



SISTEMA CV SIETE S.A. DE C.V.
 Av. Benito Juárez Sur # 500 2° piso.
 Col. Francisco Murguía
 C.P. 50130. Toluca, Estado de México
 Tel. (722) 454 - 1144
www.twistertelecom.mx

Folio: _____

Contrato: _____

Fecha: _____ de _____ de 20____

CARÁTULA DE CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR

R.F.C: _____

Nombre o Denominación Social: _____
Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

Nombre del Representante Legal: _____
(en caso de Denominación Social) Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

DATOS DEL DOMICILIO

Calle: _____ No: _____

Entre calle: _____ y calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____ C.P: _____

Estado: _____ Descripción de Fachada: _____

Teléfonos: _____
Domicilio

PAQUETE CONTRATADO		Sencillo <input type="radio"/>	Doble <input type="radio"/>	Triple <input type="radio"/>
(A) TELEVISIÓN	(B) INTERNET	(C) TELEFONÍA FIJA		
Contratación: \$ _____	Contratación: \$ _____	Contratación: \$ _____		
Paquete _____	Paquete _____	Paquete _____		
Residencial <input type="radio"/>	Comercial <input type="radio"/>	Residencial <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/>		
Cable módem \$ _____	Cable módem \$ _____	Cable módem telefónico \$ _____		
Pago por activación: \$ _____	Pago por activación: \$ _____	Pago por activación: \$ _____		
Pago mensual: \$ _____	Pago mensual: \$ _____	Pago mensual: \$ _____		
Decodificador ad. () \$ _____				
Promoción \$ _____	Promoción \$ _____	Promoción \$ _____		
Paq. Sencillo \$ _____	Paq. Doble \$ _____	Paq. Doble \$ _____		
		Paq. Triple \$ _____		
Total de mensualidad de servicios (A+B+C): \$ _____				

DESEO QUE MI ESTADO DE CUENTA SEA ENVIADO VÍA CORREO Electrónico Ordinario _____
 Firma de autorización _____

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares hacemos de su conocimiento que Sistema CV Siete S.A. de C.V., con domicilio en Montecito No. 38, Piso 31, Oficina 34, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez C.P.03810, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

Su información personal será utilizada para los siguientes fines: proveer los servicios y productos solicitados; comunicarle sobre cambios en los mismos, evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.

Le recordamos que usted tiene derecho al Acceso, Rectificación y Cancelación de sus datos personales, así como a oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar el consentimiento que para dicho efecto nos haya otorgado. Para ello, será necesario enviar una solicitud en los términos que marca la Ley en su artículo 29 al Lic. Jorge Plaza, ubicado en el domicilio arriba referido o bien, se comunique al teléfono 4-54-11-44 opción 2 o vía correo electrónico a clientes.twister@gruposiete.com.mx el cual solicitamos confirme vía telefónica para garantizar su correcta recepción.

Importante: Cualquier modificación a este Aviso de Privacidad podrá consultarlo en: www.twistertelecom.mx

DOCUMENTOS ANEXOS DEL SUSCRIPTOR Identificación: IFE Pasaporte Licencia Otra _____
 Comprobante de domicilio: Luz Agua Teléfono Otro _____

CONFORMIDAD DE PLAZO FORZOSO POR PROMOCIÓN

El (los) servicio (s) contratados por alguna promoción vigente al momento de la contratación, tiene un plazo forzoso de _____ meses a partir de la fecha de firma del presente contrato.

Condiciones: _____

Características del servicio: _____

Folio Registrado: _____

Acepto plazo forzoso _____

Firma del Suscriptor

ORIGINAL SUSCRIPTOR



GRUPO SIETE



SISTEMA CV SIETE S.A. DE C.V.
 Av. Benito Juárez Sur # 500 2° piso.
 Col. Francisco Murguía
 C.P. 50130. Toluca, Estado de México
 Tel. (722) 454 - 1144
www.twistertelecom.mx

Folio: _____

Contrato: _____

Fecha: _____ de _____ de 20____

CARÁTULA DE CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR

R.F.C: _____

Nombre o Denominación Social: _____
Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

Nombre del Representante Legal: _____
(en caso de Denominación Social) Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

DATOS DEL DOMICILIO

Calle: _____ No: _____

Entre calle: _____ y calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____ C.P: _____

Estado: _____ Descripción de Fachada: _____

Teléfonos: _____
Domicilio

PAQUETE CONTRATADO		Sencillo <input type="radio"/>	Doble <input type="radio"/>	Triple <input type="radio"/>
(A) TELEVISIÓN	(B) INTERNET	(C) TELEFONÍA FIJA		
Contratación: \$ _____	Contratación: \$ _____	Contratación: \$ _____		
Paquete _____	Paquete _____	Paquete _____		
Residencial <input type="radio"/>	Comercial <input type="radio"/>	Residencial <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/>		
Decodificador \$ _____	Cable módem \$ _____	Cable módem telefónico \$ _____		
Pago por activación: \$ _____	Pago por activación: \$ _____	Pago por activación: \$ _____		
Pago mensual: \$ _____	Pago mensual: \$ _____	Pago mensual: \$ _____		
Decodificador ad. () \$ _____	Promoción \$ _____	Promoción \$ _____		
Promoción \$ _____	Paq. Sencillo \$ _____	Paq. Doble \$ _____		
Paq. Sencillo \$ _____	Paq. Doble \$ _____	Paq. Triple \$ _____		
Total de mensualidad de servicios (A+B+C): \$ _____				

DESEO QUE MI ESTADO DE CUENTA SEA ENVIADO VÍA CORREO Electrónico Ordinario _____
 Firma de autorización _____

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares hacemos de su conocimiento que Sistema CV Siete S.A. de C.V., con domicilio en Montecito No. 38, Piso 31, Oficina 34, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez C.P.03810, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

Su información personal será utilizada para los siguientes fines: proveer los servicios y productos solicitados; comunicarle sobre cambios en los mismos, evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.

Le recordamos que usted tiene derecho al Acceso, Rectificación y Cancelación de sus datos personales, así como a oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar el consentimiento que para dicho efecto nos haya otorgado. Para ello, será necesario enviar una solicitud en los términos que marca la Ley en su artículo 29 al Lic. Jorge Plaza, ubicado en el domicilio arriba referido o bien, se comunique al teléfono 4-54-11-44 opción 2 o vía correo electrónico a clientes.twister@gruposiete.com.mx el cual solicitamos confirme vía telefónica para garantizar su correcta recepción.

Importante: Cualquier modificación a este Aviso de Privacidad podrá consultarlo en: www.twistertelecom.mx

DOCUMENTOS ANEXOS DEL SUSCRIPTOR Identificación: IFE Pasaporte Licencia Otra _____
 Comprobante de domicilio: Luz Agua Teléfono Otro _____

CONFORMIDAD DE PLAZO FORZOSO POR PROMOCIÓN

El (los) servicio (s) contratados por alguna promoción vigente al momento de la contratación, tiene un plazo forzoso de _____ meses a partir de la fecha de firma del presente contrato.

Condiciones: _____

Características del servicio: _____

Folio Registrado: _____

Acepto plazo forzoso _____

Firma del Suscriptor



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO **DE TELECOMUNICACIONES**, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SISTEMA CV SIETE, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PROVEEDOR”** Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA ORDEN DE SERVICIOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL SUSCRIPUTOR”**, BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara **“EL PROVEEDOR”**:

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No.39,221 de fecha 07 de Abril de 2000, presentada ante el Licenciado Francisco de Icaza Dufour, Notario Público número 111 de la Ciudad de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos para la celebración de este Contrato.
- C) **Objeto Social:** instalación, operación y/o explotación de redes públicas de telecomunicaciones, la explotación comercial de una Red Pública de Telecomunicaciones en la Ciudad de Toluca, Estado de México, a través de la cual presta el servicio de televisión restringida por cable, transmisión bidireccional de datos y telefonía fija.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente SCS-000407-QK6.
- E) Con dirección fiscal en Montecito 38, piso 31, oficina 33, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C.P. 03810 en la Ciudad de México.
- F) Que es Concesionario para prestar los servicios de telecomunicaciones en: la Ciudad de Toluca, del Estado de México. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 12 de Agosto de 2014, otorgado por Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Avenida Benito Juárez Sur 500, 2do piso, Col. Francisco Murguía, Toluca, C.P. 50130, en la Ciudad de Toluca, Estado de México.

II.- Declara **“EL SUSCRIPUTOR”**

- A) Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos para la celebración de este Contrato en caso de ser persona moral.
- C) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- D) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
- E) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula.

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES

Para los efectos de este contrato, los términos con letra mayúscula inicial mencionados a continuación, tendrán el significado que se les asigne, ya que sea que se utilicen en singular o en plural:

- 1. **Carátula:** Documento que forma parte integral del contrato, en donde se consignan los datos principales de **“EL SUSCRIPUTOR”**, equipo(s), el sistema de pago, los servicios y otras características de este Contrato.
- 2. **Carta de derechos mínimos.-** Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, misma que **“EL PROVEEDOR”** debe entregar a **“EL SUSCRIPUTOR”** al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos previa autorización de **“EL SUSCRIPUTOR”**.
- 3. **CFE:** Comisión Federal de Electricidad.
- 4. **Comodato:** **“EL PROVEEDOR”** entrega a **“EL SUSCRIPUTOR”** gratuitamente el Equipo para que haga uso de él, con la obligación de restituir el mismo a **“EL PROVEEDOR”** una vez terminado su uso.
- 3. **Equipo:** Aparatos, líneas y accesorios propiedad de **“EL PROVEEDOR”** otorgados a **“EL SUSCRIPUTOR”** en comodato.
- 4. **Equipos Personales:** Equipos propiedad de **“EL SUSCRIPUTOR”** tales como televisores, equipos de cómputo, móviles, teléfonos fijos, módems.
- 5. **Fecha de corte.-** Es el último día de cada periodo de facturación, esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta que le llegará a **“EL SUSCRIPUTOR”**, por los medios pactados y establecidos en la carátula del presente Contrato y la finalidad es darle a conocer a **“EL SUSCRIPUTOR”** la fecha límite de pago y los servicios disfrutados en el mes inmediato anterior.
- 6. **Fecha límite de pago.-** Día de cada mes señalado por **“EL PROVEEDOR”**, para que **“EL SUSCRIPUTOR”** pague los servicios del periodo de facturación correspondiente, la fecha límite de pago estará disponible en el estado de cuenta que le llegará a **“EL SUSCRIPUTOR”** a su domicilio o en su caso por los medios pactados y establecidos en la carátula del presente Contrato.
- 7. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 8. **PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.
- 9. **Servicio:** Servicio de telefonía básica, Servicio de Televisión Restringida e Internet.
- 10. **Servicios adicionales:** Conjunto de servicios opcionales que **“EL PROVEEDOR”** podrá prestar a **“EL SUSCRIPUTOR”** de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando **“EL SUSCRIPUTOR”** autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho servicio.
- 11. **Título de Concesión:** Concesión para uso comercial que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

SEGUNDA. OBJETO

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar el Servicio, de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la tarifa de instalación y de las mensualidades por parte de **“EL SUSCRIPUTOR”**, y que podrá consultar en la página de internet <http://www.twistertelecom.mx> y en el sitio oficial del IFT <http://www.ift.org.mx/>.

“EL PROVEEDOR” será el único responsable frente a **“EL SUSCRIPUTOR”** por la prestación del Servicio.

En caso de que **“EL SUSCRIPUTOR”** contrate posteriormente servicios o servicios adicionales a **“EL PROVEEDOR”**, éstos podrán quedar incluidos en el presente contrato, siempre y cuando así lo solicite **“EL SUSCRIPUTOR”** por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. Éstos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

“EL PROVEEDOR” no podrá obligar a **“EL SUSCRIPUTOR”** a contratar algún servicio adicional como requisito para contratación o continuar con los servicios contratados ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; 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 principal contratado. **“EL PROVEEDOR”** deberá cancelar los servicios adicionales dentro de un plazo máximo de cinco días naturales siguientes a dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

“EL PROVEEDOR” podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado para cualquier consumidor que así lo solicite.

“EL SUSCRIPUTOR” podrá rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada.

TERCERA. TARIFAS

“EL PROVEEDOR”, está obligado a tener en su portal de Internet (<http://www.twistertelecom.mx>) a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx con el folio número _____.

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **“EL PROVEEDOR”** pueden ser consultados en la página de Internet (<http://www.twistertelecom.mx>).

“EL PROVEEDOR”, no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

CUARTA. EQUIPO EN COMODATO.

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por **“EL PROVEEDOR”** en el domicilio de **“EL SUSCRIPUTOR”** son exclusiva propiedad de **“EL PROVEEDOR”**; mismos que son otorgados en comodato. **“EL SUSCRIPUTOR”** se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su posesión y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **“EL PROVEEDOR”** a la terminación del contrato.

- 1. **“EL SUSCRIPUTOR”** deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso.
- 2. **“EL SUSCRIPUTOR”** se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de **“EL PROVEEDOR”** y utilizar el Equipo en la forma autorizada por **“EL PROVEEDOR”**.
- 3. **“EL SUSCRIPUTOR”** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la CFE. **“EL SUSCRIPUTOR”** reconoce que **“EL PROVEEDOR”** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los Equipos Personales por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o cuando **“EL SUSCRIPUTOR”** y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas.
- 4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, **“EL SUSCRIPUTOR”** 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.
- 5. **“EL SUSCRIPUTOR”** tendrá un plazo de 30 (treinta) 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.
- 6. En caso que, por cualquier circunstancia, **“EL PROVEEDOR”** no pueda recoger el Equipo, las partes acuerdan que señalarán una nueva fecha de recolección. En caso que por causas imputables a **“EL SUSCRIPUTOR”** tampoco fuese posible recolectar el Equipo en la nueva fecha acordada, **“EL PROVEEDOR”** se reserva el derecho de recogerlo cualquier día que encuentre a **“EL SUSCRIPUTOR”** en su domicilio, levantando la orden de servicio correspondiente y, en caso de no poder recolectar el Equipo, ejecutar el pagaré suscrito como “ANEXO 1” del Contrato, el cual garantiza la devolución del mismo.
- 7. **“EL SUSCRIPUTOR”** acepta que, en caso de no regresar el Equipo únicamente con el deterioro por condiciones de uso normal, o si no permite la recolección del mismo, deberá cubrir el costo del Equipo a **“EL PROVEEDOR”**. En caso de no hacerlo, **“EL PROVEEDOR”** podrá ejecutar el pagaré suscrito como “ANEXO 1” del Contrato.
- 8. **“EL PROVEEDOR”** se obliga a devolver inmediatamente a **“EL SUSCRIPUTOR”** el pagaré como “ANEXO 1” del Contrato, una vez que concluya la relación contractual, siempre y cuando el Equipo haya sido devuelto a **“EL PROVEEDOR”** solamente con el deterioro por condiciones de uso normal.
- 9. En caso de que **“EL SUSCRIPUTOR”** opte por usar Equipo Personal para la prestación del Servicio, este deberá estar homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

QUINTA. DERECHOS DE “EL SUSCRIPUTOR”

De manera enunciativa, más no limitativa, **“EL SUSCRIPUTOR”** tiene entre otros los siguientes Derechos:

- a. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de **“EL PROVEEDOR”**.
- b. Consultar gratuitamente su saldo.
- c. La protección de sus datos personales.
- d. La portabilidad gratuita del número telefónico.
- e. Ser notificado de cualquier cambio a las condiciones del servicio dentro de un plazo de 30 días naturales y en su caso solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación del servicio.
- f. Recibir la compensación y bonificación en caso de fallas en el servicio y/o servicios adicionales.
- g. A recibir un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual **“EL SUSCRIPUTOR”** podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificado para mayores de edad.
- h. A cancelar sin penalización alguna este contrato, cuando **“EL PROVEEDOR”** no preste los SERVICIOS en los términos contratados.
- i. A cancelar el contrato sin penalidad cuando no se ejecute la portabilidad en los plazos convenidos.

DERECHOS DE “EL SUSCRIPUTOR” CON DISCAPACIDAD

- a. No ser discriminado.
- b. Recibir asesoría por cualquier medio, incluyendo Internet, accediendo a la dirección <http://www.twistertelecom.mx>.
- c. Escuchar una versión oral de este contrato, accediendo a la dirección <http://www.twistertelecom.mx>.

d. Solicitar equipos con funcionalidades especiales.

e. Contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en este Contrato a través de medios electrónicos, la cual deberá contener contratos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad emitidos por el IFT.

SEXTA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”

a. Realizar la instalación del servicio en un tiempo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente contrato. Lo anterior, siempre y cuando existan las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo y **“EL SUSCRIPUTOR”** autorice la instalación que se requiera para la prestación del servicio, en cuyo caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos.

b. Instalar, mantener y operar la red hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de **“EL SUSCRIPUTOR”**.

c. Instalar el equipo, en el domicilio de **“EL SUSCRIPUTOR”** y que se señala en la carátula del presente Contrato.

d. Hacer llegar a **“EL SUSCRIPUTOR”** el Estado de Cuenta que contendrá el importe por la mensualidad del servicio o servicios adicionales contratados por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte aplicando las tarifas previamente registradas ante el IFT y publicadas en la página de internet <http://www.ift.org.mx> y en <http://www.twistertelecom.mx>, al momento de la contratación, mismo que podrá consultar a través de la página de internet de **“EL PROVEEDOR”**.

e. No utilizar la información de **“EL SUSCRIPUTOR”** para fines mercadotécnicos publicitarios; para transferir, así como para enviar publicidad sobre bienes, productos o servicios, sin el consentimiento expreso de **“EL SUSCRIPUTOR”**.

f. Recibir las quejas y aclaraciones de **“EL SUSCRIPUTOR”** llamando sin costo al 454-11-44, las 24 horas de lunes a domingo.

g. En caso de incumplimiento por parte de **“EL PROVEEDOR”** a sus obligaciones contraídas en el presente contrato se obliga a pagar por concepto de bonificación lo establecido en la cláusula DÉCIMA QUINTA.

h. A prestar los servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

i. **“EL PROVEEDOR”** deberán entregar a **“EL SUSCRIPUTOR”** una carta de derechos mínimos, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos previa autorización.

j. **“EL PROVEEDOR”** no podrá obligar a **“EL SUSCRIPUTOR”** a contratar algún Servicio como requisito para la contratación, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

SÉPTIMA. VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida, **“EL SUSCRIPUTOR”** podrá darlo por terminado en cualquier momento, mediante simple aviso en el domicilio de **“EL PROVEEDOR”** y/o vía correo electrónico enviado a **“EL PROVEEDOR”** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

En los servicios contratados por alguna promoción vigente al momento de la contratación, **“EL SUSCRIPUTOR”** contratará el servicio con un plazo forzoso no mayor a doce meses, a partir de la fecha de firma de aceptación del presente contrato y hasta la terminación de dicho plazo. Vencido el término de vigencia forzoso y en caso de no constar una terminación, las partes estarán de acuerdo en que el contrato adquirirá una vigencia indefinida en términos de lo previsto en la presente cláusula.

La cancelación en el Servicio de manera anticipada por parte de **“EL SUSCRIPUTOR”** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **“EL PROVEEDOR”** por los servicios efectivamente prestados.

Si cualquiera de las partes decide dar por terminado el contrato de manera anticipada tendrán que pagar una pena convencional equivalente al 20% sobre los meses restantes de la vigencia del contrato. Del mismo modo **“EL SUSCRIPUTOR”** deberá permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de **“EL SUSCRIPUTOR”**.

“EL PROVEEDOR” podrá dar por terminado el presente contrato, en caso de que quede en imposibilidad material y jurídica de continuar prestando el Servicio, previo aviso a **“EL SUSCRIPUTOR”** con quince días naturales de anticipación.

“EL PROVEEDOR” debe comunicar de manera fehaciente a **“EL SUSCRIPUTOR”** que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación, por cualquier medio con que cuente **“EL PROVEEDOR”**.

OCTAVA. PAGOS

“EL SUSCRIPUTOR” deberá realizar el pago de la mensualidad señalada en la carátula del presente contrato de manera anticipada, en el lugar y forma establecidos en ésta. Entregando **“EL PROVEEDOR”** a **“EL SUSCRIPUTOR”** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

Cualquier contraprestación a cargo de **“EL SUSCRIPUTOR”** y a favor de **“EL PROVEEDOR”**, deberá ser pagada en la forma señalada en el estado de cuenta respectivo y en la sucursal de **“EL PROVEEDOR”**, o mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito.

La falta de recepción del estado de cuenta, no eximirá la obligación de pago. La fecha límite de pago será la establecida en el estado de cuenta, mismo que también podrá ser consultado por **“EL SUSCRIPUTOR”**, en la página <http://www.twistertelecom.mx>.

“EL PROVEEDOR”, notificará por cualquier medio a **“EL SUSCRIPUTOR”**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

Cuando **“EL PROVEEDOR”**, realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación de los Servicios y/o disminución en el número de Servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **“EL SUSCRIPUTOR”** con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **“EL SUSCRIPUTOR”** 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 30 (treinta) días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

NOVENA. FACTURACIÓN

“EL PROVEEDOR” se encuentra obligado a entregar a **“EL SUSCRIPUTOR”** un estado de cuenta, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los Servicios utilizados, por lo menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios contratados. **“EL PROVEEDOR”** podrá pactar expresamente con **“EL SUSCRIPUTOR”** que el estado de cuenta sea enviada al domicilio o en su caso por solicitud de **“EL SUSCRIPUTOR”** al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet <http://www.twistertelecom.mx>.

DÉCIMA. SUSPENSIÓN

Cuando **“EL SUSCRIPUTOR”** no pague de forma anticipada el mes correspondiente, a disfrutar, **“EL PROVEEDOR”** suspenderá el Servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 (cinco) primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago; corriendo por cuenta de **“EL SUSCRIPUTOR”** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el IFT, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx y en la página de internet <http://www.twistertelecom.mx>.

“EL PROVEEDOR” deberá reconectar el servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

DÉCIMA PRIMERA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

“EL PROVEEDOR” deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el Servicio objeto del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado el Equipo y que **“EL SUSCRIPUTOR”** cuente con el Servicio **“EL PROVEEDOR”** 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.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del Servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **“EL SUSCRIPUTOR”** y en perjuicio de **“EL PROVEEDOR”**; el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **“EL PROVEEDOR”**.

“EL PROVEEDOR” reembolsará a **“EL SUSCRIPUTOR”**; las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.

1. **“EL SUSCRIPUTOR”** contará con los Equipos Personales, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, **“EL PROVEEDOR”** informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos Personales.

2. **“EL SUSCRIPUTOR”** tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

3. **“EL PROVEEDOR”** no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

4. **“EL PROVEEDOR”** 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. **“EL PROVEEDOR”** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del **“EL SUSCRIPUTOR”**, por lo que no será responsable del mal funcionamiento de la misma.

DÉCIMA SEGUNDA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Los canales adicionales podrán ser ofrecidos y facturados en forma independiente o a través de la integración de uno o varios paquetes de canales.

Para la contratación de programación de pago específico, **“EL PROVEEDOR”** hará disponibles a **“EL SUSCRIPUTOR”** los mecanismos o sistemas para tener acceso a dicha programación, y en todos los casos informarán previamente a **“EL SUSCRIPUTOR”** del costo de cada contratación.

“EL PROVEEDOR” está obligado a proporcionar un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual **“EL SUSCRIPUTOR”** podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificada para mayores de edad.

“EL PROVEEDOR” deberá informar previamente a **“EL SUSCRIPUTOR”** los títulos de los programas y su clasificación.

Cuando **“EL PROVEEDOR”** modifique su programación o la distribución de su red de los canales que transmite, deberá informar a **“EL SUSCRIPUTOR”**, con una antelación mínima de 10 (diez) días naturales, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal.

DÉCIMA TERCERA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

Los Servicios provistos por **“EL PROVEEDOR”** a **“EL SUSCRIPUTOR”**, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

“EL SUSCRIPUTOR” podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por **“EL PROVEEDOR”**, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

“EL PROVEEDOR” se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

“EL PROVEEDOR” preservará la privacidad de **“EL SUSCRIPUTOR”** y la seguridad de la red.

“EL PROVEEDOR” publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

DÉCIMA CUARTA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

“EL SUSCRIPUTOR” se obliga a utilizar equipos telefónicos homologados o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la red del concesionario.

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a **“EL PROVEEDOR”**, se cubrirá una penalidad a **“EL SUSCRIPUTOR”** en términos del párrafo siguiente.

En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables a **“EL PROVEEDOR”**, **“EL SUSCRIPUTOR”** tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la mensualidad proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad, siempre y cuando **“EL SUSCRIPUTOR”** haya cubierto los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la cancelación.

En el caso de que **“EL SUSCRIPUTOR”** decida portar su número hacia otra compañía y finiquitar la relación contractual con **“EL PROVEEDOR”**, **“EL SUSCRIPUTOR”** deberá cubrir los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la portación.

DÉCIMA QUINTA. BONIFICACIÓN

“EL SUSCRIPUTOR” deberá comunicar en forma inmediata a **“EL PROVEEDOR”** las fallas o interrupciones del Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables a **“EL PROVEEDOR”** no se preste o proporcione el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, éste dejará de cobrar a **“EL SUSCRIPUTOR”** 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. 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, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

Cuando la suspensión sea por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra causa que por más de 24 horas **"EL PROVEEDOR"**; dejará de cobrar al **"EL SUSCRIPTOR"** la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el periodo de afectación.

"EL PROVEEDOR" dará aviso 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 del 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"** dejará de cobrar al **"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 **"EL PROVEEDOR"** no da aviso al IFT conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por **"EL PROVEEDOR"** 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 SEXTA. RESCISIÓN POR PARTE DE "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: por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios; Si **"EL SUSCRIPTOR"**, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **"EL PROVEEDOR"** o del IFT; Si **"EL SUSCRIPTOR"**, cede los derechos u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**; Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** cambie los equipos a un domicilio diferente al registrado en el contrato principal o bien comparta su servicio en domicilios diferentes.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN POR "EL SUSCRIPTOR"

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad para el **"EL SUSCRIPTOR"**, en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- Si **"EL PROVEEDOR"**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **"EL SUSCRIPTOR"**, para la prestación del Servicio principal o de los Servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- Si **"EL PROVEEDOR"**; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- Si **"EL PROVEEDOR"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en las especificaciones técnicas del Servicio contratado en la carátula de este contrato.
- Si **"EL PROVEEDOR"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
- Cuando **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con las bonificaciones establecidas en la CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.

DÉCIMA OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO

Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que sí, el nuevo domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**, queda fuera del área de cobertura de prestación del Servicio a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, **"EL SUSCRIPTOR"** permitirá el retiro por parte de **"EL PROVEEDOR"**, del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a **"EL SUSCRIPTOR"**.

DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste los Servicios 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 LFT y demás disposiciones aplicables, **"EL SUSCRIPTOR"** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato sin ninguna penalidad.

VIGÉSIMA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos o formato por escrito.

"EL PROVEEDOR" en caso de que no cumpla con los términos originalmente contratados, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá rescindir el mismo, lo cual deberá ser realizado por **"EL SUSCRIPTOR"** dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor, sin ninguna penalidad.

Las partes acuerdan que en caso de que **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con los términos y las condiciones del presente contrato o las que en su caso se establezcan en los futuros contratos que se registren ante PROFECO que sustituyan a los anteriores y que hayan sido aceptados por **"EL SUSCRIPTOR"**, este último podrá exigir el cumplimiento forzoso de los términos y condiciones que se encuentren vigentes y en caso de que no los cumpla a rescindir el Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. SERVICIOS ADICIONALES

Los Servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **"EL SUSCRIPTOR"**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente **"EL PROVEEDOR"**.

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a **"EL SUSCRIPTOR"** a contratar algún Servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los Servicios contratados ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo **"EL SUSCRIPTOR"** en caso de tener algún Servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUSCRIPTOR"** y sin que este afecte el Servicio principal contratado. **"EL PROVEEDOR"** deberá cancelar los Servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los Servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando **"EL SUSCRIPTOR"** así lo solicite y la tecnología así lo permita

VIGÉSIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

Para que **"EL PROVEEDOR"** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, éste deberá hacer del conocimiento **"EL SUSCRIPTOR"**, para su respectiva autorización.

VIGÉSIMA TERCERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"EL PROVEEDOR"** cuenta con diversos mecanismos electrónicos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que **"EL SUSCRIPTOR"** conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como 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 CUARTA. ATENCIÓN A FALLAS

"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 4-54-11-44, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico suscriptores@twistertelecom.mx, acudir directamente a la oficina de **"EL PROVEEDOR"** ubicada en Avenida Benito Juárez Sur 500, 2do piso, Col. Francisco Murguía, Toluca, C.P. 50130, en la Ciudad de Toluca, Estado de México, en un horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 y sábados de 09:00 a 15:00, información que se encuentra disponible en la página <http://www.twistertelecom.mx>.

VIGÉSIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la PROFECO.

VIGÉSIMA SEXTA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

"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 SÉPTIMA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

"EL SUSCRIPTOR" no recibirá llamadas del **"EL PROVEEDOR"**, sobre la promoción de Servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA OCTAVA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 31 de fecha 9 del mes de marzo de 2018.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sistema%20Cv%20Siete,%20S.A.%20De%20C.V.!!Twister%20Telecom%2031-2018.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

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

"EL PROVEEDOR"

"EL SUSCRIPTOR"

Sistema CV Siete, S.A. de C.V.

"ANEXO 1"

PAGARÉ

Toluca, Estado de México, a _____ de _____ de 20_____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad o en cualquier otra que me requiera Sistema CV Siete S.A. de C.V. la cantidad de \$2,000.00 (dos mil pesos) por cada equipo decodificador que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual.

Lo anterior en atención a que dichos equipos forman parte de la red de telecomunicaciones de **"EL PROVEEDOR"**.

Nombre: _____

Firma: _____