

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/560/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/593/2019
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: HUGHESNET
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 493-2019
FECHA DE REGISTRO: 26/09/2019



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 26 de septiembre 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 **493-2019** de fecha **26 de septiembre 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/560/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/593/2019
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

HughesNet

HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
 RFC: HME930107K34
 BOSQUES DE CHIAPAS 21, SANTA MÓNICA, ESTADO DE MÉXICO, C.P 54050

SUSCRIPTOR

Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno		
DOMICILIO							
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.	
TELEFÓNO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>			RFC	Correo Electrónico:			
Tipo y número de identificación			Número				

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

DESCRIPCIÓN PAQUETE	TARIFA		FECHA DE PAGO	El Usuario tendrá un plazo de 20 días hábiles siguientes a la fecha de emisión del estado de cuenta correspondiente para realizar el pago de su Servicio.
	Total Mensualidad	\$ M.N	VIGENCIA Plazo Máximo de 18 meses.	
	Tarifa Reconexión: por	\$ M.N	PENALIDAD Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir del servicio relativos al plazo forzoso.	

En el estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO

Equipo entregado en: <input type="checkbox"/> compra-venta o <input type="checkbox"/> arrendamiento
Marca:
Modelo:
Número de Serie:
Número de Equipos:
Tarifa por Equipo No Devuelto:
Cantidad a pagar por equipo en caso de arrendamiento: \$ _____ total por mes
Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta: \$ _____ pago en una sola exhibición

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio
Fecha: Hora:
EL PROVEEDOR* deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.



HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
 RFC: HME930107K34
 BOSQUES DE CHIAPAS 21, SANTA MÓNICA, ESTADO DE MÉXICO, C.P 54050

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 NO autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta, así como cualquier otro cargo adicional que resulte aplicable de conformidad con el presente Contrato y con las tarifas vigentes registradas ante el IFT. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma _____

Banco:	Número de Tarjeta:
--------	--------------------

SERVICIOS ADICIONALES

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
COSTO:	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
COSTO:	COSTO:

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIÉ POR CORREO ELECTRÓNICO EL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO EL ESTADO DE CUENTA MENSUAL CORRESPONDIENTE A LOS SERVICIOS CONTRATADOS.	FIRMA SUScriptor:
EL SUScriptor RECONOCE QUE HUGHES PUSO A SU DISPOSICIÓN LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS.	FIRMA SUScriptor:
EL SUScriptor PODRÁ CONSULTAR LOS DOCUMENTOS REFERIDOS EN:	www.miHughesNet.com.mx www.hughesnet.com.mx

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al firmar este Contrato de Adhesión, usted proporciona su consentimiento previo, expreso e informado a Hughes para procesar sus datos personales para los fines establecidos en nuestro Aviso de Privacidad para suscriptores. Su consentimiento incluye su consentimiento para la transferencia de datos a las filiales, contratistas y/o distribuidores para los fines pertinentes establecidos en la misma Notificación de Privacidad. Los "Datos Personales" significan cualquier información relacionada o sujeta a ser asociada con usted y el "Procesamiento

HughesNet

HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
 RFC: HME930107K34
 BOSQUES DE CHIAPAS 21, SANTA MÓNICA, ESTADO DE MÉXICO, C.P 54050

de Datos" incluye, sin limitación, su recopilación, uso, manejo, análisis, segmentación, almacenamiento, transmisión, transferencia y/o supresión. Los Datos Personales procesados por Hughes incluyen información de identificación (como nombre, identificación y edad), información de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección física), e información financiera. Las categorías de datos personales que Hughes procesará están plenamente informadas en nuestro Aviso de privacidad para suscriptores.

El tratamiento de los Datos Personales del Suscriptor se realizará según lo establecido en el Aviso de Privacidad del Suscriptor, que el Suscriptor declara conocer y aceptar. La última versión de nuestro Aviso de Privacidad es visible y está disponible en www.hughesnet.com.mx Hughes puede realizar el Procesamiento de Datos a través de sus trabajadores, consultores, asesores y/o terceros designados dentro o fuera del país para los fines establecidos en el Aviso de Privacidad para los Suscriptores.

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO

El Suscriptor manifiesta que los datos aquí asentados son verdaderos, exactos y completos y por este conducto autoriza a HNS DE MÉXICO, S.A. DE C.V. para que lleve a cabo consultas periódicas de su historial crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia que Hughes estime conveniente. Asimismo, el Suscriptor declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará. La presente autorización tendrá una vigencia de 3 años, contados a partir de su fecha de firma y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica.

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR _____
 FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO: 800-953-0237 | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
 PAGINA DE INTERNET: www.hughesnet.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

1. La página del proveedor | www.hughesnet.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 www.hughesnet.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 26/09/2019, CON NÚMERO: 493-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LA FIRMA ELECTRÓNICA IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO.

POR FAVOR LEA ESTE CONTRATO DE ADHESIÓN COMPLETO Y CUIDADOSAMENTE, PORQUE CONSTITUYE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED (el Usuario) Y HNS DE MEXICO S.A. DE C.V., ("HUGHES") Y AL FIRMAR EL PRESENTE CONTRATO USTED ACEPTA ESTAR OBLIGADO POR LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

DECLARACIONES

I.- Declara "Hughes":

- 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 "Hughes" en los siguientes links: http://ucswb.ift.org.mx/ift_visor/ y www.hughesnet.com.mx (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.

III.- Declaran las Partes Que es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. "Hughes" se obliga a prestar el servicio de acceso a Internet bidireccional por satélite –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 Usuario acepta que el presente Contrato le sea enviado vía electrónica a través de los medios establecidos en la carátula del mismo y estará disponible para consulta en la Página de Internet.

"Hughes" se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el "IFT"– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato.

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.

"Hughes" es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

SEGUNDA.- VIGENCIA. Las partes acuerdan que los Servicios contratados a través del presente, establecen un plazo máximo forzoso de contratación de 18 meses, en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura para la recepción del servicio satelital que le es instalada a el Usuario y que se utiliza para la prestación de los Servicios conforme lo establecido en el presente Contrato.

"Hughes" se compromete a avisar al Usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indefinida, por lo que el Usuario puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de "Hughes", únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato. Una vez finalizado el plazo forzoso y en caso de que Hughes actualice los términos condiciones aplicables deberá notificar al Usuario de conformidad con la Clausula Décima de este Contrato.

En caso de que el presente contrato se sujete a un plazo forzoso, las partes tienen derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a la devolución del equipo otorgado en arrendamiento o en su caso el pago por Equipo no Devuelto vigente y, el pago de una pena convencional consistente en el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir del servicio relativos al plazo forzoso. En el caso de que Hughes sea quien solicite la terminación anticipada del presente contrato, este deberá pagar al Usuario únicamente la cantidad que corresponda del 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir del servicio relativo al plazo forzoso. Hughes no estará obligado a pagar la pena referida cuando la terminación anticipada se efectúe por causas atribuibles a el Usuario.

TERCERA.- EQUIPO. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio pueden ser proporcionados al Usuario en ARRENDAMIENTO o COMPRAVENTA, a elección del consumidor, mismo que se encuentra reflejado en la carátula del presente Contrato (-en lo sucesivo, el "Equipo").

En caso de que el Equipo se encuentre en ARRENDAMIENTO, el Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberán ser devueltos a "Hughes" presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, "Hughes" se obliga a dar mantenimiento a los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato se encuentre vigente.

Cuando el Equipo otorgado en ARRENDAMIENTO sea robado o sea objeto de algún siniestro a consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor, el Usuario deberá dar aviso inmediato a "Hughes", en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Tratándose de robo; caso fortuito o de fuerza mayor, Hughes, proporcionará un equipo de reemplazo al Usuario, el cual podrá ser usado o reconstruido, para que el Usuario pueda continuar haciendo uso del servicio, dentro del plazo forzoso contratado. El Usuario será responsable por los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo derivado de las manipulaciones no autorizadas en el mismo, y en su caso, del pago de los servicios para reparar dichas fallas.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en ARRENDAMIENTO a "Hughes" a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato. Para tales efectos, Hughes se pondrá en contacto con usted para programar una cita para desinstalar y retirar el Equipo. Usted está obligado a cooperar con Hughes y permitirle (o a su proveedor de servicios designado) el acceso a sus instalaciones para desinstalar y retirar el Equipo; de lo contrario, se le exigirá que pague el cargo por Equipo no devuelto. El Usuario podrá verificar el estatus y la confirmación de su orden de desinstalación a través de su cuenta HughesNet en la página www.miHughesNet.com.mx

En el supuesto que el Usuario no permita la desinstalación del Equipo otorgado en ARRENDAMIENTO 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, este último tendrá que pagar a "Hughes" la cantidad de \$_____ M.N. (I.V.A. incluido) (cantidad vigente registrada ante el IFT) por concepto por Equipo no Devuelto, lo anterior previo la emisión del informe técnico correspondiente por parte de Hughes.

El Equipo adquirido por el Usuario en cualquiera de sus modalidades estará sujeto a garantía durante un periodo de 18 meses. En caso de revisión o reparación del equipo sujeto a garantía "Hughes" debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando "Hughes" acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cualquier Equipo reemplazado o reparado bajo el periodo de garantía señalado en el párrafo anterior, estará garantizado por el resto del periodo de garantía original o treinta (30) días, el que sea más largo.

En ambas modalidades, ya sea arrendamiento o compra venta del equipo, cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, "Hughes" podrá realizar una de las siguientes acciones:

1. Si se requiere la reparación del Equipo, Hughes, a su cargo, lo reparará o reemplazará de acuerdo con la garantía referida. Dentro de los primeros seis meses del contrato, la visita técnica no tendrá costo, sin embargo, posterior del sexto mes siguiente a la fecha de instalación, el Usuario deberá cubrir el cargo administrativo correspondiente por la visita técnica al domicilio en caso de ser necesario. Si su antena satelital necesita ser reubicada dentro de los primeros 6 meses del contrato, la visita técnica no tendrá costo, sin embargo, después de los primeros 6 meses de servicio, se le cobrará el cargo administrativo correspondiente por la visita técnica al domicilio. Los componentes, partes, unidades o materiales de reemplazo reacondicionados pueden ser utilizados si el Equipo es reparado o reemplazado.

2. Hughes podrá actualizar el Equipo a un producto de última generación que realice la misma función y cumpla con los términos de esta garantía.

Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por Hughes se debe identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por Hughes.

CUARTA.- INSTALACIÓN DEL EQUIPO. La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato siempre que el Usuario haya pagado la tarifa correspondiente.

El cargo por instalación será cubierto por el Usuario, en una sola ocasión al momento de celebrar el contrato de acuerdo con las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, este último no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, "Hughes" no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por "Hughes" 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.

En caso de que "Hughes" no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a el propio Hughes, 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 "Hughes" una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El Usuario puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal de "Hughes" a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar a "Hughes" en ese momento.

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. "Hughes" mantendrá en su página de internet: www.hughesnet.com.mx, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde "Hughes" 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 "Hughes", la garantía del Equipo dado en COMPRAVENTA por "Hughes", las condiciones del arrendamiento, 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, así como las Políticas para el uso de sus servicios.

SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES. "Hughes" puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado 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. "Hughes" 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.

"Hughes" 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 "Hughes" 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 "Hughes" 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, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, "Hughes" transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

El Usuario podrá autorizar a Hughes, de conformidad con lo establecido en la carátula del presente contrato, poner a su disposición el estado de cuenta referido en el párrafo anterior, vía correo electrónico, y además podrá ser consultado a través de la Página de Internet.

En caso que el Usuario no notifique a "Hughes" su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio o dirección de correo 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 de "Hughes", 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, "Hughes" deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se reembolsará y se ajustará al Usuario en el siguiente estado de cuenta emitido por Hughes.

Usted acepta que todos los cargos se consideran válidos a menos que se disputen por escrito dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha en que reciba el estado de cuenta de su Servicio o bien el estado de cuenta de su tarjeta de crédito o de débito, cuando haya autorizado el cargo recurrente de conformidad con la carátula de este Contrato. Lo anterior con independencia del derecho que le asista al Usuario de conformidad con el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Usted acepta que Hughes no será responsable de ningún gasto en el que pueda incurrir como resultado del sobregiro de su cuenta bancaria o del exceso de su límite de crédito como resultado de un cargo automático realizado en virtud del presente Acuerdo.

El Usuario deberá realizar el pago de su servicio de forma mensual, dentro de los plazos establecidos en su estado de cuenta. En caso de que usted haya utilizado una tarjeta de débito o crédito para contratar el Servicio, usted autoriza a Hughes a realizar el cargo mensual por el Servicio, así como de cualquier otro cargo en que llegue a incurrir derivado de la prestación del Servicio o de Servicios Adicionales contratados, de conformidad con lo establecido en la carátula del presente Contrato.

Hughes no será responsable de ningún cargo por sobregiro u otros cargos o penalidades de terceros que resulten de que Hughes debite de su cuenta cualquier monto autorizado por este Acuerdo o cualquier otro acuerdo entre usted y Hughes. Hughes cobrará una tarifa de devolución por cada débito que sea rechazado por su banco. La tarifa de devolución será la cantidad máxima permitida por la ley.

Usted reconoce que los cargos automáticos autorizados en la carátula del presente Contrato continuarán siendo cobrados de su cuenta hasta que usted revoque esta autorización visitando en página www.miHughesNet.com.mx para cambiar el método de pago.

En caso de que los cheques enviados por usted sean devueltos por fondos insuficientes, o si su cuenta es suspendida por falta de pago, y usted desea restaurar los Servicios, usted puede ser responsable de un cargo adicional por reconexión de conformidad con las tarifas aplicables vigentes.

NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET BIDIRECCIONAL POR SATÉLITE. 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.

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 a "Hughes" 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.

"Hughes" 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, imputable 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 "Hughes" 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; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación con una velocidad de navegación reducida, conforme a los términos y condiciones de las tarifas registradas, misma a la que podrá seguir navegando el Usuario sin costo adicional. "Hughes" proporcionará al Usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

"Hughes" cumplirá con la neutralidad de la red que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

DÉCIMA.- MODIFICACIONES. "Hughes" 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 solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

"Hughes" 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 debiendo en su caso devolver únicamente el Equipo provisto en los planes que se hayan contratado en la modalidad arrendamiento o en su caso el pago de la Cuota de Equipo no Devuelto. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato, "Hughes" no puede modificar, el precio o tarifa contratados por el Usuario, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de Servicios sin variación del precio del mismo.

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.

Hughes notificará al Usuario cuando su plazo forzoso esté por terminar, con al menos 30 días de anticipación, una vez concluido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indefinida, de conformidad con lo establecido en la cláusula Segunda el presente Contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "Hughes" podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, 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 en las disposiciones legales aplicables.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio y siempre que se trate de la casual de falta de pago, "Hughes" deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión señalado en la carátula del presente contrato.

Si el Usuario no liquida las cantidades adeudadas dentro de los 50 días naturales posteriores a fecha de emisión del estado de cuenta correspondiente, Hughes podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad alguna para el mismo Hughes. Lo anterior no libera al Usuario del pago de la pena convencional por terminación anticipada y de la obligación de permitir a Hughes la desinstalación del Equipo otorgado en arrendamiento o en su caso el pago del cargo por Equipo no Devuelto.

"Hughes" dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

DÉCIMA SEGUNDA.- INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES A LAS PARTES.

Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes son las siguientes:

1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, fallas del satélite, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.
2. Cortes conocidos como interferencias solares.
3. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a "Hughes".

Las interrupciones del Servicio imputables a "Hughes" son las siguientes:

1. Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.
2. Fallas en la instalación.
3. Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–.
4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a "Hughes".

DÉCIMA TERCERA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. "Hughes" deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando por causas imputables a "Hughes" 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 de "Hughes", así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, "Hughes" 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, "Hughes" 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, "Hughes" dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando "Hughes" realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

A partir de que "Hughes" reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, informando el plazo en el cual se corregirá la falla o interrupción, el cual no podrá ser mayor a 15 días naturales.

DÉCIMA CUARTA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, "Hughes" 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 QUINTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En el supuesto de que el contrato se encuentre en un plazo forzoso, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.
- 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) Por la imposibilidad permanente de "Hughes" para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Si el Usuario no subsana en un término de 50 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.

- e) 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 de "Hughes".
- f) Si el Usuario comercializa o revende el Servicio 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 "Hughes" o del IFT.
- g) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de "Hughes" efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) Si "Hughes" no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de "Hughes", así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- i) 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.
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a "Hughes", sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a "Hughes" prestar el Servicio al Usuario.
- l) Si el Usuario proporciona información falsa a "Hughes" para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte de "Hughes".
- n) Por pérdida del equipo, siempre que ello sea imputable al Usuario, en cuyo caso el Usuario deberá pagar el cargo por Equipo no devuelto.
- o) Si se verifica la insolvencia de cualquiera de las Partes, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o "Hughes" son declarados en quiebra, a lo anterior le resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.
- p) Si el Usuario, sus empleados, contratistas, administradores, asociados o partes relacionadas son (i) incluidos por las autoridades competentes en cualquier tipo de investigación relacionada con el tráfico de drogas, el terrorismo, el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, actuando como testaferros, el tráfico de narcóticos, y/o cualquier otro delito asociado; (ii) estar incluido en cualquier lista restrictiva y/o lista de control de riesgo de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, ya sea nacional, extranjera o internacional, y/o (iii) ser declarado culpable por las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con delitos de la misma o similar naturaleza que los indicados en esta cláusula.
- q) Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario puede cancelar el Contrato comunicándose con el Servicio de atención al cliente llamando al 800-953-0237.

"Hughes" 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 "Hughes".

En caso de terminación del Contrato, "Hughes" 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 SEXTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, "Hughes" 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.

DECIMA SÉPTIMA.- NO DISCRIMINACIÓN. "Hughes" 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 "Hughes" 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.

DECIMA OCTAVA.- DATOS PERSONALES. "Hughes" está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

"Hughes" 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.

"Hughes" 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 NOVENA.- 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, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a "Hughes" de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

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

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 SEGUNDA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 493-2019, de fecha 26 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/HNS de México, S.A. de](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/HNS_de_México,_S.A._de)



[C.V.!!HughesNet 493-2019.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 "Hughes" 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 de "Hughes" 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.