PROVEEDOR” está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el “EL SUSCRIPTOR”.

La aceptación del “EL SUSCRIPTOR” para que “EL PROVEEDOR” emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el “EL SUSCRIPTOR” en el **SOLICITUD DE SERVICIOS** previa firma de autorización.

Para transferir la información “EL SUSCRIPTOR” a terceros, pondrá a su disposición el aviso de privacidad en http://www.nettv.com.mx/legales/aviso_de_privacidad.html para que en todo caso “EL SUSCRIPTOR” ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares; de igual forma “EL PROVEEDOR” para utilizar la información de “EL SUSCRIPTOR” con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de “EL SUSCRIPTOR” Consumidor, su manifestación debe estar expresada en cláusulas visibles a simple vista en el Contrato, en un documento previsto para tal efecto o bien por el mismo medio por el cual se realizó la contratación, de conformidad con la LFPC o bien obtenida por medios electrónicos con posterioridad a la contratación.

VIGÉSIMA. - USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, “EL PROVEEDOR” estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a “EL SUSCRIPTOR” las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA PRIMERA. - CARTA DE DERECHOS MINIMOS

“EL PROVEEDOR” deberá entregar a “EL SUSCRIPTOR” la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - REGISTRO DE CONSUMIDORES

“EL SUSCRIPTOR” no recibirá llamadas de “EL PROVEEDOR”, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento o en la **SOLICITUD DE SERVICIOS** previa firma de autorización o a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA TERCERA. - ATENCIÓN A CLIENTES

“EL SUSCRIPTOR” podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o **EL EQUIPO**; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a “EL PROVEEDOR” de manera gratuita a través de su “ATC al teléfono 5556 101010”, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año, correo electrónico, o en la página web www.nettv.com.mx/, o acudir directamente a la oficina de “EL PROVEEDOR” ubicada en Calzada de Tlalpan número 1924, Colonia Churubusco Country Club, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04210, en esta Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y sábados de 08.00 a 15:00 horas.

VIGÉSIMA CUARTA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión, es competente en la vía administrativa la Procuraduría Federal del Consumidor, quien procurará la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, o en su caso, es competente en la vía jurisdiccional los Tribunales de la Ciudad de México.

VIGÉSIMA QUINTA. - CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 115-2022-2022 del 01 del mes de marzo de 2022

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Mvs Net, S.A. de C.V.!!Net TV 115-2022.pdf y/o www.nettv.com.mx 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 de ‘EL SUSCRIPTOR’, se tendrá por no puesta

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor 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 de “EL PROVEEDOR” y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto Federal del Telecomunicaciones.

