



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: HOPELCHÉN

OBJETO DEL CONTRATO: TELEVISIÓN RESTRINGIDA

NÚMERO DE REGISTRO: 291-2020

FECHA DE REGISTRO: 21/09/2020

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

FOLIO: FET004222CO-106268

VIGENCIA: 14/04/47

NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



**SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los veintiún días del mes de septiembre del año 2020.

**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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **291-2020** de fecha **veintiuno de septiembre del dos mil veinte**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos  
de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/472/2020

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente PFC.H.C.1/307/2020.

partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

**NOTA.** Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro **sustituye** al otorgado en fecha quince de agosto de dos mil diecinueve, bajo el número **156-2019**, para todos los efectos a que haya lugar.

**NOTIFÍQUESE al proveedor.**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN S.A. DE CV.

RFC: SMH051227960

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DOMICILIO:

- > Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel 9968220100.
- > Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

**SUSCRIPTOR**

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

**DOMICILIO**

Calle

#Ext.

#Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFÓNO Fijo  Móvil

RFC

**SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA**

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA  
(INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)

FOLIO IFT:

TARIFA

FECHA DE PAGO  
Modalidad  
Pos Pago

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA DEL  
CONTRATO

INDEFINIDO

Aplica Tarifa por  
Reconexión:  
SI  NO

\$ M.N

PENALIDAD

N/A

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

**DATOS DEL EQUIPO**

Decodificador entregado en: COMODATO

Modelo:

Número de Serie:

Marca:

Número de Equipos:

**INSTALACIÓN DEL EQUIPO**

Domicilio Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo \$

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

**MÉTODO DE PAGO**

Datos para el método de pago elegido.

- Efectivo:
- Domiciliado con Tarjeta:
- Transferencia Bancaria
- Depósito a cuenta Bancaria

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**

Por medio de la presente SÍ  NO  autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

1.-

2.-

**SERVICIOS ADICIONALES**

DESCRIPCIÓN

COSTO:

DESCRIPCIÓN

COSTO:

**CARÁTULA**

	<b>SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHEN S.A. DE C.V.</b> RFC: SMH051227960
	Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. <b>DOMICILIO:</b> > Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100. > Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel 9968220100. > Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100. > Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

**CONCEPTOS FACTURABLES**  
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
COSTO:	COSTO:

**EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:**

Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:</b>			<b>FIRMA SUScriptor:</b>		

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

- El Suscriptor SI  NO  autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA** \_\_\_\_\_
- El suscriptor acepta SI  NO  recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA** \_\_\_\_\_

**MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES**

<b>TELÉFONO:</b>	9968220100	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	roggeramos68@hotmail.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
<b>CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:</b>	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <a href="https://www.hopelchentv.com/">https://www.hopelchentv.com/</a>	

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

- La página del proveedor <https://www.hopelchentv.com/>
- Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
- Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en <https://www.hopelchentv.com/>

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 21/09/2020, CON NÚMERO: 291-2020 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**



**LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO \_\_\_\_\_**

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
PROVEEDOR

\_\_\_\_\_  
SUScriptor



## SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN S.A.DEC.V.

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### DOMICILIO:

- Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

### DECLARACIONES

#### 1. 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 a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga, (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 a 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

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar

aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

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

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

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.



## SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN S.A. DE C.V.

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### DOMICILIO:

- > Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPUTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPUTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPUTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

**CUARTA:** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPUTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPUTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIPUTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

**QUINTA:** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

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

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado (Televisión de Paga) siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El

PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPUTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPUTOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPUTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

### **SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.**

El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPUTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRIPUTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

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

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

**OCTAVA: CONTROL PARENTAL.** El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPUTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el



## SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHEN S.A. DE C.V.

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### DOMICILIO:

- Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

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

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

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**DÉCIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar EL SUSCRIPTOR los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA SEGUNDA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y



## SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHEN S.A. DE C.V.

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### DOMICILIO:

- > Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- > Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA TERCERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros

medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES 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 técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA:** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA SEPTIMA.** EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**DÉCIMA OCTAVA.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

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



## SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN S.A. DE C.V.

Este contrato es válido para las localidades de Hopelche, Bolonchén de Rejón, Xpujil, en el estado de Campeche y Leona Vicario, en el estado de Quintana Roo bajo el amparo del título de Concesión Única de fechas 16 de agosto 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### DOMICILIO:

- Calle 19 No. 83, Col. Centro, Hopelchen, C.P. 24600 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Olegario Molina, Bolonchen de Rejón, C.P.24620 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Calle Palmar S/N entre calle Xmultun y calle Carrisal, Xpujil, Calakmul, C.P 24640 en el Estado de Campeche. Tel. 9968220100.
- Número 9, Manzana 67, Zona 1, Carretera Federal Cancún - Mérida, Localidad Leona Vicario, Municipio Benito Juárez, C.P.77540 en el Estado de Quintana Roo. Tel. 9968220100.

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

**VIGESIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 291-2020 de fecha 21 del mes de septiembre de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Servicios Múltiples Hopelchen, S.A. de C.V.!!Hopelchen 291-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Servicios_Múltiples_Hopelchen,_S.A._de_C.V.!!Hopelchen_291-2020.pdf) y en el siguiente código:



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