

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/279/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/286/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ENTRETENIMIENTO Y TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NAUCABLE
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	238-2019
FECHA DE REGISTRO:	26/08/2019



	CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET006342CO-100830
VIGENCIA:	02/10/2037
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 26 de agosto 2016

ENTRETENIMIENTO Y TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 a 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 **238-2019** de fecha **26 de agosto de 2019**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/279/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/286/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

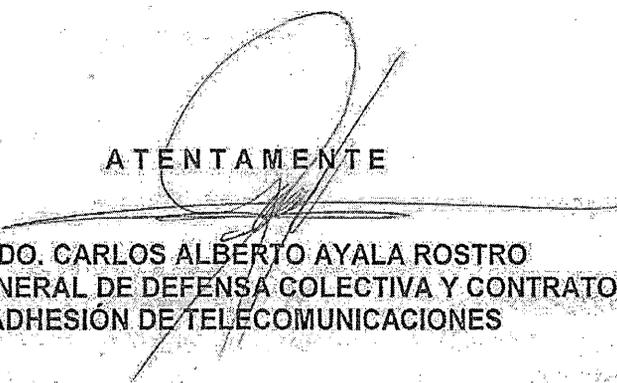
"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE


LGDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



	NAUCABLE ENTRETENIMIENTO Y TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. RFC: ETE-060202-7H1 AV. MORELOS 262, COL. VALLE DORADO, C.P. 53681, NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, MÉXICO.
---	--

USUARIO						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>		RFC				

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:	TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad de mensualidades fijas POR ADELANTADO	
	Total de la mensualidad	\$ M.N.	VIGENCIA DEL CONTRATO	Indeterminada.
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$ M.N.	PENALIDAD	No aplica.
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago				

DATOS DEL EQUIPO DADO EN COMODATO	
Unidad Óptica de Red	
Marca:	
Modelo:	
Número de serie:	
Número de equipos:	
Garantía de cumplimiento de obligación	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.

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 hábiles a partir de la firma del Contrato.	

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Domiciliado con tarjeta <input type="checkbox"/> Transferencia bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo al 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:

CARÁTULA

SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE 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"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA DEL USUARIO:		

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO	
1. El Usuario SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____	
2. El Usuario acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES		
TELÉFONO:	55 2641 1222	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@naucable.com.mx	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet: http://naucable.com.mx/ .	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del Proveedor:	http://naucable.com.mx/ .
2. Buró comercial de PROFECO:	https://burocomercial.profeco.gob.mx/ .
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor:	Consultar centros de atención a clientes en http://naucable.com.mx/ .

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 26/08/2019, CON NÚMERO: 238-2019 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 _____.

El Proveedor

El Usuario



ENTRETENIMIENTO Y TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
AV. MORELOS 262, COL. VALLE DORADO, C.P. 53681, NAUCALPAN DE JUÁREZ,
ESTADO DE MÉXICO, MÉXICO
TELÉFONO: 55 2641 1222; CORREO ELECTRÓNICO: contacto@naucable.com.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”, 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 Contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
- c) Que aceptan que el 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato 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 Contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Internet Fijo en Casa –en adelante, el “Servicio”, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la carátula del 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 lo sucesivo, el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El Contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas **POR ADELANTADO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. 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 Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

SEGUNDA.- VIGENCIA. El Contrato **NO** obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, **SIN** penalidad alguna y sin necesidad de recabar la 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 del Contrato.

TERCERA.- EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del Proveedor, mismos que se entregan al Usuario en **COMODATO** –en préstamo– (en lo sucesivo, el “Equipo”).

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentren en su poder, hasta la terminación del 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 para la adecuada prestación del Servicio.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso que el Usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al Proveedor no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, el Proveedor se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el 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 identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por el Proveedor.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente del Proveedor se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando el Proveedor acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Proveedor en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

El Usuario 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.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo al Proveedor a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución al Proveedor del Equipo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el Contrato, el Proveedor tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato.

En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que, ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, el Proveedor le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTA.- INSTALACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario 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 sin responsabilidad para el Usuario, 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.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, el Proveedor no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el Proveedor en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

El Usuario 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 por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

QUINTA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

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 lo establecido en el Contrato.

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: <http://nauicable.com.mx/>, las condiciones comerciales; las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, así como los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado –Televisión de Paga, por ejemplo– siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario 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 Usuario 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 Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, para lo cual 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA. El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, 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 contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Usuario puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo 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.

El Usuario se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato.

En caso que el Usuario no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Usuario.

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

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del Contrato.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o

ataques de usuarios de internet, por lo que Proveedor no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, todas éstas imputables al Usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

DÉCIMA.- MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al Usuario, 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 Usuario 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 Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

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

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, 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 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 la instalación o el Equipo.
5. Por declaración o autorización 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 al Usuario el costo de reconexión.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, el Proveedor avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

Del mismo modo, las partes reconocen que el Proveedor no será responsable de la interrupción en el Servicio o cualquier falla en el mismo que se derive de causas fuera de su control, incluyendo sin limitar, fallas en el suministro de energía eléctrica y/o destrucción de cualquiera de los componentes de la red pública de telecomunicaciones propiedad del Proveedor.

DÉCIMA SEGUNDA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando por causas imputables al Proveedor el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el

Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA TERCERA. 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 alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El 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 al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- d) Si el Usuario 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.

- e) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado del Proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- f) 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.
- g) Por término de la vigencia del título de concesión única para uso comercial que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
- h) Si el Usuario proporciona Información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- i) Si el Usuario comercializa, vende o revende el Servicio o si permite que terceros que se ubiquen fuera del domicilio de instalación del Servicio, a través de cualquier tecnología, haga uso del Servicio.
- j) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- k) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
- l) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
- m) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- n) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o del Proveedor, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o el Proveedor son declarados en quiebra.
- o) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- p) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario 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 Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s), ni de la devolución del Equipo entregado en comodato únicamente con el deterioro derivado de sus condiciones normales de uso.

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por el Proveedor.

En caso de terminación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo

que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA QUINTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

DÉCIMA SEXTA.- 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 usuarios 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DATOS PERSONALES. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario 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 Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- COMPETENCIA. La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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.

VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el

restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Primera y Décima Cuarta del Contrato.

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

VIGÉSIMA PRIMERA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 238-2019, de fecha 26 del mes de agosto de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Entretenimiento_y Telecomunicaciones S.A. de C.V.//Nauicable 238-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Entretenimiento_y_Telecomunicaciones_S.A._de_C.V.//Nauicable_238-2019.pdf)



y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO -EN ADELANTE, EL "CONTRATO"-.

PAGARÉ

BUENO POR \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20 _____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **Entretenimiento y Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, la cantidad de \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y no haya sido devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso o si no se permite el retiro del mismo por el personal autorizado una vez terminado el Contrato que fue celebrado con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el Contrato).

Nombre: _____ ACEPTO: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____ entregándose le una copia del mismo al Usuario.

Entretenimiento y Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
El Proveedor

El Usuario