

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **SEÑAL INTERACTIVA, S.A DE C.V.** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA CONCESIONARIA” Y POR OTRA PARTE “EL SUSCRIPTOR”, CUYO NOMBRE Y DOMICILIO SE DETALLAN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO BAJO LAS SIGUIENTES

DECLARACIONES:

1.-Declara “ LA CONCESIONARIA”

A) Ser una persona moral para celebrar el presente contrato.

B) Con Registro Federal de Contribuyente SIN070124NL7.

C) Con dirección fiscal en Calle Cuauhtémoc No. 724, Colonia El Pueblo, C.P. 25730 Monclova, Coahuila.

D) Que cuenta con Título de Concesión Única de fecha 07 e noviembre de 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para uso comercial para instalar, operar y explotar un Red Pública de telecomunicaciones, para proporcionar el Servicio de Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de datos en la localidad de Monclova, Coahuila, Mpio. de Monclova, Coahuila y a los Avisos de fechas 24 de marzo y 06 de abril de 2017 para proporcionar los servicios de Transmisión Bidireccional de Datos y Acceso a Internet en las localidades de Saltillo, Mpio. de Saltillo; Ramos Arizpe, Mpio. de Ramos Arizpe y Arteaga, Mpio. de Arteaga, pertenecientes al Estado de Coahuila, mismos que podrán ser constatados en la página de internet www.ift.org.mx.

E) Señalado como domicilio Comercial para la Sucursal de Monclova, el ubicado en Cuauhtémoc No. 724, Col. El Pueblo, Monclova y para la Sucursal de Saltillo Blvd. Saltillo No. 509, L-2 Col. República, Saltillo.

II.- Declara “EL SUSCRIPTOR”

A) Que es una persona física cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.

B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.

C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.

D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula.

CLÁUSULAS

PRIMERA. “LA CONCESIONARIA” se obliga a proporcionar el servicio de internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad impecables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de “EL SUSCRIPTOR”.

“LA CONCESIONARIA” será la única responsable frente a “EL SUSCRIPTOR” por la prestación servicio de internet conforme a los siguientes:

Servicio	Velocidad de Recepción	Velocidad de Envío	Características
	Desde:	Desde:	

La velocidad contratada estará comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red de "LA CONCESIONARIA".

SEGUNDA. "LA CONSECIONARIA" está obligada a tener en sus oficinas a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "LA CONCESIONARIA" pueden se consultadas en la página <http://senalinteractiva.com>.

TERCERA. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por "LA CONCESIONARIA" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "LA CONCESIONARIA", mismos que son otorgados en comodato. "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación del(os) equipo(s) durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en el que el equipo sea recibido de conformidad por "LA CONCESIONARIA" a la terminación del contrato.

El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por "LA CONCESIONARIA" en caso de ser necesario. "LA CONCESIONARIA" deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si "LA CONCESIONARIA" otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características.

CUARTA. La vigencia del presente contrato será identificada. "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio "LA CONCESIONARIA" y/o vía correo electrónico enviado A "LA CONCESIONARIA" el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "LA CONCESIONARIA".

QUINTA. "EL SUSCRIPTOR" deberá hacer el pago de la mensualidad señalada en la carátula los primeros días de cada mes, en lugar o forma establecida en la misma, entregando a "EL SUSCTIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"LA CONCESIONARIA", notificará por cualquier medio a "EL SUSCRIPTOR", incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"LA CONCESIONARIA", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUSCRIPTOR" con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo cada modificación. "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla, rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, especialmente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

SEXTA. "LA CONCESIONARIA" se encuentra obligada a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados por lo menos 10 días

naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "LA CONCESIONARIA" podrá pactar expresamente con "EL SUSCRIPTOR" que el estado de cuenta y/o factura la sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultada a través de la página de internet <http://senalinteractiva.com>.

SÉPTIMA. Cuando "EL SUSCRIPTOR" no pague dentro de ese mes, "LA CONCESIONARIA" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por mensualidad y reactivación vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.

"LA CONCESIONARIA" deberá reactivar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reactivación.

OCTAVA. "LA CONCESIONARIA" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado en el equipo terminal y que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio, "LA CONCESIONARIA" podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

NOVENA. "EL SUSCRIPTOR" contará con los equipos personales mínimos necesarios y con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, "LA CONCESIONARIA" informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

"EL SUSCRIPTOR" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

"LA CONCESIONARIA" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de internet.

"LA CONCESIONARIA" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. "LA CONCESIONARIA" no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR", por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

DÉCIMA. "EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo de las reparaciones del Equipo cuando le sea inmutable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, no permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, ni

ceder el Equipo sin el consentimiento de “LA CONCESIONARIA” y utilizar el Equipo en la forma autorizada por “LA CONCESIONARIA”.

“EL SUSCRIPTOR” deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; “EL SUSCRIPTOR” reconoce que “LA CONCESIONARIA” no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.

En el caso de que el equipo otorgado en comodato sea robado u objeto de siniestro, “EL SUSCRIPTOR” deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo.

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

DÉCIMA PRIMERA. “EL SUSCRIPTOR” deberá comunicar en forma inmediata a “LA CONCESIONARIA” las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a “LA CONCESIONARIA” no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, este dejará de cobrar 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 más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte, “LA CONCESIONARIA” hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por “EL SUSCRIPTOR”. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que “LA CONCESIONARIA” reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

“LA CONCESIONARIA” dará aviso a “EL SUSCRIPTOR”, por cualquier medio, incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas, en cuyo caso, “LA CONCESIONARIA” dejará de cobrar 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. Lo mismo ocurrirá si “LA CONCESIONARIA” no da aviso al Instituto de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por “LA CONCESIONARIA”, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

DÉCIMA SEGUNDA. El presente Contrato podrá rescindirse por “LA CONCESIONARIA” en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial en los siguientes casos:

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios 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 presentación de Servicios;
- b) Si “EL SUSCRIPTOR” comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa los Servicios contratados, así como por la autorización por parte de “LA CONCESIONARIA” o el IFT;
- c) Si “EL SUSCRIPTOR” cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de “LA CONCESIONARIA”.
- d) Si “EL SUSCRIPTOR” no cubre todas las cantidades adeudadas a “LA CONCESIONARIA” dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMA TERCERA. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el “EL SUSCRIPTOR” en los siguientes casos:

- A) Si “LA CONCESIONARIA” hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “EL SUSCRIPTOR” para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- B) Si “LA CONCESIONARIA” incumple cualquier disposición del presente contrato;
- C) Si “LA CONCESIONARIA” no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud del servicio o carátula anexo de este contrato;
- D) Si “LA CONCESIONARIA” modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas;
- E) Por terminación o revocación del Título de Concesión;
- F) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

DÉCIMA CUARTA. Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de “EL SUSCRIPTOR” queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de “LA CONCESIONARIA”, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes. “EL SUSCRIPTOR” permitirá el retiro por parte de “LA CONCESIONARIA” del equipo y accesorios que con motivo del presente contrato hubiesen sido proporcionados a “EL SUSCRIPTOR”.

DÉCIMA QUINTA. En caso de que “LA CONCESIONARIA” no preste los servicios de internet pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, “EL SUSCRIPTOR” tendrá el

derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

DÉCIMA SEXTA. Cuando “LA CONCESIONARIA” modifique las condiciones originalmente contratadas, “EL SUSCRIPUTOR” podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato y en caso de que no las cumpla, a rescindir el mismo. De igual manera, cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMA SÉPTIMA. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de “EL SUSCRIPUTOR” por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente “LA CONCESIONARIA”.

“LA CONCESIONARIA” no podrá obligar a “EL SUSCRIPUTOR” a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de internet o para continuar con los servicios contratados; así mismo “EL SUSCRIPUTOR”, en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para “EL SUSCRIPUTOR” y sin que este afecte el servicio de internet contratado. “LA CONCESIONARIA” deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

“LA CONCESIONARIA” podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando “EL SUSCRIPUTOR” así lo solicite.

DÉCIMA OCTAVA. “LA CONCESIONARIA” está obligada 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 SUSCRIPUTOR”.

La aceptación de “EL SUSCRIPUTOR” para que “LA CONCESIONARIA” emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por “EL SUSCRIPUTOR” en la carátula, previa firma de autorización.

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

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

VIGÉSIMA. “LA CONCESIONARIA” deberá entregar a “EL SUSCRIPUTOR” 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 PRIMERA. “EL SUSCRIPUTOR” no recibirá llamadas de “LA CONCESIONARIA”, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "LA CONCESIONARIA" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Clientes a los teléfonos, Sucursal Monclova 01 (866) 632 41 55, Sucursal Saltillo 01 (844) 415 93 15 y al correo electrónico contacto@senalinteractiva.com, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas del día, todos los días del año; o acudir directamente a la oficina de "LA CONCESIONARIA" en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 17:00.

VIGÉSIMA TERCERA. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

VIGÉSIMA CUARTA. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 133 de fecha 29 del mes de mayo de 2017

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/133_17.pdf

Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme "EL SUSCRIPTOR", se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de: _____, _____, a _____ de _____ 20____.

LA CONCESIONARIA

EL SUSCRIPTOR
