



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



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

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/630/2021

Expediente: PFC.H.C.1/442/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	VISSION CABLE
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEVISION RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO Y/O TELEFONÍA FIJA.
NÚMERO DE REGISTRO:	420-2021
FECHA DE REGISTRO:	26/10/2021



	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096756CO-106297
VIGENCIA:	27/05/2043
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 26 días del mes de octubre del año 2021.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de 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 **420-2021** de fecha **26 de octubre 2021**, el cual deberá utilizarse para



[Handwritten signature]



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



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.





VISSION CABLE
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.
R.F.C.: GLT110704Q8A
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42
San Juan Tepepan, código postal 16020,
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.
Registro PROFECO:

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, ACCESO A INTERNET Y TELEFONIA FIJA.

DATOS DE "SUSCRIPTOR"		DOMICILIO DE INSTALACION		
Apellido Paterno		Calle		
Apellido Materno		Numero	Exterior_____	Interior_____
Nombre (s)		Ciudad		
Teléfono		Estado		
Teléfono adicional		Código Postal		
Correo electrónico		Entre calles		
INSTALACIÓN DEL EQUIPO	FECHA	HORA	COSTO	
EL PROVEEDOR Deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato				
DATOS PARA FACTURACIÓN				
R.F.C.				
Domicilio Fiscal				
CONCEPTOS FACTURABLES:	DESCRIPCIÓN COSTO	DESCRIPCIÓN COSTO		
EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRONICO:				
El presente contrato		SÍ ☐	NO ☐	
La Carta de Derechos Mínimos		SÍ ☐	NO ☐	
La factura mensual		SÍ ☐	No ☐	
SERVICIOS CONTRATADOS	CONTRATACIÓN	TARIFA	FECHA DE PAGO	
1) Televisión de paga				
2) Telefonía fija				
3) Acceso a internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
PAQUETES				
1) Televisión/Telefonía/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
2) Televisión/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
3) Telefonía/Internet				
• 10 Megas \$				
• 20 Megas \$				
• 50 Megas \$				
MODALIDAD POSPAGO: MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO				
TARIFA	PAGO ANTICIPADO		PAGO NORMAL	
FOLIO IFT:				
APLICA TARIFA POR RECONEXIÓN		SI Corresponderá al 20% de una mensualidad		NO
DATOS DE EQUIPO (S) ENTREGADO (S) EN COMODATO				
DECODIFICADOR	MODEM	EQUIPO TELEFONICO		
MARCA	MARCA	MARCA		

MODELO	MODELO	MODELO
NUMERO DE SERIE	NUMERO DE SERIE	NUMERO DE SERIE
NUMERO DE EQUIPOS	NUMERO DE EQUIPOS	NUMERO DE EQUIPOS
VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDO	PENALIDAD NO APLICA
OTROS CONCEPTOS Y SU TARIFA		
1) Gastos de instalación:	- En una sola exhibición: \$ _____ - Cargo mensual a doce meses: \$ _____	
2) Costo por activación: \$ _____		

*Las tarifas que se indican en la caratula están registradas ante el IFT; FOLIO _____ también se localizan publicadas en nuestra página de internet www.vissioncable.com

***El valor del equipo, que se instala en el domicilio indicado por el cliente, es de _____ (pesos 00/100 M.N.). cantidad que, el cliente, se obliga a pagar en caso de no devolver el equipo al cancelar el servicio.

6) MÉTODO DE PAGO.

Efectivo en sucursal ☐	Tarjeta bancaria ☐	Transferencia bancaria ☐	Depósito bancario ☐
--	--	--	---

DATOS PARA EL METODO ELEGIDO: _____

En caso de pago con cargo a tarjeta de débito o crédito, autorizo a "EL PROVEEDOR" para que cargue a la cuenta que se precisa en este apartado, la cantidad por concepto de servicios prestados de manera mensual, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

BANCO: _____ TARJETA NUMERO _____

Firma _____

MEDIOS DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES:

Teléfono disponible las 24 horas los 7 días de la semana: 5513128195.

E mail disponible las 24 horas los 7 días de la semana: contacto@vissioncable.com

Centro de atención a clientes días y horarios consultar la página: www.vissioncable.com

DECLARA EL SUSCRITOR QUE:

- He recibido el equipo y los servicios han quedado debidamente activados.
- Acepto que me sea enviado el presente contrato vía correo electrónico.
- Acepto que "EL PROVEEDOR" utilice mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico cualquier notificación, comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable.
- Acepto que "EL PROVEEDOR" proporcione mis datos personales para hacerme llegar por teléfono o correo electrónico, a través de terceros, cualquier comunicación y/o promoción en términos de la normatividad aplicable.
- Autorizo a "EL PROVEEDOR", a realizar consultas sobre mi comportamiento crediticio durante la vigencia del contrato. Manifiesto libremente que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará.

SI ☐	NO ☐
SI ☐	NO ☐
SI ☐	NO ☐
SI ☐	NO ☐
SI ☐	NO ☐

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

Página de "EL PROVEEDOR": www.vissioncable.com

Buró comercial de PROFECO: <https://buró.comercial.profeco.gob.mx>

-Físicamente en los Centros de Atención de "EL PROVEEDOR" consultar www.vissioncable.com

LA PRESENTE CARATULA SE RIGE CONFORME A LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 26/10/2021 CON NÚMERO 420-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO :



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACION DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NUMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en: _____ a _____ de _____ de _____.

EL PROVEEDOR

EL SUSCRITOR



VISSION CABLE
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.
R.F.C.: GLT110704Q8A
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42
San Juan Tepepan, código postal 16020,
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.
Registro PROFECO:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, INTERNET FIJO Y TELEFONÍA FIJA, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- 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.
- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- 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 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.
- 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:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, Internet fijo y Telefonía Fija, (en adelante el Servicio), **los cuales podrán ser brindados en forma individual, dual o triple play según acuerden las partes**, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio**. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el

SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el



VISSION CABLE
Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.
R.F.C.: GLT110704Q8A
Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42
San Juan Tepepan, código postal 16020,
Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.
Registro PROFECO:

PROVEEDOR acredite que el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRITOR 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 Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.-

La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato, su instalación y activación se sujetará a lo siguiente:

Gastos de instalación, Corresponde al cargo que deriva de los elementos materiales necesarios para llevar los servicios al domicilio del SUSCRITOR, y **la activación de los servicios,** consiste en el cargo que el PROVEEDOR cobra al poner en funcionamiento el o los servicios contratados, que incluye la visita de un técnico especializado en el domicilio del SUSCRITOR donde se realizará la prestación de éstos, la activación de accesorios así como de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas del PROVEEDOR.

Los gastos de Instalación se pueden pagar en dos formas siendo estas: en una sola exhibición al momento que se realice la contratación del servicio ó mediante cargos mensuales a 12 meses; **el cargo por activación** deberá ser cubierto en una sola exhibición al momento que se contraten los servicios; los gastos de instalación y el cargo por activación serán cubiertos conforme a las tarifas registradas ante el IFT, y pueden ser consultadas en la página de internet www.vissioncable.com

Por la naturaleza propia de los servicios a prestar, su contratación debe contemplar ambos conceptos: **gastos de instalación y activación de los servicios,** ya que no es posible pactar uno sin la coexistencia del otro.

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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a

mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR 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, electrónico, digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

**VISSION CABLE**

Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.

R.F.C.: GLT110704Q8A

Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42

San Juan Tepepan, código postal 16020,

Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.

Registro PROFECO:

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

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

En caso de que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos, 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 SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en 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 el SUSCRIPTOR los gastos por reconexión, lo 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

**VISSION CABLE**

Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.

R.F.C.: GLT110704Q8A

Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42

San Juan Tepepan, código postal 16020,

Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.

Registro PROFECO:

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.
- h) El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.
- i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la **portabilidad numérica**, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

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, electrónicos, 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, electrónicos, 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 SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

DÉCIMA QUINTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN CASA. El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor 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 SUSCRIPTOR 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 la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del

**VISSION CABLE**

Grupo Lama Telecom, S.A. DE C.V.

R.F.C.: GLT110704Q8A

Domicilio Fiscal: Privada San Lorenzo 42

San Juan Tepepan, código postal 16020,

Alcaldía Xochimilco, Ciudad de México.

Registro PROFECO:

tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRITOR.

EL SUSCRITOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables a EL SUSCRITOR.

DÉCIMA SEXTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR 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 SÉPTIMA: 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 SUSCRITORES 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 SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 NOVENA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRITOR 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.

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver

cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el **número 420-2021 de fecha 26 del mes de octubre de 2021.**

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Lama_Telecom, S.A. de C.V.!!Vission Cable 420-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Lama_Telecom,_S.A._de_C.V.!!Vission_Cable_420-2021.pdf) y en el siguiente código:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.