

FOLIO ELECTRÓNICO: FET086053AU-501988

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 016312

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 25 DE ENERO DE 2017

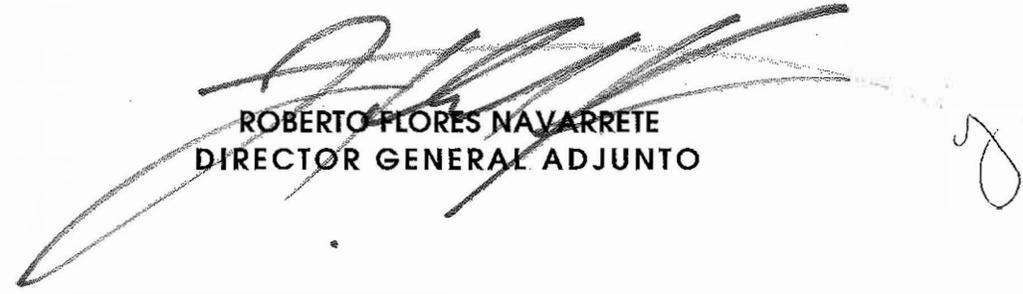
**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES**

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO j), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

**CONTRATO TIPO**

CONTRATO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
CONCESIONARIO:	SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	ACCESO A INTERNET
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 256-2016
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	14 DE NOVIEMBRE DE 2016
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:	OFICIO IFT/229/CGPU/005/2017 EMITIDO POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	09 DE ENERO DE 2017

**A T E N T A M E N T E**



**ROBERTO FLORES NAVARRETE**  
**DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO  
IFT/229/CGPU/005/2017.

Ciudad de México a 9 de enero de 2017.

C. Carlos Arturo Bello Hernández.  
Representante Legal de  
SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
Agustín Manuel Chávez 1-001,  
Col. Centro de Ciudad Santa Fe,  
C.P. 01210,  
Ciudad de México  
PRESENTE.

Recibí oficio original  
y contrato autorizado  
13/01/2017

  
Valery Gabriela Tapia Juárez

Me refiero a su escrito recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto"), en fecha 23 de noviembre de 2016, por medio del cual, en cumplimiento de la condición 3.3. "Contratos", de la autorización otorgada a su representada para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones para la comercialización del servicio de acceso a Internet, el pasado 13 de julio de 2016, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de Contrato").

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido en el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

*"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."*

Asimismo, la Condición 3.3. "Contratos", del citado Título de Concesión establece textualmente lo siguiente:

*"3.3 Contratos. El Autorizado deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán contener, por lo menos la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los servicios; la bonificación en caso de interrupción de los servicios, aun cuando ésta sea por caso fortuito o fuerza mayor; el plazo del contrato; así como*

*las causales de terminación anticipada o de rescisión del contrato con y sin responsabilidad para las partes.*

*El contrato deberá establecer que, en caso de modificación unilateral por parte del Autorizado de las condiciones aceptadas por el suscriptor o aumento de tarifas, el suscriptor tendrá el derecho de dar por terminado el contrato sin penalización alguna, aun cuando no hubiese vencido el plazo fijado para ello, si así lo manifiesta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que recibió el aviso de modificaciones del mismo. El contrato una vez autorizado por el Instituto, deberá ser registrado en el Registro Público de Concesiones.*

*Asimismo, el Autorizado se obliga a proporcionar al usuario final los servicios comprendidos en la presente Autorización sobre la base de igualdad, por lo que no podrá establecer contractualmente privilegios y/o distinciones a favor o en contra de determinadas personas físicas o morales que se sitúen en las mismas circunstancias o similares.*

Atendiendo a lo anterior, previamente al análisis del modelo de contrato que nos ocupa, se advierte que el mismo fue inscrito por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco"), en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones bajo el número 256-2016, toda vez que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

Ahora bien, una vez analizado el Modelo de Contrato por esta Coordinación General, se desprende que establece en forma clara los servicios a prestarse, siendo estos coincidentes con los servicios autorizados en su respectivo título de concesión, por lo que no se tiene inconveniente en que dicho contrato sea celebrado por la concesionaria con los usuarios finales.

De igual forma, y una vez revisados los términos y condiciones del Modelo de Contrato, esta Coordinación General considera que los mismos se ajustan a las disposiciones normativas relativas a los derechos de los usuarios. Por lo anterior, se anexa al presente oficio, el Modelo de Contrato autorizado por esta Coordinación General.

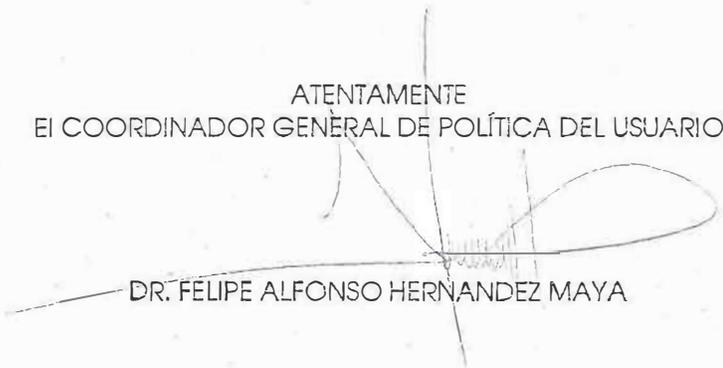
No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Profeco y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Finalmente, mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8º, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2º, 6º fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 20 fracción XXXVIII en relación con el artículo 19; 71, fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido en la condición 3.3 "Contratos" de la Autorización antes citada.

ATENTAMENTE  
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

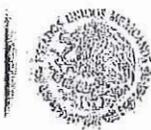


DR. FELIPE ALFONSO HERNANDEZ MAYA

Ok.  
En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

C.c.p. Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.  
Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016



REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO 256-2016  
FECHA DE REGISTRO 14/11/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO FET086053AU-501988  
VIGENCIA 13/07/2026  
NATURALEZA ACCESO A INTERNET  
COBERTURA NACIONAL



Ciudad de México, a 14 de noviembre de 2016

**C. FEDERICO DE PALACIO RUIZ CABAÑAS**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET**, presentado por el proveedor **SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 256-2016, a 14 de noviembre de 2016.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su



09 ENE. 2016

AUTORIZADO

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

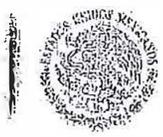
actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable; el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



SUBPRÓCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016
Servicio: Acceso a Internet
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016
Registro: 256-2016

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de acceso a Internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CARÁTULA

NÚMERO DE CUENTA
NÚMERO DE CLIENTE
NÚMERO DE CUENTA MONITOREO

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre o Razón Social RFC
Dirección Calle Número Exterior Número Interior
Colonia Delegación o Municipio Estado Código Postal

Descripción del inmueble
Correo electrónico / datos de contacto

El Suscriptor manifiesta su consentimiento para que la instalación del servicio se lleve a cabo en el domicilio descrito en esta sección de la carátula.

INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

EL "SUSCRIPTOR" autoriza al "PROVEEDOR" para que envíe la información de facturación, así como cualquier otro aviso a que haga referencia el presente Contrato. (Favor de marcar su respuesta con una "X")
Sí No

Consentimiento por parte del "SUSCRIPTOR"

AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

"EL SUSCRIPTOR" manifiesta que entiende y acepta los términos y condiciones del Aviso de Privacidad de Spectrum Bridge, y otorga en este acto su consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de sus datos personales en términos del mismo, incluyendo aquellos datos financieros que se refieren en la presente carátula del Contrato, así como aquellos datos personales sensibles relacionados con los servicios contratados por medio del presente Contrato a Spectrum Bridge de México S. DE R.L. DE C.V. quedando a salvo sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), así como cualesquiera otros derechos que les correspondan en términos de las disposiciones legales aplicables y del Aviso de Privacidad de Spectrum Bridge. (Favor de marcar su respuesta con una "X")

Sí No



09 ENE. 2016

**AUTORIZADO**

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

Consentimiento por parte del "SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_

CONSENTIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE CARGOS

EL "SUSCRIPTOR" autoriza a la institución financiera que se indica a continuación a fin de que con base en el contrato que tengo celebrado con la misma y con respecto a la cual se emitió a mi favor la tarjeta de débito o crédito con el número referido se sirva pagar por mi cuenta a Spectrum Bridge de México S. DE R.L. DE C.V. los cargos por conceptos de renta mensual y/o cualquier otro relacionado con nuestra relación jurídica, consciente de que es mi absoluta responsabilidad asegurar la disponibilidad de fondos en dichas cuentas, así como las fechas de cobro y montos y su realización periódica para efectos de llevar a cabo los pagos correspondientes, declarando que soy el titular de la tarjeta y que cuento con todos los consentimientos necesarios para otorgar la presente autorización.

Número de tarjeta: \_\_\_\_\_ Institución bancaria: \_\_\_\_\_  
(Favor de marcar su respuesta con una "X")  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Consentimiento por parte del "SUSCRIPTOR" \_\_\_\_\_

EQUIPOS CONTRATADOS

\_\_\_\_\_

SERVICIOS O PLAN CONTRATADO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TARIFAS

Costo Mensual \_\_\_\_\_  
Folio de tarifa en el IFT \_\_\_\_\_  
Cargos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ Reconexión \_\_\_\_\_ y  
Reinstalación \_\_\_\_\_

"EL SUSCRIPTOR" manifiesta que todos los datos referidos en la presente Carátula son completos y correctos y que cuenta con la capacidad jurídica y económica suficiente para celebrar y obligarse en términos del presente Contrato.

\_\_\_\_\_  
Nombre, Fecha y Firma



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SPECTRUM BRIDGE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", 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. 10,800 de fecha 15 de marzo de 2016, presentada ante el Licenciado Alejandro Caballero Gastélum, Notario Público número 150 del Estado de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes suficientes para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Prestar y comercializar todo tipo de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, ya sea para uso comercial, público, social o privado; transmitir o emitir señales, datos, imágenes, voz, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza ya sea por sistemas alámbricos o inalámbricos, por satélite, medios ópticos o cualquier otro sistema o medio de transmisión conocido o por conocer.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente SBM 150316 TE5.
- E) Con dirección fiscal en Calzada General Mariano Escobedo No.375, interior 701, Col. Chapultepec Morales, C.P. 11570, en la Ciudad de México.
- F) Que cuenta con una autorización por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones para la comercialización del servicio de acceso a INTERNET. Acreditando lo anterior con el título de autorización de fecha 13 de julio de 2016, otorgado por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).
- G) Señalo como domicilio legal el ubicado Calzada General Mariano Escobedo No.375, interior 701, Col. Chapultepec Morales, C.P. 11570, en la Ciudad de México.

II.- Declara "EL SUSCRIPTOR"

- A) Que es una persona física cuyo nombre corresponde al señalado al momento de realizar la contratación del servicio.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado al momento de realizar la contratación del servicio.
- D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado al momento de realizar la contratación del servicio en la carátula del presente contrato.

CLÁUSULAS

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



09 ENE, 2016

**AUTORIZADO**

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
 Servicio: Acceso a Internet  
 Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
 Registro: 256-2016

“EL PROVEEDOR” será el único responsable frente a “EL SUSCRIPTOR” por la prestación del servicio de Internet conforme a lo siguiente:

Servicio	Velocidad promedio de Recepción	Velocidad promedio de Envío	Características
Internet	1 Mbps	5 Mbps	Internet de banda ancha.

La velocidad contratada estará comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red de “EL PROVEEDOR”

**SEGUNDA.** “EL PROVEEDOR” está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

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 [www.kona.mx](http://www.kona.mx)

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

1. “EL SUSCRIPTOR” deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. “EL SUSCRIPTOR” se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de “EL PROVEEDOR” y utilizar el Equipo en la forma autorizada por “EL PROVEEDOR”.
3. “EL SUSCRIPTOR” deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; “EL SUSCRIPTOR” reconoce 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, o el hecho de que “EL SUSCRIPTOR” y/o un tercero haya manipulado las instalaciones eléctricas. “EL PROVEEDOR” no se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos otorgados en comodato.
4. “EL SUSCRIPTOR” deberá restituir el Equipo provisto por “EL PROVEEDOR” en caso de pérdida, extravío o descompostura que no sea susceptible a ser reparada y que le sea imputable.




09 ENE, 2016

**AUTORIZADO**

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

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

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

7. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por "EL PROVEEDOR" en caso de ser necesario. "EL PROVEEDOR" deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si "EL PROVEEDOR" otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características o si puede comprobar que "EL SUSCRIPTOR" está haciendo uso del servicio.

**CUARTA.** La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUSCRIPTOR", podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, 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.

La cancelación en el servicio por parte de "EL SUSCRIPTOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR". Este deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

**QUINTA.** El pago de la mensualidad se realizará en la modalidad de prepago. "EL SUSCRIPTOR" realizará el pago a través de los mecanismos que se establezcan en la carátula. El primer pago se realizará al momento de contratar los servicios y el plazo de prestación de los servicios contratados empezará a correr a partir del día en el que se lleve a cabo la instalación. Los pagos subsecuentes se realizarán conforme el día del mes en que se haya llevado a cabo la instalación correspondiente, ya sea en las oficinas o establecimientos comerciales autorizados por "EL PROVEEDOR" mismas que podrán consultarse en la página de Internet [www.kona.mx](http://www.kona.mx), o en el lugar o forma establecida en la carátula de este contrato. Entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"EL PROVEEDOR", notificará por escrito a "EL SUSCRIPTOR", o por el medio electrónico que se haya pactado con 15 días de anticipación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. "EL SUSCRIPTOR" contará con esos 15 días para aceptar o no dichos cambios.

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL SUSCRIPTOR" con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación por escrito o por el medio electrónico que se haya pactado, en caso de que "EL SUSCRIPTOR" desee rescindir el contrato derivado de estas nuevas tarifas, deberá así manifestarlo a "EL PROVEEDOR" y otorgarle el acceso necesario para que este último realice el retiro del Equipo propiedad de "EL PROVEEDOR" y que se encuentre en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR".

**SEXTA.** "EL PROVEEDOR" entregará a "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura de manera mensual, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios



09 ENE. 2016

**AUTORIZADO**

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. No obstante, el "EL SUSCRIPTOR" de manera expresa, podrá pactar en este acto con "EL PROVEEDOR" que el estado de cuenta y/o factura le sea enviado al correo electrónico que señale para tales efectos en la carátula al momento de realizar la contratación del servicio, o a través de la página de Internet [www.kona.mx](http://www.kona.mx).

**SÉPTIMA.** Cuando "EL SUSCRIPTOR" no realice el pago en modalidad prepago por dos meses consecutivos, se entenderá que "EL SUSCRIPTOR" desea dar por terminado el presente contrato, por lo que deberá dar acceso a su domicilio a "EL PROVEEDOR" a efecto de que este último pueda realizar el retiro del Equipo de su propiedad. En caso de que "EL SUSCRIPTOR" desee volver a contratar los Servicios, correrán por su cuenta los pagos por mensualidad, reconexión y reinstalación, conforme a las tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

En caso de que se realice una interrupción de los servicios por parte de "EL PROVEEDOR", éstos se reestablecerán en un plazo máximo de 24 horas después de que la falla que haya generado la interrupción sea subsanada.

**OCTAVA.** "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las Instalaciones y empezará a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato. Una vez instalado el equipo terminal y que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio "EL PROVEEDOR" podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, se empezará a contar el mes correspondiente a la prestación de los servicios.

**NOVENA.** "EL SUSCRIPTOR" contará con los equipos personales mínimos necesarios, 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 aparatos personales.

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

"EL PROVEEDOR" bloqueará los contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa, escrita o grabada del usuario o suscriptor por cualquier medio electrónico, sin que el bloqueo pueda extenderse arbitrariamente a otros contenidos, aplicaciones o servicios distintos de los solicitados por "EL SUSCRIPTOR". En ningún caso, este bloqueo podrá afectar de manera arbitraria a los proveedores de servicios y a las aplicaciones que se encuentran en Internet. "EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet. "EL PROVEEDOR" notificará a "EL SUSCRIPTOR" cuando una comunicación o petición sea grabada por "EL PROVEEDOR."

"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 de "EL SUSCRIPTOR", por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.



09 ENE. 2016

AUTORIZADO

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

DÉCIMA. "EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a "EL PROVEEDOR" no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte, "EL PROVEEDOR" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "EL SUSCRIPTOR", además de realizar la bonificación del 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 de internet se procederá a verificar el tipo de falla y se realizará una cita en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" a efecto de que un técnico dictamine tiempo para la reparación. "EL PROVEEDOR" deberá concertar la cita con "EL SUSCRIPTOR" a efecto de realizar la revisión del Equipo en un plazo que no exceda las 24 horas siguientes al momento en el que se recibió el aviso respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet, conforme la disponibilidad de "EL SUSCRIPTOR". Lo anterior no tendrá costo alguno para "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" dará aviso a "EL SUSCRIPTOR", por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso "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 Instituto Federal de Telecomunicaciones 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.

Todas las compensaciones de las que habla la presente cláusula se realizarán de la siguiente manera, según sea el caso aplicable: (i) en caso de que "EL SUSCRIPTOR" manifieste su deseo renovar la prestación de los servicios, se le realizará un crédito en el siguiente pago, a efecto de descontar la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, o; (ii) en caso de que "EL SUSCRIPTOR" manifieste que no es su interés renovar la prestación de los servicios, se extenderá de manera gratuita el periodo por el cual dichos servicios fueron contratados, conforme al número de días en que se haya dejado de prestar el servicio contratado. (iii) en caso de que el suscriptor no desee continuar con el servicio, se le hará la devolución del crédito que tenga disponible; siempre y cuando no medie incumplimiento por parte de "EL SUSCRIPTOR" o una causal de rescisión que establezca el presente contrato.

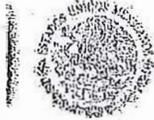
DÉCIMA PRIMERA. El presente Contrato podrá rescindirse por "EL PROVEEDOR" en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:



09 ENE. 2016

**AUTORIZADO**

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

  
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si "EL SUSCRIPTOR", comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de "EL PROVEEDOR" o de la Secretaría o el IFT;
- c) Si "EL SUSCRIPTOR", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR";
- d) Si "EL SUSCRIPTOR", no cubre todas las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR" dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA.** 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 del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b) Si "EL PROVEEDOR"; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- c) Si "EL PROVEEDOR"; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio.
- d) Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

**DÉCIMA TERCERA.** Las partes convienen en notificarse por escrito o por electrónico que se haya pactado, incluido el electrónico, en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPTOR", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "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 CUARTA.** En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios de Internet pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, "EL SUSCRIPTOR" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA SEGUNDA.

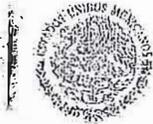
**DÉCIMA QUINTA.** Cuando "EL PROVEEDOR" modifique las condiciones originalmente contratadas, "EL SUSCRIPTOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar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



09 ENE. 2016

**AUTORIZADO**

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

**DÉCIMA SEXTA.** 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 servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de Internet o para continuar con los servicios contratados; 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 de Internet contratado. "EL PROVEEDOR" deberá cancelar los servicios dentro de los 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** "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 SUScriptor".

La aceptación del "EL SUScriptor" para que "EL PROVEEDOR" emplee la Información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado en la Carátula del presente contrato por el "EL SUScriptor" al momento de contratar los servicios, previa firma de autorización.

**DÉCIMA OCTAVA.** 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.

**DÉCIMA NOVENA.** "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. "EL SUScriptor" podrá manifestar en la Carátula del presente contrato que otorga su autorización para el envío de la carta de derechos mínimos por los medios electrónicos establecidos en la carátula, en cuyo caso, "EL PROVEEDOR" deberá enviar la carta al momento de la contratación.

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

**VIGÉSIMA PRIMERA.** "EL PROVEEDOR" no podrá obligar al "SUScriptor" a adquirir otros bienes, servicios o valores como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.



09 ENE, 2016

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/445/2016  
Servicio: Acceso a Internet  
Expediente: PFC.H.C.1/238/2016  
Registro: 256-2016

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamos a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono gratuito 01 800 681 1856, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico info@kona.mx, o acudir directamente a la oficina de "EL PROVEEDOR" ubicada en \_\_\_\_\_ en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

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

**VIGÉSIMA CUARTA.** Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 256 de fecha 14 del mes de noviembre de 2016.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/256\\_16.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/256_16.pdf) y en el siguiente código



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

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

EL PROVEEDOR

EL SUSCRIPTOR

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham**  
**Director General de Defensa Colectiva y**  
**Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones**

MLGM/ARCC

