



**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/349/2021*

*Expediente: PFC.H.C.1/215/2021.*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: COMBAND, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: MVSTV  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISION RESTRINGIDA  
NÚMERO DE REGISTRO: 213-2021  
  
FECHA DE REGISTRO: 28/06/2021



TÍTULO DE CONCESIÓN  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET071556CO-103793  
VIGENCIA: 19/11/2040  
NATURALEZA: TITULO DE CONCESIÓN PARA USAR, APROVECHAR Y EXPLOTAR BANDAS DE FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO PARA USO COMERCIAL.

**COMBAND, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 28 días del mes de junio 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),





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



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 **213-2021** de fecha **28 de junio 2021**, 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 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 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.





# SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA

Comband S.A. de C.V.  
 Calzada de Tlalpan No. 1924 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210  
 Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, México.  
 R.F.C. COM890405DI3  
 https://mvstv.tv/  
 Tels. 55 4441 4077

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 \_\_\_\_\_

Número de suscriptor \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Tipo de suscriptor

Residencial

## 1. DATOS 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 \_\_\_\_\_

Acepto el envío de mi factura mensual para pago del servicio a mi correo electrónico Si ( ) No ( )

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 SUSCRIPCIÓN

Importe total Gastos de Suscripción \$ \_\_\_\_\_ Promoción vigente \_\_\_\_\_

Importe con letra \_\_\_\_\_

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

Tarjeta de crédito / débito  Efectivo  \*Recibo TELMEX/TELNOR ( ) una exhibición ( ) tres parcialidades

Banco emisor \_\_\_\_\_

Vencimiento \_\_\_\_\_

## 3. SERVICIOS CONTRATADOS

Paquete de TELEVISIÓN \_\_\_\_\_

Precio mensual del paquete contratado \$ \_\_\_\_\_ Pago anual con promoción \$ \_\_\_\_\_

Importe con letra \_\_\_\_\_

Número de equipos a instalar \_\_\_\_\_ Televisión restringida

## 4. FORMA DE PAGO

### FORMAS DE PAGO

Efectivo

Tarjeta de crédito Banco emisor \_\_\_\_\_ /débito \_\_\_\_\_

Vencimiento \_\_\_\_\_

Acepto se realice el cargo domiciliado a  Tarjeta de crédito

## 6. PAGARÉ

Me obligo incondicionalmente a pagar a Comband 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: \$3,036.24

\_\_\_\_\_  
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 servicios que mensualmente me presta.

### 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 <https://mvstv.tv/>

"EL PROVEEDOR se obliga a informar por cualquier medio, si cuenta con disponibilidad para la instalación y prestación de (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 que se encuentra publicado para mi consulta, en la página de internet <https://mvstv.tv/>, con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial

SI  NO

EL SUSCRIPTOR  SI  NO acepta que su estado de cuenta sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico, será el que se precisa en este mismo documento.

### 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 paquetes.

### 4.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

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

EL SUSCRIPTOR autoriza que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico  SI  NO

### 5.- PENAS CONVECCIONALES

En caso de cancelación anticipada, deberá pagar una pena convencional del 20% de acuerdo a los meses restantes para cumplir el plazo forzoso.

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://mvstv.tv/legal.php> 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.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISION DE PAGA EN LA MODALIDAD DE POSPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE “**COMBAND 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 CARÁTULA 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 **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 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 la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y **LA CARÁTULA**, 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:

**LA CARÁTULA.** - 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 CARÁTULA** 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.** - **COMBAND 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**”.

**SERVICIO.** - Servicio de recepción de señales e imágenes de Televisión restringida con fines de entretenimiento, y/o diversión (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 con 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

**PRECIO DEL PAQUETE:** Importe en moneda nacional que deberá pagar **EL SUSCRIPTOR** por **EL SERVICIO** contratado de manera mensual en la modalidad de pospago y que incluye la facturación mensual y la tarifa del servicio registrada ante el “IFT”, a más tardar a la fecha de corte de **ELSERVICIO**.

**PAGO PROPORCIONAL DE LA PRIMERA MENSUALIDAD.** - Importe en moneda nacional que deberá de pagar **EL SUSCRIPTOR** por **EL SERVICIO** proporcionado desde la fecha de activación de **EL SERVICIO** solicitado y hasta la fecha del primer corte de su servicio, dicho importe podrá ser parcial o total dependiendo de la fecha de activación de **EL SERVICIO**.



**REFERENCIA DE PAGO.** - Es una referencia que será proporcionada a **EL SUSCRIPTOR** para que este pueda realizar su pago y servirá como elemento de identificación a través de una Tarjeta de Identificación física o electrónica, 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**.

**SUSCRIPCIÓN.** - Consiste en el cargo que deberá pagar **EL SUSCRIPTOR** a **EL PROVEEDOR** mismos que cubren gastos administrativos relacionados con la contratación, así como gastos técnicos indispensables para estar en posibilidad de proporcionar **EL SERVICIO** solicitado dentro del hogar de **EL SUSCRIPTOR**.

**EL SUSCRIPTOR** podrá solicitar la terminación del contrato en cualquier momento, y la misma surtirá efectos de acuerdo a lo establecido en la cláusula quinta. Lo anterior no exime a **EL SUSCRIPTOR** del pago de las cantidades adeudadas por **EL SERVICIO** efectivamente prestado.

**CICLO DE FACTURACIÓN.** - Periodo correspondiente al mes facturado de **EL SERVICIO** contratado, mismo que correrá a partir de la activación de este, y el cual se encontrará disponible en el estado de cuenta,

**FECHA DE CORTE.** - Es el día siete del mes calendario, y que delimita el ciclo de facturación, el mismo se encontrará disponible en el estado de cuenta que se pone a disposición de **EL SUSCRIPTOR**, vía correo electrónico o comunicándose a ATC, de acuerdo con el servicio contratado, previa autorización de esté en **LA CARÁTULA** del presente Contrato.

**FECHA LIMITE DE PAGO.** - Será el día de su **FECHA DE CORTE** asignado de cada mes, de acuerdo con **EL SERVICIO** adquirido por **EL SUSCRIPTOR**, para que realice el pago de **EL SERVICIO**, del periodo de facturación correspondiente.

**EQUIPO Y ACCESORIOS.** - Decodificador que se instala en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**, necesarios e indispensables para poder proveer el servicio de televisión de paga, los cuales son propiedad de **EL PROVEEDOR**, mismas que se entregan a **EL SUSCRIPTOR** bajo la figura de comodato.

**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 y vía WhatsApp 55 44414077 las 24 horas del día, los 365 día del año.

**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 el supuesto que no se realice la instalación por causas atribuibles a **EL PROVEEDOR**, esté deberá devolver a **EL SUSCRIPTOR** las cantidades que haya pagado previamente en un lapso no mayor a 10 días, además de indemnizarlo con el 20% del monto cubierto por **EL SUSCRIPTOR**, dejando sin responsabilidad alguna a las partes, y quedando el contrato como cancelado.

## CLAU S U L A S

### PRIMERA. - OBJETO

**EL PROVEEDOR** se obliga a proporcionar **EL SERVICIO** de televisión de paga, 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 registrá bajo el esquema de pospago

**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.mvstv.tv](http://www.mvstv.tv) y [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

## TERCERA. - SERVICIO

**EL SERVICIO** se ofrece en el esquema de **POSPAGO**, por ello todos los pagos que **EL SUScriptor** 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 se encuentren instalados los componentes y **EL EQUIPO** en su domicilio.

## CUARTA. - 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 <https://mvstv.tv/archivosnuevo/Precios%20MVStv.pdf> o vía WhatsApp al teléfono 55 4441 4077.

En caso de que **EL PROVEEDOR** no pueda iniciar y/o continuar la prestación de **EL SERVICIO** por causas atribuibles a éste 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 de al menos el 20% de una mensualidad por dicho servicio.

## QUINTA. - VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida para las partes, **EL SUScriptor** 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**.

## SEXTA. - 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 éste 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: <https://mvstv.tv/archivosnuevo/Precios%20MVStv.pdf>.

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 CARÁTULA** 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** a **EL PROVEEDOR** por ningún motivo hará uso del Pagaré correspondiente al término del contrato.

## SÉPTIMA. - 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.

#### OCTAVA. – EQUIPO EN COMODATO

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

En caso de descomposturas o fallas del **EQUIPO**, **EL SUSCRIPTOR** 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.

**EL SUSCRIPTOR** 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 SUSCRIPTOR** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas y/o por terceros que hayan manipulado las instalaciones eléctricas o la de **EL EQUIPO**.

#### NOVENA. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión del servicio se efectuará en los siguientes supuestos:

- a) Por realizar pagos parciales de la tarifa aplicable a **EL SERVICIO**.
- b) Por falta de pago, mismo que podrá realizar **EL PROVEEDOR** a partir del día siguiente a su **FECHA LIMITE DE PAGO**.
- c) Por manipular, modificar o mover **EL EQUIPO**.
- d) Por declaración judicial o administrativa
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederá la bonificación a que se refiere la legislación vigente.
- f) Por actos de violencia, huelgas, robo o destrucción de **EL EQUIPO**.
- g) Por fallas en el voltaje en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**.

**EL SUSCRIPTOR** esta consiente que correrá por su cuenta el pago de la mensualidad y cargos adicionales por suspensión de **EL SERVICIO**, los cuales pueden ser consultados en la página de internet <https://mvstv.tv/consultasaldo.php>.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, **EL PROVEEDOR** deberá reanudar la prestación de **EL SERVICIO** en un periodo máximo de 24 horas.

#### DÉCIMA. - FACTURA ELECTRÓNICA

**EL PROVEEDOR** enviará al menos con 10 días de anticipación a **EL SUSCRIPTOR** la factura electrónica a su domicilio, o al correo electrónico, o bien la misma podrá ser descargada por **EL SUSCRIPTOR**, según el acuerdo celebrado entre las partes y referido en **LA CARATULA**; si es de su preferencia también puede solicitar el envío de forma recurrente.

#### DÉCIMA PRIMERA. - FORMAS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.

- a) **EL SUSCRIPTOR** podrá comunicarse de manera gratuita a través del teléfono **55 4441 4077**.
- b) En la página de internet [www.mvstv.tv](http://www.mvstv.tv) disponible los 365 días del año, las 24 horas.

#### 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 de **EL 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 repercute 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, para que **EL PROVEEDOR** le reponga **EL EQUIPO** sin costo alguno.

#### **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 del "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 <https://mvstv.tv/archivosnuevo/Precios%20MVStv.pdf> 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.

En caso de que **EL PROVEEDOR** modifique el **PRECIO DEL PAQUETE**, éstas se notificarán con 15 (quince) días de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, y **EL SUSCRIPTOR** podrá solicitar la cancelación del servicio dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que sean efectivos los cambios al **PRECIO DEL PAQUETE**. Una vez que hayan transcurrido los 30 (treinta) días descritos anteriormente sin que **EL SUSCRIPTOR** hubiese expresado su inconformidad se entenderá como una aceptación por parte de **EL SUSCRIPTOR** de cumplir con los cambios efectuados a el **PRECIO DEL PAQUETE**

Para el supuesto de haber cubierto por anticipado una anualidad, su cancelación surtirá efectos de acuerdo a lo manifestado por **EL SUSCRIPTOR**, según lo referido en el **PAGO ANTICIPADO**.

#### **DÉCIMA OCTAVA. - 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 otro (s) posible (s) suscriptor (es) 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 SUSCRIPTOR** puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible jurídica y técnicamente para la prestación de **EL SERVICIO**.

#### **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 de **EL SUSCRIPTOR** para que **EL PROVEEDOR** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por **EL SUSCRIPTOR** en **LA CARÁTULA** previa firma de autorización.

Para transferir la información de **EL SUSCRIPTOR** a terceros, **EL PROVEEDOR** pondrá a su disposición el aviso de <https://mvstv.tv/archivosnuevo/API%20COMBAND%20SA%20DE%20CV%2024%20DE%20MAYO%202021.pdf> en [privacidad](#) 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**, su manifestación debe estar expresada en **LA CARÁTULA**, 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**



Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, misma que **EL PROVEEDOR** entrega a **EL SUScriptor**, al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada y/o entregada a través de medios electrónicos previa autorización de **EL SUScriptor**, misma que queda señalada en **LA CARÁTULA**, y se encuentra disponible para su consulta de forma permanente en la página web de **EL PROVEEDOR**.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. – PUBLICIDAD O PROMOCIONES**

**EL SUScriptor** no recibirá llamadas de **EL PROVEEDOR**, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento en **LA CARÁTULA** previa firma de autorización que también puede realizar 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 55 4441 4077, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año, correo electrónico, o en la página [www.mvstv.tv](http://www.mvstv.tv), 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 07:00 a 17:00 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 **213-2021**\_de fecha **28/06/2021**

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en

<https://mvstv.tv/archivosnuevo/Comband,%20S.A.%20de%20C.V.!!MVStv%20213-2021.pdf> y/o

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Comband,%20S.A.%20de%20C.V.!!MVStv%20213-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comband,%20S.A.%20de%20C.V.!!MVStv%20213-2021.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 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