

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y COMERCIALIZADORA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	RIAGATECH
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS
NÚMERO DE REGISTRO	222-2017
FECHA DE REGISTRO	30/10/2017

### AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET089616AU-508494
VIGENCIA	16/11/2026
NATURALEZA	ENLACES DEDICADOS



Ciudad de México, a 30 de octubre de 2017

## RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y COMERCIALIZADORA, S.A. DE C.V.

### PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS**, presentado por el proveedor **RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y COMERCIALIZADORA, 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 222-2017, a 30 de octubre de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de enlaces dedicados multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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:



## CONTRATO MARCO

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y COMERCIALIZADORA SA DE CV (EN ADELANTE "EL PROVEEDOR") Y POR LA OTRA, \_\_\_\_\_ (EN ADELANTE "EL CLIENTE"), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

I. "EL PROVEEDOR" declara por conducto de su representante legal que:

- a) Es una sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tal y como se acredita con la Escritura Pública número 33076, de fecha 16 de Marzo de 2016, otorgada ante la fe del Licenciado Pablo González Márquez, Notario Público número 35 de Jalisco, cuyo objeto social le permite obligarse en los términos de este Contrato.
- b) Que su RFC es el siguiente: RST1603188W1.
- c) Está en posibilidades de prestar los servicios materia de este Contrato, de conformidad con la Autorización otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 15 de noviembre de 2016, para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
- c) Es su voluntad obligarse en los términos y condiciones del presente contrato.

II. El CLIENTE declara por conducto de su representante legal que:



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

- a) Es una persona física o moral debidamente constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tal y como sé acredita con la Escritura Pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del Licenciado \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el folio mercantil número \_\_\_\_\_, cuyo objeto social le permite obligarse en los términos de este Contrato, misma que se anexa al Apéndice "A" del presente Contrato.
- b) Su representante cuenta con las suficientes facultades para obligarla en los términos y condiciones de este Contrato, mismas que no le han sido revocadas o limitadas a la fecha, de conformidad con los datos del testimonio de la Escritura Pública número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del Licenciado \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_, de la ciudad de \_\_\_\_\_, misma que se anexa al Apéndice "A" del presente Contrato.
- c) Que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con "EL PROVEEDOR" en los términos y condiciones que se establecen en este contrato.
- d) Su Registro Federal de Contribuyente es: \_\_\_\_\_.
- e) Tiene interés en contratar con "EL PROVEEDOR" los Servicios como destinatario final bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, a través de la suscripción de la Orden de Alta de Servicios correspondiente, las cuales formarán parte integrante del mismo y serán firmadas por los representantes legales de las PARTES.
- f) Los servicios que "EL PROVEEDOR" proveerá a el CLIENTE, será destinados únicamente para uso personal.
- g) Es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.
- h) El CLIENTE está de acuerdo en que los servicios contratados a "EL PROVEEDOR" no serán para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros.

### III. Las PARTES declaran:



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

a) Están de acuerdo en celebrar el presente Contrato y obligarse en términos del mismo.

En atención a las declaraciones anteriormente señaladas, las PARTES se sujetarán conforme a lo previsto en las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. DEFINICIONES.

Las PARTES convienen que los conceptos que a continuación se definen las cuales, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que se les atribuye, salvo indicación expresa en contrario.

- **Acta de Recepción del Servicio.** Documento que confirma que el CLIENTE ya tiene instalado el Equipo y en funcionamiento el Servicio o bien, solamente tiene en funcionamiento el Servicio, el cual deberá ser firmado por el CLIENTE o por personal del CLIENTE que haya recibido al personal de "EL PROVEEDOR".
- **Análisis de Viabilidad.** Análisis técnico y económico que previo a la instalación de los servicios realiza "EL PROVEEDOR" para determinar la viabilidad y los costos asociados a la provisión de un Servicio, la cual deberá considerar la cobertura de la red y la capacidad técnica para proveer el Servicio solicitado.
- **Anexos.** Orden de Alta de Servicio, el Acta de Recepción del Servicio que forman parte integral del Contrato.
- **Contraprestación.** Cantidad que se estipulará en la Orden de Alta de Servicios correspondiente, determinada por la suma de las Tarifas contratadas por el CLIENTE a "EL PROVEEDOR", incluyendo cargos adicionales, mismas que se encuentran registradas y vigentes ante el IFT.
- **Contrato.** Documento que describe los términos y condiciones técnicas y comerciales específicas del Servicio que "EL PROVEEDOR" provee al CLIENTE.
- **CLIENTE.** Es la persona física o moral que adquiere el servicio de "EL PROVEEDOR" como destinatario final y para uso personal.
- **Disposiciones Aplicables.** Las disposiciones en materia de telecomunicaciones previstas en el Título de Autorización, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones y Reglamento de Telecomunicaciones, así como las disposiciones legales o administrativas aplicables.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

- **Equipo.** Es el equipo, accesorios e infraestructura propiedad de "EL PROVEEDOR", con el fin de proporcionar el(los) Servicio(s) y los cuales son entregados al CLIENTE en Comodato, quedando señalado en el Anexo C la modalidad.
- **Inicio del Servicio.** La fecha de firma del Acta de Entrega del Servicio, y a partir de la cual, "EL PROVEEDOR" tiene derecho de empezar a facturar los Servicios al CLIENTE.
- **IFT.** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **Ley.** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- **Orden de Alta de Servicio.** Documento mediante el cual el CLIENTE solicita a "EL PROVEEDOR" un Servicio bajo al amparo del presente Contrato, mismo que se registrará bajo las cláusulas del presente Contrato.
- **PARTES.** "EL PROVEEDOR" y el CLIENTE, en su conjunto.
- **Servicios.** Los servicios de telecomunicaciones, los cuales se prestan a cambio del pago de una contraprestación y que se encuentran descritos en los Anexos.
- **Servicio Adicional.** Servicio que se provee al CLIENTE adicionalmente a los especificados en los Anexos y que no fueron originalmente contratados.
- **Tarifa.** La tarifa autorizada, aprobada y vigente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual podrá ser consultada en su página de internet [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/); bajo el número de folio: \_\_\_\_\_

### SEGUNDA. OBJETO.

"EL PROVEEDOR" se compromete a prestar al CLIENTE el(los) Servicio(s), con las características y en las ubicaciones especificadas por el CLIENTE en los Anexos, los cuales deberán estar debidamente firmados por las PARTES y que forman parte integral del presente Contrato.

Asimismo, las PARTES acuerdan que el CLIENTE podrá solicitar cuantos Servicios requiera, mismos que, en caso de ser aceptados por "EL PROVEEDOR" previo a la realización en un término no mayor a 10 días naturales el Análisis de Viabilidad, se documentarán bajo el presente Contrato a través de Anexos.

En caso de que el Análisis de Viabilidad resulte desfavorable, "EL PROVEEDOR" notificará inmediatamente al CLIENTE los motivos por los cuales no es posible proveer el servicio solicitado, en ese sentido se reembolsarán al CLIENTE las cantidades que se hayan pagado por anticipado por el mismo medio en que realizó el pago en un término no mayor a 10 días hábiles.

Una vez firmada la Orden de Alta de Servicios por las PARTES, aplicarán los términos y condiciones especificadas en este Contrato



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

### Alcance del Servicio

A la firma del presente Contrato, el CLIENTE suscribe la Orden de Alta de Servicio que se adjunta al presente y que forma parte integral del mismo, y que el CLIENTE requerirá a través de la Orden de Alta de Servicio correspondiente.

**"EL PROVEEDOR"** podrá prestar servicios adicionales 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 al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados

El CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que **"EL PROVEEDOR"** tendrá 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 de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

Las condiciones comerciales establecidas en el contrato, los planes paquetes y cobertura autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, pueden ser consultadas en la página de internet [www.riagatech.com](http://www.riagatech.com).

### TERCERA. VIGENCIA.

El presente Contrato marco entrará en vigor a partir del día de su firma por ambas PARTES y estará en vigor por los plazos forzosos a que se haya obligado el CLIENTE en los Servicios contratados; plazo que no excederá de 12 (doce) meses y será identificado en la Orden de Alta del Servicio.

Al concluir el plazo forzoso de contratación de alguna Orden de Alta de Servicio, el presente contrato será indefinido, en cuyo caso, el CLIENTE podrá darlo por terminado mediante notificación por cualquier medio, incluido el electrónico a **"EL PROVEEDOR"** en cualquier momento.

**"EL PROVEEDOR"** debe comunicar de manera fehaciente al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación, por el medio previamente convenido.

Para el caso de que existan Anexos en los que se establezcan plazos forzosos distintos, no se considerarán ligados a este aquellos Servicios cuyo plazo haya concluido; por lo que aquellos



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Servicios en los que se haya concluido el plazo forzoso podrán darse por terminados en cualquier momento sin penalidad alguna.

### CUARTA. CONTRAPRESTACIÓN.

- I. "EL PROVEEDOR" emitirá la factura correspondiente por los servicios contratados de forma mensual, la cual será enviada al CLIENTE a su domicilio establecido en el presente Contrato o bien por medios electrónicos, en caso de que el CLIENTE así lo solicite, dicha factura contendrá la descripción de los cargos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados, la entrega de ésta factura será en un plazo no menor a 10 días naturales previos a la fecha del vencimiento del plazo para el pago de los servicios.
- II. El CLIENTE se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en los Anexos del presente Contrato, en el entendido que, si se contratan Servicios adicionales, su descripción y especificaciones, así como la Tarifa registrada y vigente ante el IFT se agregarán en los Anexos, según sea el caso.
- III. "EL PROVEEDOR" solo podrá modificar Tarifas mediante notificación al CLIENTE con al menos 30 (treinta) días calendario de anticipación a la fecha en que la nueva tarifa registrada y vigente ante el IFT entre en vigor, dicha notificación podrá ser a través de cualquier medio acordado por las partes, incluyendo el electrónico. En todo caso, el CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, o en caso contrario dar por terminado el mismo, sin pena convencional alguna.
- IV. El CLIENTE deberá pagar todos los impuestos que le correspondan en virtud de la prestación de los Servicios.
- V. La Contraprestación será facturada en pesos moneda de curso en los Estados Unidos Mexicanos.
- VI. El CLIENTE deberá pagar puntualmente las cantidades que correspondan por la prestación de los Servicios.
- VII. La primera renta mensual se calculará de manera proporcional al número de días que transcurran entre la fecha de activación del servicio y el día último del mes calendario de que se trate.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

- VIII. Las rentas mensuales deberán ser cubiertas dentro de los 10 (diez) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la factura correspondiente por parte del CLIENTE.
- IX. El plazo de contratación de los Servicios no excederá de 12 (doce) meses y será identificado en la Orden de Alta del Servicio.
- X. Todas las cantidades derivadas del presente Contrato, deberán ser pagadas a "EL PROVEEDOR" por medio de transferencia electrónica o en su defecto, aquella que se mencione en la factura enviada por "EL PROVEEDOR" al CLIENTE

### QUINTA. DIFERENCIAS EN FACTURACIÓN.

En caso de existir alguna objeción en cuanto al pago de una factura (la "Objeción") por parte del CLIENTE, ya sea en su totalidad o en parte, el CLIENTE deberá presentar la Objeción de manera detallada, específica y por escrito a "EL PROVEEDOR" y/o vía correo electrónico a [servicios@riagatech.com](mailto:servicios@riagatech.com) dentro del término de 45 (cuarenta y cinco) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la factura respectiva. Lo anterior es independiente a que EL SUScriptor cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en el Estado de Cuenta correspondiente.

Una vez recibida la Objeción, "EL PROVEEDOR" procederá a su revisión para determinar la procedencia o improcedencia de ésta, para lo cual contará con un plazo de 5 (cinco) días calendario contados a partir de su recepción para resolver lo siguiente:

- a) Si la Objeción es procedente, entonces el CLIENTE no tendrá la obligación de pagar a "EL PROVEEDOR" las cantidades correspondientes y "EL PROVEEDOR" deberá compensar dicha cantidad, la cual será aplicada en la facturación del mes inmediato siguiente, además de una bonificación de cuando menos el 20% del monto objetado.
- b) Si la Objeción es improcedente, el CLIENTE se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" el monto respectivo, dentro de los siguientes 5 (cinco) días calendario contados a partir de la fecha en que se lleve a cabo la aclaración, con independencia de que el CLIENTE puede hacer valer sus derechos ante PROFECO.

### SEXTA. CAUSAS DE SUSPENSIÓN.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

**"EL PROVEEDOR"** podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito cuando menos con 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la suspensión, si el **CLIENTE** incurre en cualquiera de los supuestos:

- a. No liquidar cualquier concepto señalado en la factura en su totalidad, durante 1 (uno) mes consecutivo. Con excepción si se encuentra en la hipótesis de la **CLAUSULA QUINTA** del presente contrato.
- b. Por mover o cambiar la instalación de los Servicios sin previo aviso a **"EL PROVEEDOR"**.
- c. Por declaración judicial o administrativa de autoridad competente.
- d. Por incumplimiento o violación a cualquier de las disposiciones establecidas en este Contrato.
- e. Hacer uso del Servicio para fines distintos al contratado.

El **CLIENTE** se encuentra obligado a pagar los cargos que correspondan, incluyendo servicios adicionales, Servicios no facturados y cheques devueltos

### **SÉPTIMA. REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

Para el caso de que el Servicio sea suspendido por **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reactivarlo de manera inmediata, siempre y cuando:

- I. El **CLIENTE** pague el monto total de las cantidades.
- II. De ser el caso, haya transcurrido el término fijado por resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada o cuando así lo disponga alguna autoridad competente, a través de una resolución judicial o administrativa.

### **OCTAVA. ÓRDENES DE ALTA DE SERVICIO.**

- a. La Orden de Alta de Servicio sólo surtirá efectos legales si es aceptada por las **PARTES** en los términos de la presente cláusula.
- b. La Orden de Alta de Servicio contendrá la información necesaria para implementar los Servicios contratados por el **CLIENTE** de forma correcta, incluyendo la capacidad del servicio, número de equipos necesarios para la correcta prestación de servicios, la duración mínima y forzosa de la contratación de los servicios.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

- c. La Orden de Alta de Servicio deberá constar por escrito, firmada y aceptada expresamente de conformidad por las PARTES.
- d. En caso de ser aceptada la Orden de Alta de Servicio, "EL PROVEEDOR" establecerá el tiempo estimado de entrega de los Servicios, tiempo que no excederá de 10 días naturales, mismo que empezará a contarse desde el momento en que "EL PROVEEDOR" tenga a su disposición las Instalaciones solicitadas, cuente con los espacios desocupados para llevar a cabo las labores necesarias para proveer los Servicios.
- e. En caso de que no sea posible realizar la correcta instalación de los Servicios, "EL PROVEEDOR" expresará las causas por las cuales no pudo realizarse y requerirá por escrito al CLIENTE para que en un término de 10 (diez) días hábiles realice las adecuaciones necesarias para llevar a cabo la instalación de los Servicios; en caso de que el CLIENTE no realice las adecuaciones solicitadas por "EL PROVEEDOR" en el término establecido, la Orden de Alta de Servicio será cancelada, por lo que "EL PROVEEDOR" reembolsará al CLIENTE las cantidades que haya pagado por anticipo.
- f. En caso de que la instalación de los Servicios no se sujete a los tiempos establecidos, "EL PROVEEDOR" bonificará al CLIENTE por el tiempo en que se retrase en la prestación del servicio.
- g. "EL PROVEEDOR" no estará obligado a aceptar o cumplir Órdenes de Servicio, si el CLIENTE no se encuentra al corriente en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato.

### NOVENA. ENTREGA Y ACTIVACIÓN.

La entrega y activación de los Servicios, se sujetará a lo siguiente:

- I. Los Servicios serán probados por "EL PROVEEDOR" conforme a los estándares establecidos en la Orden de Alta de Servicio correspondiente.
- II. La entrega del Equipo y los resultados de las pruebas serán registrados en el Acta de Recepción del Servicio correspondiente.
- III. El CLIENTE dentro del término de 10 (diez) días contados a partir de la recepción del Acta de Recepción de Servicios, podrá expresar cualquier desacuerdo o inconformidad respecto del funcionamiento de los Servicios, transcurrido dicho plazo y de no haber ningún



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

comentario por parte del CLIENTE, los Servicios se considerarán aceptados a su entera satisfacción, con independencia de que el CLIENTE puede hacer valer sus derechos ante PROFECO.

En todo caso, será procedente el pago de las cantidades a que haya lugar en favor de "EL PROVEEDOR", si el CLIENTE no firma y/o acepta el Acta de Recepción de Servicios, pero usa los Servicios.

- IV. Los reportes que arroje o produzca el sistema de administración de "EL PROVEEDOR" serán considerados evidencia del Servicio prestado para cualquier aclaración que el CLIENTE requiriera, con independencia de que el CLIENTE puede hacer valer sus derechos ante PROFECO.
- V. En caso de que por causas imputables directamente a "EL PROVEEDOR" no se cumpla con el tiempo estimado de entrega para la activación de los Servicios, "EL PROVEEDOR" pagará al CLIENTE la pena convencional señalada en la cláusula DÉCIMA SÉPTIMA de este contrato.
- VI. El CLIENTE se constituye desde ahora como Comodatario del/los Equipo(s). En caso de daño, robo y/o destrucción total o parcial del Equipo, por causas imputables al CLIENTE, deberá pagar a "EL PROVEEDOR" la cantidad que sea necesaria para reponer dicho(s) Equipo(s), a valor registrado ante el IFT.
- VII. El CLIENTE no deberá conectar al Equipo cualquier equipo, aparato, accesorio y/o dispositivos que no se encuentre debidamente homologado de conformidad con lo establecido por el IFT y que puedan afectar o afecten su funcionamiento, en todo caso contará con la asesoría y soporte técnico de "EL PROVEEDOR" a fin de garantizar el correcto funcionamiento del Equipo, así como la prestación de los Servicios; "EL PROVEEDOR" informará previamente las características técnicas con las que deberán contar los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos.

### DÉCIMA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Los Servicios se prestarán de conformidad con lo siguiente:

- i) "EL PROVEEDOR" llevará a cabo la colocación del Equipo en las Instalaciones, en el entendido que serán obligaciones del CLIENTE:



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

- a) Señalar y proporcionar el espacio donde **"EL PROVEEDOR"** instalará el/los Equipo(s), así como acondicionarlos técnica y ambientalmente, incluyendo la energía eléctrica y tierra física necesaria conforme a su propia naturaleza y libres de agentes que puedan afectarlos y de riesgos como son cambios de ambiente; circunstancias que **"EL PROVEEDOR"** informará previamente a la contratación al **CLIENTE**.
- b) Que el o los espacios de instalación sean seguros, libres de humedad excesiva, y con acceso exclusivo al Equipo en el tiempo asignado por el **CLIENTE** a **"EL PROVEEDOR"**.
- c) Obtener los permisos que fueren necesarios respecto de los accesos para colocar y mantener el Equipo en las Instalaciones.
- ii) Todos los gastos y erogaciones derivadas de la operación de los Servicios en las Instalaciones serán exclusivamente a cargo del **CLIENTE**.
- iii) En caso de que **"EL PROVEEDOR"** deba realizar gastos adicionales a los de instalación, dichos gastos serán por cuenta del **CLIENTE**, en el entendido de que este último deberá aprobar previamente la cotización respectiva antes de la contratación.
- iv) **"EL PROVEEDOR"** proveerá todo el Equipo que sea necesario para la instalación y activación de los Servicios, incluyendo todo el equipo electrónico.
- v) Para efectos de mantenimiento y/o reparación del Equipo(s), así como para retirarlas, el **CLIENTE** conviene que **"EL PROVEEDOR"** tendrá acceso al lugar en donde tales elementos se encuentran, en la hora y fecha asignada por el **CLIENTE**.
- vi) El **CLIENTE** tiene prohibido remover o cambiar de ubicación el Equipo, así como realizar cambio físico del mismo, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no será responsable de prestar cualquier Servicio que no haya sido contratado e instalado por **"EL PROVEEDOR"**. En caso de que sea necesaria la reubicación del Equipo, el **CLIENTE** deberá notificarlo a **"EL PROVEEDOR"**, quien se obliga a realizar el cambio, previo pago de la Tarifa registrada y vigente ante el IFT correspondiente, a más tardar a los 10 (días) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la notificación correspondiente, salvo que dicha reubicación no sea posible, por lo que **"EL PROVEEDOR"** reembolsará al **CLIENTE** las cantidades que haya pagado por anticipo.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

El CLIENTE podrá solicitar por escrito a "EL PROVEEDOR" el cambio de ubicación del Equipo previamente instalado, para lo cual deberá realizar el pago registrado y vigente ante el IFT correspondiente a fin de que el personal de "EL PROVEEDOR" lo reubique dentro del mismo domicilio. "EL PROVEEDOR" se reserva el derecho de no modificar la reubicación del Equipo cuando se considere que dicha reubicación afectará el estado o funcionamiento del mismo, por lo que "EL PROVEEDOR" reembolsará al CLIENTE las cantidades que haya pagado.

### DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

"EL PROVEEDOR" se compromete a proporcionar el servicio en forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con el factor de disponibilidad de los Servicios, así como con los términos y condiciones señalados en los Anexos del presente Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no preste los servicios con los niveles de calidad establecidos por la regulación aplicable, por causas imputables directamente a "EL PROVEEDOR", el CLIENTE tendrá derecho a reclamar la bonificación de las cantidades que correspondan que no podrá ser menor al 20% del monto sobre el periodo de afectación en la prestación del servicio.

### DÉCIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

#### Responsabilidad del CLIENTE:

El CLIENTE será responsable de la seguridad de sus propias redes privadas, equipos y sistemas de información.

El CLIENTE se obliga a mantener las condiciones de seguridad e infraestructura necesarias para asegurar la integridad del equipamiento de "EL PROVEEDOR" al que se conecte.

En caso de que el CLIENTE reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera el Equipo, "EL PROVEEDOR" no será responsable de la calidad de la recepción de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el CLIENTE deberá pagar la renta mensual en su totalidad; asimismo, el CLIENTE será responsable por los daños que pueda sufrir el Equipo.

#### Responsabilidad de "EL PROVEEDOR":



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

**"EL PROVEEDOR"** se reserva el derecho de promover la acción legal judicial correspondiente, contra actos que pretendan menoscabar la calidad de los Servicios, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los servicios contratados para fines ajenos al presente Contrato y obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación del mismo en el domicilio, unidad habitacional y/o condominio donde se presuman actos que dañen o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen el Equipo y/o dispositivos con que **"EL PROVEEDOR"** presta los Servicios.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a obtener de las autoridades competentes y mantener vigentes todos los permisos, autorizaciones, en su caso, que requieran con motivo de la celebración y cumplimiento del presente Contrato y la prestación de los Servicios contratados a través de las Órdenes de Alta de Servicio.

**"EL PROVEEDOR"** no podrá realizar llamadas promocionales de servicios o paquetes, sin previa autorización del CLIENTE.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar los servicios a todo CLIENTE que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a poner a disposición del CLIENTE, un sistema eficiente de recepción de quejas y atención de fallas disponible las 24 horas del día, todos los días del año, mediante el número telefónico gratuito 01 800 286 9756.

**"EL PROVEEDOR"** es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación de los servicios, asimismo **"EL PROVEEDOR"**, no podrá obligar al CLIENTE a adquirir otros bienes o servicios o valores, como condiciones para proporcionar el servicio solicitado, a menos de que existan condiciones técnicas ineludibles.

### **DÉCIMA TERCERA. DERECHOS DE LOS CLIENTES:**

En este apartado se enlistan los derechos a los que son sujetos los CLIENTES, adicionalmente a los que se deriven de la lectura del presente Contrato, así como de las Disposiciones Aplicables.

**"EL PROVEEDOR"** deberá bonificar o realizar el descuento al CLIENTE por fallas en el servicio o cargos indebidos imputables al mismo. Si las fallas son imputables a **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá bonificar al menos el 20% del periodo de afectación y rembolsar la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Si se interrumpe el Servicios por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas después de haber sido reportado por caso fortuito o fuerza mayor, "EL PROVEEDOR" bonificará al CLIENTE la parte proporcional de la renta mensual del Servicio correspondiente al tiempo que dure la interrupción, "EL PROVEEDOR" deberá compensar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar o abstenerse de cobrar por el periodo que dure la reparación.

En caso de que el proveedor aplique cargos indebidos al suscriptor, los mismos deberán de ser reembolsados en un plazo no mayor a 10 días hábiles, además de bonificar al menos el 20% del monto. En caso de que se modificara las condiciones del presente contrato por, el CLIENTE tendrá derecho a solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de incumplimiento podrá solicitar la rescisión del mismo.

En caso de que existiera modificación alguna, respecto a las características de los servicios, éstas deben ser notificadas por "EL PROVEEDOR" al CLIENTE al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar el cumplimiento forzoso del mismo o bien la rescisión sin penalidad alguna, dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

Habiéndose suscrito el presente Contrato, sólo se puede cambiar a otro mediante consentimiento expreso de las Partes. El consentimiento se podrá otorgar por medios electrónicos.

Cuando el plazo forzoso pactado por las Partes concluya, el CLIENTE tendrá derecho a cancelar el Contrato sin necesidad de recabar autorización por parte de "EL PROVEEDOR" y dicha cancelación no será motivo de penalización alguna.

El CLIENTE podrá exigir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre el CLIENTE con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables.

En caso del servicio de telefonía, será causa de cancelación de los servicios la ejecución de la portabilidad numérica,

### **DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.**





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

**"EL PROVEEDOR"** no será responsable de los siguientes hechos, que se señalan (i) interrupciones del servicio generadas por fallas en el servicio eléctrico, (ii) delitos informáticos o de cualquier naturaleza, (iii) razones de orden público, (iv) el CLIENTE intente acceder a cuentas o sistemas de terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los Servicios contratados, (v) cuando el CLIENTE envía mensajes masivos, cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios de Hardware o Internet, (vi) hospedar sitios web "amigables al spam", incluyendo con software de spam.; Por tanto, el CLIENTE será el único responsable de la información que viaja a través de los Servicios que **"EL PROVEEDOR"** le proporcione.

**"EL PROVEEDOR"** tampoco será responsable en aquellos eventos en los que su actividad dependa de una acción del CLIENTE, como tramite de permisos para obras civiles, acceso a edificaciones del personal de **"EL PROVEEDOR"**.

### DÉCIMA QUINTA. CAUSAS DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

En caso de que se interrumpa el servicio por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas después de haber sido reportado, se bonificará a los usuarios la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones aun y cuando la suspensión se deba acaso fortuito o de fuerza mayor.

Si las causas de caso fortuito o fuerza mayor permanecen durante más de 1 (un) mes la parte afectada podrá dar por terminado la Orden de Alta de Servicio de que se trate, por lo que **"EL PROVEEDOR"** pagará la pena convencional señalada en la cláusula DÉCIMA SEXTA de este contrato, con independencia de la bonificación mencionada en la cláusula DÉCIMA PRIMERA de este contrato.

### DÉCIMA SEXTA. CANCELACION ANTICIPADA.

El CLIENTE podrá cancelar la Orden de Alta de Servicio respectiva durante el proceso de implementación y/o Instalación del Servicio de que se trate mediante aviso por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, previo al pago a **"EL PROVEEDOR"** de todos los gastos, costos y/o cualquier erogación efectuada en relación con la implementación y/o Instalación.

En el supuesto de que, iniciada la prestación de los Servicios, cualquiera de las partes decidiera cancelar anticipadamente los Servicios de que se trate, tendrá que pagar una penalización del 20%



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

(veinte por ciento) del Cargo Mensual Recurrente (MRC) por los meses que falten de transcurrir para la conclusión del plazo de contratación forzoso pactado.

### DÉCIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN Y TERMINACIÓN.

Salvo por los casos expresamente señalados en este Contrato y/o cualquiera de sus Anexos, si cualquiera de las PARTES incurre en incumplimiento en los términos y condiciones del presente Contrato (la "Parte que Incumple"), la otra parte (la "Parte Afectada") deberá notificarlo por escrito a la Parte que incumple a efecto de que esta última subsane dicho incumplimiento dentro del término de 30 (treinta) días calendario, en el entendido de que si la Parte que incumple no subsana el incumplimiento en dicho plazo, la Parte Afectada podrá rescindir el presente Contrato, sus Anexos correspondientes, sin necesidad de previa resolución judicial y mediante notificación por escrito.

Se considerarán incumplimientos al presente Contrato que podrán dar lugar a rescisión: el retraso o falta de pago de cualquiera de los conceptos derivados de este Contrato por 45 (cuarenta y cinco) días calendario o más (contados a partir de que se haya vencido alguna cantidad).

Así también, "EL PROVEEDOR" podrá rescindir el Contrato en los siguientes casos:

- I. Se solicite la declaración de concurso mercantil del CLIENTE, ya sea por éste o un tercero
- II. Información errónea que entregue a "EL PROVEEDOR" en los términos del presente Contrato.
- III. Por incumplimiento de las Cláusulas de Confidencialidad y Propiedad Intelectual

Así también, el CLIENTE podrá rescindir el Contrato en los siguientes casos:

- I. Si el servicio no se presta en la forma y términos convenidos;
- II. Si "EL PROVEEDOR" modifica unilateralmente el contrato;
- III. Si "EL PROVEEDOR" no cubre el monto de bonificación y/o compensación;
- IV. Si "EL PROVEEDOR" hace caso omiso de cualquier solicitud presentada por el suscriptor;
- V. Si la portabilidad no se ejecuta en los plazos convenidos;

En caso de incumplimiento de obligaciones, cancelación o rescisión del presente Contrato, el CLIENTE permitirá que el personal de "EL PROVEEDOR" realice la desinstalación del Equipo. No obstante, ambas partes se reserva el derecho de hacer válida la pena convencional establecida en el presente Contrato.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Adicionalmente, cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado este Contrato sin necesidad de declaración judicial y mediante simple notificación a través de los medios previamente establecidos a la otra parte.

Al término del periodo de vigencia del presente instrumento, el CLIENTE se quedará con el Equipo entregado por "EL PROVEEDOR", siempre y cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.

### DÉCIMA OCTAVA. CESIÓN DE DERECHOS.

Las PARTES no podrán ceder, total o parcialmente, las obligaciones o derechos derivados de este Contrato a terceros, sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte. Asimismo, "EL PROVEEDOR" podrá subcontratar la prestación de los servicios de instalación, según lo estime conveniente, pero siempre responsabilizándose por la ejecución de los mismos ante el CLIENTE.

### DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos recabados con motivo de la prestación de los Servicios, se estará a la dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones aplicables, por lo que las PARTES se obligan a cumplir con las obligaciones que para tal efecto deriven de la normatividad aplicable.

"EL PROVEEDOR" manifiesta ha obtenido dichos datos de forma lícita y cumpliendo lo establecido en dicha normativa.

No obstante, ambas PARTES manifiestan que "EL PROVEEDOR" no tiene acceso a la información que cursa a través de sus Servicios; por tal motivo, no tendrá visibilidad de los datos personales de los clientes del CLIENTE.

### VIGÉSIMA. NOTIFICACIONES.

Salvo que en este Contrato se estipule lo contrario, las notificaciones o avisos que se contemplan en el mismo, se harán por los medios establecidos en la presente Cláusula, incluido el electrónico. En caso de que se notifique en el domicilio de las partes, estas se entregarán en los domicilios que a continuación se mencionan o a cualquier otro domicilio que cualquiera de las PARTES señale mediante aviso por escrito dado a ambas PARTES. Todas las notificaciones y avisos que se entreguen en el domicilio correspondiente, surtirán efecto en la fecha de entrega de los mismos.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

Así mismo **"EL PROVEEDOR"** se obliga a notificar por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones antes contratadas.

En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 30 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones

### **"EL PROVEEDOR":**

Calle: Mariano Otero 5169-4  
Colonia: La calma  
C.P. 45130  
Ciudad: Zapopan, Jalisco  
Teléfono: 3316540431  
Correo electrónico: servicios@riagatech.com

### **CLIENTE:**

Calle: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_  
Delegación: \_\_\_\_\_  
C.P. \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico para notificaciones: \_\_\_\_\_

En caso de que el domicilio de cualquiera de las PARTES cambie por cualquier motivo, las PARTES deberán comunicarlo por escrito dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que se realice el cambio de domicilio, señalando el nuevo domicilio en el cual se recibirán las notificaciones o avisos correspondientes.

### **VIGÉSIMA PRIMERA. ACUERDOS ANTERIORES.**

Las PARTES reconocen que el presente Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo único y completo, por lo tanto, convienen en dejar sin efecto cualquier otra negociación, comunicación o propuesta previa relacionada con el objeto del presente Contrato.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

### VIGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Este Contrato y sus Anexos será regido por, e interpretado conforme a las Leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato y sus Anexos, las PARTES se someten, expresa e irrevocablemente, a la jurisdicción de los tribunales competentes.

Las PARTES en este acto convienen que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de este CONTRATO.

### VIGÉSIMA TERCERA.- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

"EL PROVEEDOR" podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de los Servicios, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 36 horas de anticipación al CLIENTE, informándole que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. Esta suspensión del Servicio no se considerará falla en el servicio.

En caso de que el mantenimiento excede el horario señalado en el párrafo anterior, "EL PROVEEDOR" deberá compensar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y una bonificación de cuando menos el 20% del periodo afectado.

### VIGÉSIMA CUARTA. DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

"EL PROVEEDOR" prestará y otorgará al CLIENTE con discapacidad el acceso a los servicios de Telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás CLIENTES. "EL PROVEEDOR" no ejercerá acciones de discriminación en la provisión de los servicios de Telecomunicaciones, en el entendido de que previa la contratación dio a conocer al CLIENTE con discapacidad, los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato, así como en el uso de los Servicios contratados.

### VIGÉSIMA QUINTA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.

"EL PROVEEDOR" entregará al CLIENTE la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a la firma del contrato y la mantendrá de manera permanente en la página de internet [www.riagatech.com](http://www.riagatech.com).



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

*"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".*

**VIGÉSIMA SEXTA. CONSENTIMIENTOS.**

**AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO**

Por medio de la presente autorizo "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que \_\_\_\_\_ me presta, la vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

No. de Tarjeta \_\_\_\_\_

Institución Bancaria \_\_\_\_\_

Firma o Rubrica de el CLIENTE \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

El CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: \_\_\_\_\_

El CLIENTE 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 CLIENTE \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN**

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

"EL SUScriptor" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea utilizada para investigar su comportamiento crediticio.

Firma o Rubrica de el CLIENTE \_\_\_\_\_

**HABÉRSELE INFORMADO EL CONTENIDO DEL CONTRATO**

Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente contrato, incluyendo los términos y condiciones comerciales correspondientes a los Servicios contratados con "EL PROVEEDOR" y las tarifas aplicables.



902

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017
Servicio: ENLACES DEDICADOS
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que fue informado del contenido del contrato.

Firma o Rubrica de el CLIENTE \_\_\_\_\_

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DATOS REGISTRALES.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número [222] de fecha [30 de octubre de 2017] y autorizado por el IFT mediante oficio número [ ] de fecha [ ] de [ ] de 201x. En caso de existir cualquier diferencia entre el contrato de adhesión registrado ante las autoridades referidas y este CONTRATO, ésta se tendrá por no puesta.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\_spt/Riagatech%20Servicios%20de%20Telecomunicaciones%20y%20Comercializadora,%20S.A.%20de%20C.V.!!Riagatech%20222-2017.pdf y en el código de respuesta



rápida:

Leído el presente Contrato por las PARTES y enteradas de su alcance y efectos legales, lo firman por duplicado de conformidad en la Ciudad de México, el \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

EL CLIENTE

"EL PROVEEDOR"



ORDEN DE ALTA DE SERVICIO

Anexo B

Folio Contrato Marco \_\_\_\_\_
Folio OS \_\_\_\_\_

LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO SE EMITE DE CONFORMIDAD CON EL CONTRATO MARCO DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y



Handwritten signature and page number 'Página 23 de 26' with a handwritten '102' next to it.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

COMERCIALIZADORA SA DE CV Y \_\_\_\_\_, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

DATOS DEL CLIENTE

Número de contrato marco	
Cliente	
RFC	
Domicilio	
Número exterior	
Número interior	
Colonia	
Delegación o Municipio	
Ciudad	
Código Postal	
Teléfono(s)	

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio contratado			
Características del servicio			
Entrega de los equipos	Descripción	Cantida d	Número de serie
Lugar de prestación de servicio			
Plazo forzoso			
Condiciones de activación			
Niveles de calidad del Servicio			

CONDICIONES ECONÓMICAS



*Handwritten signature or initials*



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017
Servicio: ENLACES DEDICADOS
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Cargos Mensuales Recurrentes (CMR)

Table with 3 rows: Costo mensual de los servicios, IVA, Total. Columns: Description, Amount (\$/100), Unit (Pesos M.N.).

Cargos No Recurrentes (CNR)

Table with 1 row: Precio de la Instalación. Columns: Description, Amount (\$/100), Unit (Pesos M.N.).

EL PROVEEDOR

EL CLIENTE

ACTA DE ENTREGA DE SERVICIOS

Anexo C

Folio Contrato Marco
Folio OS

LA PRESENTE ACTA DE ENTREGA, ES EL ANEXO "C" DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE RIAGATECH SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y COMERCIALIZADORA SA DE CV. Y PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS.

En este acto, recibe de EL PROVEEDOR para la prestación de servicios, los siguientes equipos:



Handwritten signature and page number 'Página 25 de 26'.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/520/2017  
Servicio: ENLACES DEDICADOS  
Expediente: PFC.H.C.1/250/2017  
Registro: 222-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Descripción	Modelo	Serie	Modalidad del equipo

\_\_\_\_\_ acepta que el/los equipo/s antes mencionado/s, fue/ron instalado/s de manera correcta y al momento de la firma de la presente Acta, funciona/n al 100% de su capacidad y a su entera satisfacción, acorde a los niveles del Servicio contratado.

EL PROVEEDOR

EL CLIENTE

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

