

FOLIO ELECTRÓNICO: FET085962AU-501592

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 018214

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 27 DE JUNIO DE 2017

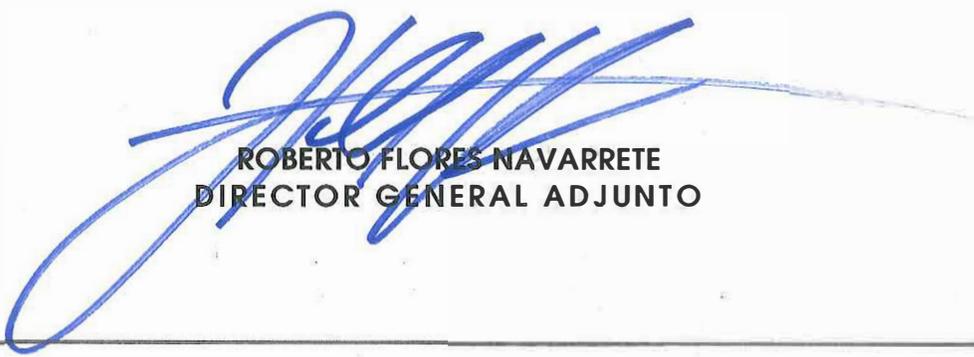
**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES**

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 i), 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 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
CONCESIONARIO:	SIHI MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCOAT-RCAT/050/2017 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 029-2017
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	24 DE ENERO DE 2017
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:	OFICIO IFT/229/CGPU/116/2017 EMITIDO POR LA COORDINACION GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	08 DE MARZO DE 2017

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



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

Recibí ofrui original  
y contrato autorizado

Rodrigo Méndez Solís  
23 marzo 2017



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO  
IFT/229/CGPU/116/2017

Ciudad de México a 8 de marzo de 2017.

C. Federico Hernández Arroyo.  
Representante legal de  
SIHI MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
Paseo de los Tamarindos 150-PB  
Colonia Bosques de las Lomas  
Delegación Cuajimalpa  
Código Postal 05120  
Ciudad de México.  
Presente

Me refiero a su escrito de fecha 10 de febrero de 2017, recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") el 13 de febrero del mismo año, por medio del cual, en cumplimiento a la condición 3.3 "Contratos" de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones para prestar el servicio de internet de fecha 7 de abril de 2015, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebra 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", de la Autorización antes citado, 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*



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

*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, aún 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.*

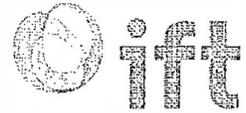
*El contrato deberá establecer que, en caso de modificación unilateral por parte del Autorizado de las condiciones aceptadas por el suscriptor o aumento de tarifas, el suscriptor tendrá el derecho de dar por terminado el contrato sin penalización alguna, aun (sic) cuando no se hubiese vencido el plazo 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 029-2017, 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 comprendidos en su respectiva Autorización, 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



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

relativas a los derechos de los usuarios previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. 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, 177 fracción X, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; los artículos 4 fracción VIII, inciso ii), 18, 19, 20 fracción XXXVIII, 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido en la condición 3.3. "Contratos" de la citada Autorización.

ATENTAMENTE

EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

DR. FELIPE ALFONSO HERNÁNDEZ MAYA

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

Insurgentes sur 1143,  
Col. Nochebuena, C.P. 03720  
Delegación Benito Juárez,  
México, D.F.  
tel. (55) 5015 4000



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCOAT-RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

**REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

RAZÓN SOCIAL: SIH MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL: SIH  
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO: 029-2017  
FECHA DE REGISTRO: 24/01/2017  
**AUTORIZACIÓN:**  
AUTORIDAD QUE OTORGO: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET0859674U-301692  
VIGENCIA: 07/04/2016  
NATURALEZA: TRANSMISIÓN DE DATOS



Ciudad de México, a 24 de enero de 2017.

**C. FEDERICO HERNÁNDEZ ARROYO**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE SIH MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por el proveedor **SIH MEXICO, 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 y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 **029-2017** de fecha 24 de enero de 2017.

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 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



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/060/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

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.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de Internet multimedios, 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**

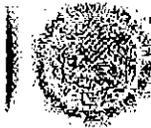
<b>LOGO PROVEEDOR:</b>	Contrato #
SUScriptor O RAZÓN SOCIAL: _____	
REPRESENTANTE LEGAL: _____	
DOMICILIO: _____	
R.F.C.:	HOMOCIAVE: _____
TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ) _____	



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/050/2017  
 Servicio: INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
 Registro: 029-2017

\_\_\_\_\_

<b>PLAN</b>	<b>PAGO TOTAL MENSUAL \$</b>
TIPO: _____ GIGABYTE: Desde: _____ El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente. FOLIO IFT: _____ CANTIDAD EQUIPOS: _____	EFECTIVO ( ) TARJETA CREDITO ( ) TARJETA DEBITO ( ) DEPOSITO CUENTA NO. _____ BANCO: _____

<b>MODEM</b>	<b>LUGAR DE INSTALACION:</b>
MARCA: _____ MODELO: _____ NUMERO DE SERIE: _____	FECHA DE INSTALACION: _____ COSTO DE CADA EQUIPO: modem internet \$ _____

**CONSIDERACIONES.**

- "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
- A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad dependiendo de la fecha de inicio de servicio será total o parcialmente 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 SUSCRIPTOR". "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".
- "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el libre acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL PROVEEDOR", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "EL PROVEEDOR", para efecto de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
- Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL SUSCRIPTOR" deberá llamar al teléfono de "EL PROVEEDOR".

**AUTORIZACION PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO**  
 Por medio de la presente autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de credito o debito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos sera por \_\_\_\_\_ meses.  
 No. de Tarjeta: \_\_\_\_\_  
 Institución Bancaria: \_\_\_\_\_  
 Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR": \_\_\_\_\_



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCAT-ROAT/050/2017  
INTERNET  
PFC.H.C.1/368/2016  
029-2017

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRONICO:**

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente:

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente:

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor"

**AUTORIZACION PARA USO DE INFORMACION:**

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor y terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor"

**LOGO PROVEEDOR:**

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DEDICADO Y/O RED PRIVADA VIRTUAL MPLS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SIHI MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "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. 69,088 de fecha 10 de agosto de 2000, presentada ante el Licenciado Pedro del Paso Regañer, Notario Público número 65 de la Ciudad de México.

B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de actos de administración y dominio para la celebración de este Contrato.

C) Objeto Social: Actuar como agente comercial para distribuir, publicitar, promover, vender, promocionar y en general, comercializar toda clase de productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones de uno o varios concesionarios.

D) Con Registro Federal de Contribuyente SME000810-7R1.





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

E) Con dirección fiscal en Ejército Nacional No. 769, Esquina Mollere, Torre B, Piso 2, Col. Ampliación Granada, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520.

F) Que es titular de una autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de telecomunicaciones. Acreditando lo anterior con el título de autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-036/2016 de fecha 7 de abril de 2016, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de Internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

G) Que al amparo del título de autorización mencionado en el punto inmediato anterior, se encuentra facultado para prestar a nivel nacional, entre otros, los servicios de telecomunicaciones de Acceso a Internet Dedicado y Red Privada Virtual MPLS.

H) Señalo como domicilio legal el señalado en la Declaración E) anterior.

**II. Declara "EL SUSCRIPTOR":**

- A) Que es una persona física cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
- D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula.
- E) Que es su deseo contratar los servicios materia del presente contrato que ofrezca al público consumidor final "EL PROVEEDOR".

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. "EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el servicio de Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS, de manera independiente o en conjunto, 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".

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS conforme a lo siguiente:

**Acceso a Internet Dedicado y Red Privada Virtual MPLS**

T1/DS1	1.544 Mbps
T3/DS3	44.736 Mbps



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/060/2017  
 Servicio: INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
 Registro: 029-2017

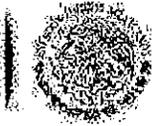
E1	2.048 Mbps		
OC3	155.520 Mbps		
DS0/E0	64 kbps		
Puerto		Velocidad	
E1 Fraccional (E1)	DS0		
	128 Kbps		
	256 kbps		
	512 kbps		
	768 kbps		
E1 Fraccional	E0		
	128 Kbps		
	256 kbps		
	512 kbps		
	768 kbps		
DS3 Fraccional	1024 kbps		
	6000 kbps		
	9000 kbps		
	12000 kbps		
	15000 kbps		
	18000 kbps		
	22000 kbps		
	25000 kbps		
	28000 kbps		
	31000 kbps		
OC3 Fraccional	34000 kbps		
	50000 kbps		
	60000 kbps		
	80000 kbps		
10000 kbps			
E1	2xE1	4xE1	6xE1
2 Mbps	4 Mbps	8 Mbps	12 Mbps
Ethernet de alta velocidad			2000 kbps
Ethernet de alta velocidad			4000 kbps
Ethernet de alta velocidad			5000 kbps
Ethernet de alta velocidad			6000 kbps
Ethernet de alta velocidad			8000 kbps
Ethernet de alta velocidad			10000 kbps
Ethernet de alta velocidad			20000 kbps
Ethernet de alta velocidad			30000 kbps
Ethernet de alta velocidad			40000 kbps
Ethernet de alta velocidad			50000 kbps
Ethernet de alta velocidad			60000 kbps
Ethernet de alta velocidad			100000 kbps



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCGAT-RCAT/050/2017  
 Servicio: INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C. 1/368/2016  
 Registro: 029-2017

Gigabit Ethernet	200000 kbps
Gigabit Ethernet	300000 kbps
Gigabit Ethernet	400000 kbps
Gigabit Ethernet	500000 kbps
Gigabit Ethernet	600000 kbps
Gigabit Ethernet	1000000 kbps

La velocidad contratada estara comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red contratada por "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 o inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales puedan 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.sprint.com](http://www.sprint.com).

**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.

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 período que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si "EL PROVEEDOR" otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características.

**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". Esta deberá cubrirse 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 señalada en la carátula, "EL SUScriptor" deberá hacerlo en los 5 primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a "EL SUScriptor" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"EL PROVEEDOR" notificará por cualquier medio a "EL SUScriptor", incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"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, "EL SUScriptor" podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SRT/DGDCCAT-RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

cumpla rescindir el mismo dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

**SEXTA.** "EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "EL PROVEEDOR" podrá pactar expresamente con "EL SUSCRIPTOR" que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultada a través de la página de Internet [www.sprint.com](http://www.sprint.com).

**SÉPTIMA.** Cuando "EL SUSCRIPTOR" no paga dentro de ese mes "EL PROVEEDOR" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL SUSCRIPTOR" el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante folio número FET086962AU-501592, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

"EL PROVEEDOR" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

**OCTAVA.** "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 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, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

**NOVENA.** "EL SUSCRIPTOR" contará con los equipos personales mínimos necesarios con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS. "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" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

"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.

**DÉCIMA.** "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.

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a: No vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original. NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, ni ceder el Equipo sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR" y utilizar el Equipo en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR".



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCOAT/RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

"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 del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, "EL SUScriptor" y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.

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

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

**DÉCIMA PRIMERA.** "EL SUScriptor" deberá comunicar en forma inmediata a "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 por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por causas fortuitas o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 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", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

A partir de que "EL PROVEEDOR" reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

"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.

**DÉCIMA SEGUNDA.** 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:



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-ROAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

- 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 de Comunicaciones y Transportes o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, según corresponda.
- c) Si "EL SUScriptor", cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de "EL PROVEEDOR", y
- 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 TERCERA.** 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 Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS 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 o carátula anexo de este contrato.
- d) Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Autorización.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Autorización a otro Proveedor.

**DÉCIMA CUARTA.** Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUScriptor", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de "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 QUINTA.** En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios de Acceso a Internet Dedicado y/o Red Privada Virtual MPLS pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, "EL SUScriptor" tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

**DÉCIMA SEXTA.** Cuando "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.

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



08 MAR. 2017

**AUTORIZADO**

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: RFC/SPT/DGDCAT-RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de Acceso a Internet Dedicado y/o de Red Privada Virtual MPLS 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 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 OCTAVA.** "EL PROVEEDOR" está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares aquellos 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 por el "EL SUSCRIPTOR" en la carátula, previa firma de autorización.

**DÉCIMA NOVENA.** 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 la "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.** "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 PRIMERA.** "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 SEGUNDA.** "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos, así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 55 5980-3044, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico [rodelo.vazquez@speed.com](mailto:rodelo.vazquez@speed.com), o acudir directamente a la oficina de "EL PROVEEDOR" ubicada en la dirección señalada en la Declaración I. E) anterior, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y de sábados de 10:00 a 14:00.

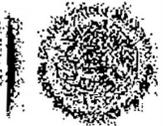
**VIGÉSIMA TERCERA.** Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

**VIGÉSIMA CUARTA.** Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 29 de fecha 24 del mes de enero de 2017.





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDDCAT-RCAT/050/2017  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/368/2016  
Registro: 029-2017

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spl\\_contratos/029\\_17.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spl_contratos/029_17.pdf) y en el siguiente código



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

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

**EL PROVEEDOR**

**EL SUScriptor**

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDA. MARIA LIDIA GARCIA MARQUEZ  
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA  
Y CONTRATOS DE ADHESION DE TELECOMUNICACIONES**

