

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	INFINITO NETWORKS, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	INFINITO NETWORKS
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	182-2018
FECHA DE REGISTRO	28/09/2018

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET093903CO-514854
VIGENCIA	14/07/2047
NATURALEZA	ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 28 de septiembre de 2018

INFINITO NETWORKS, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **INFINITO NETWORKS, S.A. 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 y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 182-2018, a 28 de septiembre de 2018.

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, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2,



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
 Servicio: INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
 Registro: 182-2018

**CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET
 INFINITO NETWORKS S.A. DE C.V.
 Insurgentes 86, Int. 404, Colonia Centro,
 C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa.**

	CONTRATO #
<p>DATOS DEL CONSUMIDOR</p> <p>NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____</p> <p>REPRESENTANTE LEGAL (EN SU CASO): _____</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO: _____</p> <p>DOMICILIO: _____</p> <p>TELÉFONO CASA () OFICINA () CELULAR (): _____</p>	

<p align="center">PLAN</p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>EQUIPOS: _____</p> <p>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ACCESO DE INTERNET</p> <p>VELOCIDAD DE RECEPCIÓN HASTA: _____</p> <p>VELOCIDAD DE ENVÍO HASTA: _____</p> <p>SECTOR RESIDENCIAL</p>	<p>PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____</p> <p>PAGO INSTALACION \$ _____</p> <p>METODO DE PAGO</p> <p>DEPOSITO ()</p> <p>TRANSFERENCIA ()</p> <p>OXXO ()</p> <p>DATOS DEL PROVEEDOR PARA REALIZAR EL PAGO</p> <p>DEPOSITO CUENTA NO. _____</p> <p>TRANSFERENCIA CLABE _____</p> <p>BANCO: _____</p>
--	---



102

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/286/2018
 Servicio: INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
 Registro: 182-2018

<p align="center">MODEM</p> <p>MARCA: _____</p> <p>MODELO: _____</p> <p>NÚMERO DE SERIE: _____</p> <p align="center">ANTENA</p> <p>MARCA: _____</p> <p>MODELO: _____</p> <p>NÚMERO DE SERIE: _____</p>	<p align="center">DATOS DE INSTALACIÓN</p> <p>LUGAR DE INSTALACIÓN: _____</p> <p>FECHA DE INSTALACIÓN: _____</p> <p>COSTO DE CADA EQUIPO:</p> <p>Antena \$ _____</p> <p>Modem \$ _____</p>
--	---

CONSIDERACIONES

1. "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente CONTRATO dentro de un plazo que no exceda de 15 (quince) días hábiles a partir de la solicitud que realice "EL CONSUMIDOR". A partir de que "EL CONSUMIDOR" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad por el servicio. El primer pago que deberá realizar "EL CONSUMIDOR" se cobrará de manera proporcional al mes en curso, y posteriormente por mes completo transcurrido.
2. 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 CONSUMIDOR", "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".
3. "EL CONSUMIDOR" conviene en permitir el 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, para efecto de modificación, reparación o retiro de las instalaciones en su caso.
4. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL CONSUMIDOR", deberá llamar al teléfono de "EL PROVEEDOR".

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO

Por medio de la presente autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses:

No. de Tarjeta _____

Institución Bancaria _____

Firma o Rubrica de "EL CONSUMIDOR" _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.
"EL CONSUMIDOR" 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 CONSUMIDOR" _____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN PARA FINES MERCADOTÉCNICOS
"EL CONSUMIDOR" SI () NO () acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros en términos de las leyes y normas aplicables, con fines mercadotécnicos o publicitarios.
Firma o Rubrica de "EL CONSUMIDOR" _____.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE INFINITO NETWORKS S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EZEQUIEL GARCÍA DE HORTA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE, EL "CONSUMIDOR", BAJO EL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara "EL PROVEEDOR", a través de su representante o apoderado legal:

- 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 INE120112QT1.
- C) Que su representante legal cuenta con poderes amplios y suficientes para la celebración de este CONTRATO.
- D) Que su domicilio se encuentra en Insurgentes número 86, Int. 404, Colonia Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa.
- E) Que en fecha 22 de junio de 2017, mediante oficio IFT/223/UCS/948/2017, el Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgó un título de concesión única para uso comercial a INDEX DATACOM S.A. de C.V., cuya cobertura inicial es en el Municipio de Ahome del Estado de Sinaloa, 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones: www.ift.org.mx
- F) Que en fecha 23 de mayo de 2018, mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/1167/2018, el Instituto Federal de Telecomunicaciones autorizó a INDEX DATACOM, S.A. DE C.V. a prestar los servicios públicos de telecomunicaciones amparados en su título de concesión única para uso comercial, a través de la empresa INFINITO NETWORKS, S.A. DE C.V., en virtud de que ambas forman parte del mismo agente económico, siendo en todo momento titular y responsable del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contenidas y derivadas del título de concesión única para uso comercial objeto de la presente autorización y, en su caso,



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

sus modificaciones, así como de aquellas obligaciones derivadas de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

G) Que los Planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones mediante números de registros _____, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones y del PROVEEDOR en los siguientes links: www.ift.org.mx, http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ y <http://www.gowireless.com.mx/index.html>

H) Que cuenta con la capacidad técnica y de infraestructura para prestar el servicio objeto del presente CONTRATO.

I) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO.

II.- Declara "EL CONSUMIDOR" por sí mismo o a través de su representante legal que:

A) Los datos relativos a su identidad, que se han incorporado a la Carátula del presente CONTRATO son ciertos.

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

C) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO, y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el mismo, independientemente de la persona que haga uso del Servicio.

D) Que para efectos del presente CONTRATO señala como su domicilio el indicado en la carátula.

E) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

CONSIDERACIONES

A. El CONSUMIDOR podrá contactarnos a través de cualquiera de los siguientes medios de contacto.

- I. Para Soporte técnico a los teléfonos (668) 8164620, (644) 4155081, (642) 4242035, (642) 4240411 y (667) 1419839, que podrá consultar en la pagina www.gowireless.com.mx. La atención vía telefónica estará disponible de 7 am a 10 pm de Lunes a Sábado.
- II. Vía internet disponible las 24 horas del día, los 365 días del año: <http://www.gowireless.com.mx/soporte.html> y/o a través del correo soporte@gowireless.com.mx
- III. O por correo a Insurgentes número 86, Int. 404, Colonia Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa.

CLÁUSULAS

PRIMERA. "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de acceso a internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos en el presente contrato así como los establecidos en el título de concesión otorgado a INDEX DATACOM, S.A. DE C.V. toda vez que será titular y responsable de todas y cada una de las obligaciones contenidas y derivadas de su título de concesión única por lo que los consumidores que reciban servicios por parte de Infinito Networks, S.A. de C.V. podrán exigirle a dicha empresa



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

responsabilidad y el debido cumplimiento respecto de la prestación de los servicios , así como de la demás legislación aplicable, 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 CONSUMIDOR".

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL CONSUMIDOR" por la prestación del servicio de acceso internet conforme a lo establecido en la carátula del presente CONTRATO.

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

SEGUNDA. "EL PROVEEDOR" está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio de acceso a internet vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

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.gowireless.com.mx

TERCERA. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio de acceso a internet por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL CONSUMIDOR" son exclusiva propiedad de "EL PROVEEDOR", mismos que son otorgados en comodato. "EL CONSUMIDOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación de los equipos, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que devuelva los equipos, y estos sean recibidos por "EL PROVEEDOR" a la terminación del presente CONTRATO.

Los equipos cuentan con garantía por el tiempo de vigencia del presente CONTRATO, misma que se hará efectiva por "EL PROVEEDOR" en caso de ser necesario. La garantía no será aplicable, en caso de que "EL PROVEEDOR" detecte al revisar los equipos, que el daño haya sido ocasionado por "EL CONSUMIDOR", ya que de ser así, "EL CONSUMIDOR" será quien deberá cubrir el costo de la reparación o sustitución de los equipos, conforme a lo señalado en la carátula del CONTRATO. En caso de que los equipos presenten alguna falla, "EL CONSUMIDOR" se obliga a notificar y devolver el equipo a "EL PROVEEDOR" en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales después de haberlo notificado.

"EL PROVEEDOR" deberá suspender el cobro del servicio de acceso a internet por el periodo que duren las reparaciones. El servicio de acceso a internet seguirá cobrándose si "EL PROVEEDOR" otorga equipos sustitutos de las mismas características.

La energía eléctrica que utilicen los equipos objeto del presente CONTRATO, correrán por cuenta exclusiva de "EL CONSUMIDOR".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

CUARTA. La vigencia del presente CONTRATO será por tiempo indefinido, y empezará a correr a partir de que "EL PROVEEDOR" inicie a prestar el servicio de acceso a internet a "EL CONSUMIDOR". Cualquiera de las partes, podrá dar por terminado en cualquier momento el presente CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa de "EL CONSUMIDOR".

Para cancelar, "EL CONSUMIDOR" deberá presentar un aviso a "EL PROVEEDOR" a través de los medios de contacto establecidos en el presente CONTRATO, a efecto de que "EL PROVEEDOR" de por terminado el CONTRATO de forma inmediata.

La cancelación en el servicio de acceso a Internet por parte de "EL CONSUMIDOR" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL PROVEEDOR".

QUINTA. "EL CONSUMIDOR", deberá hacer el pago de la mensualidad señalada en la carátula, en los primeros 10 (diez) naturales de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. En caso de que la prestación del servicio haya iniciado durante el mes, el pago deberá ser realizado de manera proporcional al mes completo transcurrido.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a "EL CONSUMIDOR", 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 de acceso a internet y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a "EL CONSUMIDOR" con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, "EL CONSUMIDOR" podrá solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación anticipada del CONTRATO sin penalidad alguna dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones.

"EL PROVEEDOR" no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

SEXTA. "EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de "EL CONSUMIDOR" 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 (diez) días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. "EL PROVEEDOR" podrá pactar expresamente con "EL CONSUMIDOR" que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula.

SÉPTIMA. Cuando "EL CONSUMIDOR" no paga dentro del período establecido en la cláusula quinta del presente CONTRATO, "EL PROVEEDOR" suspenderá el servicio de acceso a internet sin ninguna responsabilidad al día siguiente del incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de "EL CONSUMIDOR" el



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

pago por reconexión, el cual será cargado en su siguiente mensualidad. Este cargo, podrá ser consultado en la página de internet de "EL PROVEEDOR" en www.gowireless.com.mx

"EL PROVEEDOR" deberá reconectar el servicio de acceso a internet 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 de acceso a internet objeto del presente CONTRATO, dentro de un plazo que no exceda de 15 (quince) días hábiles a partir de la solicitud de prestación del servicio, objeto del presente CONTRATO.

Una vez instalado los equipos "EL CONSUMIDOR" realizará a "EL PROVEEDOR" en una sola exhibición el pago de instalación establecida en la carátula del presente CONTRATO.

El pago de la mensualidad, empezará a correr a partir de que "EL CONSUMIDOR" cuente con el servicio de acceso a internet, y será proporcional al mes en curso para su pago. De ser esto último el caso, "EL CONSUMIDOR" deberá pagar lo proporcional al mes en curso dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días posteriores a que reciba el servicio de acceso a internet.

Posteriormente el pago será realizado por mes transcurrido, hasta que alguna de las partes de por terminado el presente contrato.

NOVENA. "EL CONSUMIDOR" contará con los dispositivos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del servicio de acceso a internet de los aparatos personales.

~~"EL CONSUMIDOR" 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" realizará la configuración de los equipos señalados en la carátula del presente CONTRATO que resulten necesarios para el uso del servicio de acceso a internet contratado.

DÉCIMA. "EL CONSUMIDOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones de los equipos cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

"EL CONSUMIDOR" será responsable por cualquier daño parcial o total, robo o vandalismo que le suceda a los equipos que le serán entregados en comodato por "EL PROVEEDOR", por lo que deberá pagar a "EL PROVEEDOR" el valor de los equipos establecido en la caratula del presente CONTRATO, y realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente. Asimismo, "EL CONSUMIDOR" deberá notificar inmediatamente a "EL PROVEEDOR" vía telefónica, o acudir a su centro de atención a efecto de solicitar la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

suspensión inmediata del servicio. En caso de no realizar lo anterior, "EL PROVEEDOR" seguirá cobrando de manera normal el servicio.

"EL CONSUMIDOR" 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 vandalismo, para que no tenga costo la reposición del equipo.

"EL CONSUMIDOR" se obliga a: (i) no vender los equipos, (ii) no cambiar de domicilio la instalación original, (iii) no permitir que un tercero no autorizado haga uso de los equipos, (iv) no ceder los equipos sin el consentimiento de "EL PROVEEDOR" y (v) utilizar los equipos en la forma autorizada por "EL PROVEEDOR".

"EL CONSUMIDOR" reconoce que "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de los daños o pérdidas en los dispositivos propiedad de "EL CONSUMIDOR" por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, así como cuando "EL CONSUMIDOR" y/o un tercero hayan manipulado las instalaciones eléctricas. "EL PROVEEDOR" no se hará responsable de las fallas del servicio de acceso a internet provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos otorgados en comodato.

DÉCIMA PRIMERA. "EL CONSUMIDOR" reconoce que deberá realizar el pago por el valor del equipo que se encuentra señalado en la carátula del presente Contrato, en caso de que al finalizar la relación contractual entre ambos, "EL CONSUMIDOR" no devuelva en funcionamiento, sino únicamente con el desgaste natural del paso del tiempo "EL PROVEEDOR" los equipos que le fueron entregados en comodato.

DÉCIMA SEGUNDA. "EL CONSUMIDOR" deberá comunicar en forma inmediata a "EL PROVEEDOR" las fallas o interrupciones del servicio de acceso a internet.

~~Siempre y cuando el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a "EL PROVEEDOR", éste debe compensar a "EL CONSUMIDOR" 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.~~

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte "EL PROVEEDOR", hará la bonificación correspondiente por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio de acceso a internet contratado por "EL CONSUMIDOR", dicha bonificación 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 se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no excederá de 7 (siete) días siguientes al reporte recibido.

Cuando se interrumpa el servicio hacia la Red de telecomunicaciones desde el punto de conexión terminal del usuario, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, "EL PROVEEDOR" bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun cuando la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

suspensión se deba por caso fortuito o de fuerza mayor y sin perjuicio de la sanción administrativa a que hubiere lugar.

“EL PROVEEDOR” avisará a “EL CONSUMIDOR”, por cualquier medio incluido el electrónico o por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio de acceso a internet, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio de acceso a internet por más de 24 horas, en cuyo caso “EL PROVEEDOR” compensará a “EL CONSUMIDOR” la parte proporcional del precio del servicio de acceso a internet que se dejó de prestar, y bonificará hasta por el equivalente del 20% del monto del periodo de afectación.

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 TERCERA. 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 y sin ser acreedor al pago de pena convencional o bonificación alguna:

- a) Si “EL CONSUMIDOR”, utiliza los equipos o el servicio de acceso a internet 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 de acceso a internet;
- b) Si “EL CONSUMIDOR”, comercializa o revende el servicio de acceso a internet contratado, 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 del IFT;
- c) Si “EL CONSUMIDOR”, 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”;
- d) Si “EL CONSUMIDOR”, no cubre todas las cantidades adeudadas a “EL PROVEEDOR” dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicio de acceso a internet.
- e) Si “EL CONSUMIDOR”, se niega a pagar el costo del equipo, en cualquier caso de los eventos señalados en este CONTRATO, o bien si se niega a permitir el acceso al personal de “EL PROVEEDOR” para efecto de repararlos, darles mantenimiento, o devolverlos.
- f) Si el “EL CONSUMIDOR”, incumple con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el presente CONTRATO.

DÉCIMA CUARTA. El presente CONTRATO podrá rescindirse sin responsabilidad por el “EL CONSUMIDOR”, en los siguientes casos:

- a) Si “EL PROVEEDOR”; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “EL CONSUMIDOR”, para la prestación del servicio de acceso a internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste;



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

- 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 de este CONTRATO.
- d) Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas, y el "EL CONSUMIDOR" decide no aceptar las modificaciones.

DÉCIMA QUINTA. Las partes convienen en notificarse de cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL CONSUMIDOR", queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio de acceso a internet a cargo de "EL PROVEEDOR", será causa automática de terminación del CONTRATO sin responsabilidad para ambas partes, "EL CONSUMIDOR" permitirá el retiro por parte de "EL PROVEEDOR", de los equipos y accesorios que con motivo del presente CONTRATO hubiesen sido proporcionados a "EL CONSUMIDOR".

DÉCIMA SEXTA. En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste el servicio de acceso a internet pactado 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 CONSUMIDOR" tendrá el derecho de dar por terminado el CONTRATO en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

DÉCIMA SÉPTIMA. Cuando "EL PROVEEDOR" modifique las condiciones originalmente contratadas, "EL CONSUMIDOR" 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 OCTAVA. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de "EL CONSUMIDOR", por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente "EL PROVEEDOR" siempre y cuando "EL CONSUMIDOR" lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes.

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL CONSUMIDOR" a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de acceso a internet o para continuar con los servicios contratados ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo "EL CONSUMIDOR" en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para "EL CONSUMIDOR" y sin que este afecte el servicio de acceso a internet contratado. "EL PROVEEDOR" deberá cancelar los servicios dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando "EL CONSUMIDOR" así lo solicite.

DÉCIMA NOVENA. "EL PROVEEDOR" está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por "EL CONSUMIDOR".



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

La aceptación del "EL CONSUMIDOR" para que "EL PROVEEDOR" emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el "EL CONSUMIDOR" en la carátula, previa firma de autorización, la cual se recabará en la carátula del presente CONTRATO.

VIGÉSIMA. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "EL PROVEEDOR" estará obligado a cumplir con los Lineamientos de accesibilidad, para dar a conocer a "EL CONSUMIDOR" las condiciones establecidas en el presente CONTRATO, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca la "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" deberá prestar el servicio de acceso a internet a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA PRIMERA. "EL PROVEEDOR" entregará a "EL CONSUMIDOR" la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y la pondrá a disposición de los usuarios en su página web.

VIGÉSIMA SEGUNDA. "EL CONSUMIDOR" no recibirá llamadas del "PROVEEDOR", sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos, el cual se recabará en la carátula del presente CONTRATO.

VIGÉSIMA TERCERA. "EL CONSUMIDOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de acceso a internet y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes a los teléfonos a los teléfonos (668) 8164620, (644) 4155081, (642) 4242035, (642) 4240411 y (667) 1419839, o al correo electrónico soporte@gowireless.com.mx, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Lo anterior podrá ser consultado por "EL CONSUMIDOR" en www.gowireless.com.mx

VIGÉSIMA CUARTA. 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 QUINTA. El servicio de acceso a internet provisto por "EL PROVEEDOR" a "EL CONSUMIDOR", cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

"EL CONSUMIDOR" podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por "EL PROVEEDOR", dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

"EL PROVEEDOR" se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

"EL PROVEEDOR" preservará la privacidad de "EL CONSUMIDOR" y la seguridad de la red.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/214/2018
Registro: 182-2018

“EL PROVEEDOR” podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por “EL CONSUMIDOR”, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

VIGÉSIMA SEXTA. Este modelo de CONTRATO de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 182 de fecha 28 del mes de septiembre de 2018.

Así mismo el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Infinito Networks, S.A. de C.V.!!Infinito Networks 182-18.pdf y en el siguiente código



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

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma

Este CONTRATO se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a _____ de _____ de 20__:

EL PROVEEDOR

EL CONSUMIDOR

Ezequiel García De Horta
Representante Legal

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS IBARGÜENGOYTIA RIVA PALACIO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

