

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/648/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/592/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: HUGHES MÉXICO
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 580-2019

FECHA DE REGISTRO: 08/10/2019



TÍTULO DE CONCESIÓN
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET050259CO-105825
VIGENCIA: 25/04/2044
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA
DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 08 de octubre 2019

HNS DE MÉXICO, 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 **580-2019** de fecha **08 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/648/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/592/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

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.

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

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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE HNS DE MÉXICO S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PROVEEDOR", Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA QUIEN ADQUIERE EL SERVICIO DEL PROVEEDOR, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "USUARIO", Y A QUIENES EN CONJUNTO, Y EN LO SUCESIVO, SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara el Proveedor:

A) Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato.

B) Que su Registro Federal de Contribuyente es HME930107K34.

C) Que su domicilio para efectos del presente Contrato se encuentra ubicado en Bosque de Chiapas 21, Santa Mónica, México, C.P. 54050.

D) Que en fecha 25 de abril de 2014, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "IFT") le otorgó un título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Concesión"), el cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este Contrato, mismo que podrá ser consultado en el sitio de Internet del IFT: www.ift.org.mx

E) Que sus planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el Usuario a través de la página de Internet del IFT y del Proveedor en los siguientes links: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ y www.hughes.com/expresswifi/mexico (en lo sucesivo, la "Página de Internet").

F) Que es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II.- Declara el Usuario:

A) Que acepta obligarse conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, al realizar el proceso de activación para poder hacer uso del Servicio. El procedimiento de activación del Servicio se establece más adelante.

B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

En virtud de la celebración del presente Contrato que se llevará a cabo a través de medios electrónicos, el Proveedor se obliga a prestar al Usuario, el servicio de acceso a Internet (en lo sucesivo el "Servicio"), de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo con los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto, o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, su Concesión y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa correspondiente al Paquete de Datos que haya elegido el Usuario, al momento de contratar el Servicio.

El pago de la tarifa correspondiente al Paquete de Datos que haya elegido el Usuario será bajo la modalidad de prepago a través de recargas, es decir se realizará el pago antes de utilizar el servicio

El Proveedor será el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio y/o de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado. Del mismo modo el Proveedor podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor prestará en condiciones equitativas, el Servicio a todo aquel que los 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 podrá exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio.

El usuario deberá instalar en su dispositivo la aplicación específica para hacer uso del servicio, denominada "expresswifi by facebook", misma que podrá descargarse a través de las plataformas de aplicaciones Apple Store para dispositivos Apple y Play Store para dispositivos Android.

El Usuario deberá utilizar el Servicio exclusivamente para uso personal, es decir no podrá utilizarlo para propósitos comerciales, ni con más de un dispositivo con acceso a internet distinto a aquel en el que el Servicio haya sido originalmente contratado.

SEGUNDA: NÚMERO DE CUENTA

El Número de Cuenta es el código único asignado al Usuario del Servicio, el cual estará ligado al dispositivo específico del Usuario en el cual fue contratado y activado el Servicio. Los Paquetes de Datos y tarifas comerciales podrán ser consultados en cualquier momento por el Usuario, en la Página de Internet.

El Usuario pagará al Proveedor la tarifa aplicable por el Servicio, conforme al Paquete de Datos que haya elegido, el cual será usado con el dispositivo en el cual fue activado el Servicio, en los puntos de venta autorizados por el Proveedor, mismos que podrán consultarse en la aplicación específica para acceder al Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones Apple Store para dispositivos Apple y Play Store para dispositivos Android.

El Proveedor proporcionará al Usuario una aplicación para que pueda consultar el nivel de consumo de su Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones Apple Store para dispositivos Apple y Play Store para dispositivos Android.

Una vez agotados los beneficios del Paquete de Datos contratado por el Usuario para hacer uso del Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta una recarga para adquirir un nuevo Paquete de Datos. Cada recarga realizada para adquirir un nuevo Paquete de Datos se registrará conforme a lo establecido en el presente Contrato.

TERCERA. EQUIPO PERSONAL

Para que el Usuario haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un dispositivo inteligente propio que sea capaz de utilizar tecnología Wi-Fi, es decir, que permita conectarse a un punto de acceso para utilizar el servicio de internet, tal es el caso de un Smartphone, Tablet, etc. (en lo sucesivo "Equipo"), mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

CUARTA. PÁGINA DE INTERNET

El Proveedor mantendrá en la Página de Internet, y en sus puntos de venta a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas vigentes del Servicio que presta, las cuales estarán previamente aprobadas y registradas en el Registro de Tarifas del IFT, y también podrán ser consultadas en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

Asimismo, el Usuario podrá encontrar en la Página de Internet la descripción, características, contenidos y los términos y condiciones de cada Paquete de Datos que sea ofrecido por el Proveedor, así como los horarios de atención, medios de contacto, formas de pago del Servicio, cobertura del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

Las condiciones comerciales establecidas en este Contrato, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado el Proveedor, podrán ser consultadas en la Página de Internet o en la aplicación específica para acceder al Servicio. El Proveedor pondrá a disposición del Usuario el presente Contrato antes de realizar la activación del Servicio, al momento de acceder a la red.

QUINTA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Para la contratación y activación del Servicio, el Usuario deberá realizar lo siguiente:

1. Adquirir su Paquete de Datos en cualquiera de los Puntos de Venta designados por el Proveedor, mismos que podrá consultar en la aplicación específica para acceder al Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones Apple Store para dispositivos Apple y Play Store para dispositivos Android

2. Ubicarse en alguno de los puntos de acceso a Internet del Proveedor (Wi-Fi Hotspots) y acceder a la red con su Equipo, mediante la opción Wi-Fi. El acceso a esta red por primera ocasión no generará ningún costo al Usuario durante el plazo o por la capacidad que especifique el Proveedor, con la finalidad de que el Usuario pueda conocer y aceptar los términos y condiciones del presente Contrato. Una vez aceptados los términos y

condiciones del presente Contrato, el Usuario deberá adquirir un Paquete de Datos del Proveedor a través de una recarga, para poder seguir haciendo uso del Servicio.

3. Una vez que el Usuario se encuentra en el portal de acceso del Proveedor, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios, el Aviso de Privacidad, así como el presente Contrato, por lo que deberá leer y aceptar los términos y condiciones que se establecen en ese último, para activar el Servicio contratado, de lo contrario no podrá hacer uso del mismo. Esta información se encontrará disponible para consulta en la Página de Internet del Proveedor.

En caso de que el Usuario esté de acuerdo con los términos y condiciones para hacer uso del Servicio, deberá dar click en el botón correspondiente para empezar a disfrutar el Servicio contratado. Se entenderá que, al dar click en dicho botón o al empezar a utilizar el Servicio, el Usuario leyó y aceptó los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Al activar la línea y empezar a hacer uso del servicio el Usuario está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad.

4. El Servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los puntos de acceso a Internet del Proveedor (Wi-Fi Hotspots), para lo cual el Usuario deberá consultar previamente la Cobertura del Servicio a través de la aplicación específica para acceder al Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones App Store y Play Store. El Servicio podrá estar disponible en una distancia de hasta 100 metros desde los puntos de venta, sujeto a las características del Servicio.

El Servicio se comenzará a cobrar a partir de que el Usuario empiece a hacer uso del Paquete de Datos, y su vigencia será con base a los términos y condiciones del Paquete de Datos adquirido el Usuario.

SEXTA. ESQUEMA PREPAGO

El servicio se ofrece en la modalidad prepago por lo que las recargas que realice el Usuario a través de los Paquetes de Datos se registrarán bajo los términos y condiciones de este Contrato.

MEDIOS DE RECARGA

El Usuario podrá adquirir un nuevo Paquete de Datos en los puntos de Venta establecidos, los cuales podrá consultar en la aplicación específica para acceder al Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones App Store y Play Store.

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

El Proveedor podrá ofrecer planes o Paquetes de Datos que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR informará al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de la aplicación correspondiente, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUScriptor desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar.

La fecha de la recarga será la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio de Telecomunicaciones.

SEPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES

El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

OCTAVA. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

La vigencia del presente Contrato será indefinida.

El Usuario tiene derecho de dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sin penalidad alguna y de forma inmediata. La terminación no implicará el reembolso de las cantidades que hayan sido pagadas al Proveedor por la prestación del Servicio conforme a los términos y condiciones del Paquete de Datos contratado.

El Proveedor, en caso de que realice algún cambio en las condiciones originalmente contratados, o en los Paquetes de Datos del Servicio, le dará aviso al Usuario a través de la publicación de dichas modificaciones o cambios en la aplicación específica para acceder al Servicio o a través su Página de Internet, con al menos 15 (quince) días naturales de antelación. El Usuario manifestará su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

NOVENA. ESTADO DE CUENTA

Se puede consultar un estado de cuenta en la aplicación proporcionada por el Proveedor para el Servicio, misma que estará disponible para descarga a través de las plataformas de aplicaciones Apple Store para dispositivos Apple y Play Store para dispositivos Android.

DÉCIMA. SUSPENSIÓN

El Proveedor podrá suspender la prestación del Servicio cuando medie una orden o instrucción de una autoridad competente, o si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a. Interferir indebidamente en la red del Proveedor;
- b. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c. Incumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- d. Utilice el Servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- e. Utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- f. Utilice el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.
- g. Por resolución judicial o administrativa

Una vez corregido o solventado los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado de manera inmediata.

DÉCIMA PRIMERA. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

El Usuario deberá comunicar en forma inmediata al Proveedor las fallas o interrupciones del Servicio(s) a través de los métodos proporcionados en la aplicación de acceso al Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables al Proveedor no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar al Usuario 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 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 SUScriptor, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio, se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

Tratándose de cobros indebidos realizados por el Proveedor, los mismos deberán ser reembolsados dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente, debiendo el Proveedor notificar al Usuario la confirmación de dicha devolución.

DÉCIMA SEGUNDA. RESCISIÓN

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:

- a) Por utilizar el Servicio 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 del Servicio;
- b) Si el Usuario, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente Contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor;

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el Usuario, en los siguientes casos:

- a) Si el Proveedor; hace caso omiso a una solicitud presentada por el Usuario relacionada con la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.
- 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 su Concesión, pactado en el presente Contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados
- d) Si el Proveedor modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación de la Concesión del Proveedor.
- f) Cuando exista cesión de derechos de la Concesión del Proveedor.

DÉCIMA TERCERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

El Proveedor deberá prestar el Servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

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 al Usuario las condiciones establecidas en el presente Contrato y los Paquetes de Datos que ofrece, de acuerdo a los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad. que emita el IFT.

DÉCIMA CUARTA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

El Proveedor dará a conocer al Usuario la carta de derechos mínimos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo, y, la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

DÉCIMA QUINTA. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones al Proveedor a través de su número de atención al cliente, al teléfono [*] o a través de los métodos proporcionados en la aplicación de acceso al Servicio.

Lo anterior, incluye cualquier duda que el Usuario pudiera tener en relación con su Equipo para poder hacer uso del Servicio.

DÉCIMA SEXTA. COMPETENCIA

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 Usuario, y en caso de que subsista cualquier controversia, sobre la interpretación o incumplimiento del presente Contrato, deberá ser ante los tribunales competentes ubicados en la Ciudad de México.

DÉCIMA SÉPTIMA. REGISTRO DEL CONTRATO

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Usuario, bajo el número **580-2019** de fecha **08** del mes de **octubre** de **2019**.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/HNS de México, S.A. de C.V.!!Hughes México 580-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/HNS_de_México_S.A.de_C.V.!!Hughes_México_580-2019.pdf) y en el siguiente código:

