SUBPROCURADÚRIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/139/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/94/2018
Registro: 69-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	SARA QUIROZ CHAPA
NOMBRE COMERCIAL	SARA QUIROZ CHAPA
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	69-2018
FECHA DE REGISTRO	08/05/2018

TITULO DE CONCESION

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO	FET010698CO-100362
VIGENCIA	20/01/2046
NATURALEZA	TRANSMISION BIDIRECCIONAL DE DATOS

Ciudad de México, a 08 de mayo de 2018

SARA QUIROZ CHAPA
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **SARA QUIROZ CHAPA** 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 69-2018, a 08 de mayo de 2018.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2,

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

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

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

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

PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/139/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/94/2018
Registro: 69-2018

DOMICILIOS DE ESTABLECIMIENTOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

Sucursal Taretán Portal Guerrero #12, Col. Centro C.P. 61710 Horario: L-V 9:00 am a 2:00 PM y de 4:00 pm a 7:00 pm, Sábados de 9:00 am a 2:00 pm	**Sucursal Ziracuaretiro** Av. Lazaro Cardenas # 326-A, Col. Centro C.P. 61700 Horario: L-V 9:00 am a 2:00 PM y de 4:00 pm a 7:00 pm, Sábados de 9:00 am a 2:00 pm	**Sucursal San Ángel Zurumucapio**1ro de Mayo #12, Col. Barrio Cuarto C.P. Horario: L-V 9:00 am a 2:00 PM y de 4:00 pm a 7:00 pm, Sábados de 9:00 am a 2:00 pm	**Sucursal San Andres Coru**Felix Hernandez # 85, Col. Centro C.P. Horario: L-V 9:00 am a 2:00 PM y de 4:00pm a 7:00 pm, Sábados de 9:00 am a 2:00 pm

No. De Contrato _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET (EL "CONTRATO") QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL "CONCESIONARIO", Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR", CUYOS DATOS SE INCLUYEN A CONTINUACIÓN, MISMO QUE SE CELEBRA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Datos del CONCESIONARIO:

a) Cuenta con autorización para prestar el servicio de Internet en Taretán, Emiliano Zapata, Tomendán Municipio de Taretán y Ziracuarétiro, Carachá y Patuán, Municipio de Ziracuarétiro; con ampliación a Purísima y El Hoyo del Aire Municipio de Taretán , Tipitaro, San VicenteMunicipio de Urecheo, Zirimicuaro, San Ángel Zurumacapio, San Andrés Coru y El Copal Municipio de Ziracuarétiro, Asi como Tumbiscatío de Ruíz Municipio de Tumbiscatío, en el Estado de Michoacán.

b) Razón Social: SARA QUIROZ CHAPA. RFC: QUCS650503871 Teléfono: 01 800 823 00 35 Correo Electrónico: buzon@sarquirozchapa.mx Página Web: www.saraquirozchapa.mx

II. Declara el SUSCRIPTOR que, cuenta con la capacidad y las facultades suficientes para obligarse en los términos del presente CONTRATO y que sus datos son:

Nombre: _____ Domicilio: Calle y No. Ext. _____ No. Int: _____
Colonia: _____ Entidad: _____ C.P: _____ Teléfono: _____
Celular: _____ Correo Electrónico: _____

Razón Social: _____ RFC: _____ Datos de la Escritura Pública: _____
Domicilio Fiscal: Calle y No. Ext. _____ No. Int: _____

Autorizo notificaciones del Servicio al correo electrónico antes señalado.	Si ( ) No ( )	_____
Autorizo que las notificaciones referidas incluyan publicidad	Si ( ) No ( )	_____
Autorizo a recibir Estados de Cuenta en el correo electrónico señalado	Si ( ) No ( )	_____
Acepto que el CONCESIONARIO ceda o transmita mi información a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.	Si ( ) No ( )	_____
Acepto que recibí al momento de contratar la Carta de los Derechos de los Usuarios	Si ( ) No ( )	_____
Acepto el cargo Automático a la Tarjeta de Crédito_____	Si ( ) No ( )	_____
_____ MEGAS/MB(Velocidad)	3 ( )	_____

TARIFAS REGISTRADAS en el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") bajo el (los) folio (s) _____

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/139/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/94/2018
Registro: 69-2018

**Sujetas a cambio previo registro del IFT. **Cualquier cambio tarifario será notificado a los suscriptores con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación, por cualquier medio, incluso el electrónico. En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna dentro de los 15 días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones. **Precio en Pesos Mexicanos **.

Tarifa por Instalación $_____ Tarifa Cambio de Domicilio $_____
Tarifa Mensual $_____ Tarifa por Reconexión $_____
Tarifa por cambio de Ubicación $_____

DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS RECIBIDOS EN COMODATO			
Marca	No. de Serie	Descripción	Costo

FECHA DE FIRMA: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____

Observaciones de la Instalación: _____

_____

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

1.1. El CONCESIONARIO se obliga a prestar al SUSCRIPTOR el servicio de acceso a Internet (el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y en los términos consignados en el CONTRATO.

1.2. El Servicio se prestará conforme al paquete y número de Megas que contrate el SUSCRIPTOR (el "Paquete"), el cual se especifica en la carátula del CONTRATO y contra el pago de las tarifas vigentes, registradas y publicitadas por el CONCESIONARIO en términos de lo descrito en la cláusula SEGUNDA del CONTRATO. El Paquete y las tarifas podrán ser consultados, en todo momento: **(i)** la página de internet del CONCESIONARIO: www.saraquirozchapa.mx; (ii) en su publicidad; **(iii)** en el establecimiento del CONCESIONARIO; y/o, **(iv)** o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

1.3. Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado "EL CONCESIONARIO" pueden ser consultados en la página de internet www.saraquirozchapa.mx

1.4. El CONCESIONARIO será el único responsable por la prestación del Servicio frente al SUSCRIPTOR, PROFECO y ante el IFT como autoridades de la materia.

1.5. La contratación y cancelación del Servicio y la elección y/o modificación del Paquete se realizará en cualquier momento por el SUSCRIPTOR, de forma expresa, por escrito o por cualquier medio con el que cuente el CONCESIONARIO y sea pactado por las partes y no podrá aplicar cargos sin previo consentimiento del SUSCRIPTOR o que no se deriven del contrato correspondiente. El CONCESIONARIO dará a conocer al SUSCRIPTOR toda la información sobre los Paquetes, Servicios, tarifas, requisitos y demás información relevante, previo a la contratación del Servicio.

1.6. En el supuesto que el CONCESIONARIO preste servicios adicionales, el SUSCRIPTOR podrá contratarlos de forma empaquetada o de forma desagregada, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el CONTRATO y con base en las tarifas vigentes y registradas en el IFT. Dicha contratación por parte del SUSCRIPTOR deberá ser previa y por escrito a través de los medios

que habilite el CONCESIONARIO para esos efectos, y no estará condicionada a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca el CONCESIONARIO, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado cualquier servicio adicional, sin que ello implique necesariamente la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado, para lo cual el CONCESIONARIO se obliga a cancelar los servicios adicionales dentro de un plazo máximo de 5 días naturales posteriores a la manifestación en ese sentido por parte del SUSCRIPTOR.

1.7. El CONCESIONARIO notificará al SUSCRIPTOR cualquier modificación de las condiciones originalmente contratadas, con 15 días naturales de anticipación, por el medio previamente autorizado. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con tales modificaciones, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que el CONCESIONARIO no cumpla, El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el CONTRATO, de forma inmediata y sin limitación alguna. La cancelación del Servicio por parte del SUSCRIPTOR, no lo exime del pago de las cantidades adeudadas al CONCESIONARIO y de permitir el retiro del Equipo propiedad del CONCESIONARIO.

1.8. El SUSCRIPTOR podrá autorizar, expresamente y por escrito, un correo electrónico para recibir cualquier tipo de notificación del CONCESIONARIO respecto del Servicio contratado.

1.9. Los Servicios provistos por El CONCESIONARIO a El SUSCRIPTOR, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El SUSCRIPTOR podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por El CONCESIONARIO, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

El CONCESIONARIO se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

El CONCESIONARIO preservará la privacidad de El SUSCRIPTOR y la seguridad de la red.

El CONCESIONARIO publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

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

SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN

2.1. Las tarifas vigentes, los Paquetes y promociones, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultadas en todo momento por el SUSCRIPTOR en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, en el número telefónico o en la página de internet del CONCESIONARIO www.saraquirozchapa.mx; además estarán publicadas en el establecimiento del CONCESIONARIO.

2.2. En el caso de contraprestaciones únicas adicionales (tales como la tarifa de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), el SUSCRIPTOR se obliga a pagar al CONCESIONARIO, al momento de contratar o de solicitar el servicio de que se trate, las tarifas vigentes. En el caso de las contraprestaciones mensuales, las partes acuerdan que éstas se liquidarán por anticipado, obligándose el SUSCRIPTOR a pagar al CONCESIONARIO las tarifas vigentes, de conformidad con la cláusula TERCERA del CONTRATO. Salvo indicación en contrario, las tarifas vigentes incluyen impuestos.

2.3. La Contraprestación por el Servicio se integra por las tarifas del Paquete, los impuestos correspondientes y en caso de ser procedentes las contraprestaciones únicas adicionales (tales como las tarifas de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), de conformidad con lo establecido en el CONTRATO y/o en las tarifas registradas ante la autoridad correspondiente.

2.4. Una vez instalado y activado el EQUIPO y que el Servicio comience a prestarse al SUSCRIPTOR, el CONCESIONARIO podrá empezar a cobrarlo. La fecha de corte de facturación coincidirá con un mes calendario y el cobro por la prestación del Servicio será sólo por el tiempo que el SUSCRIPTOR efectivamente cuente con el Servicio, por lo que, en caso que el SUSCRIPTOR no reciba el Servicio durante el mes completo, el CONCESIONARIO se obliga a cobrar la parte proporcional de la tarifa mensual correspondiente por el tiempo en que efectivamente recibió el Servicio.

2.5. Las tarifas podrán ser sujetas a cambio, en cualquier momento, previo registro ante el IFT; en este supuesto, el CONCESIONARIO se obliga a dar aviso al SUSCRIPTOR de dicha modificación con 15 días naturales de antelación a la entrada en vigor de las mismas. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las nuevas tarifas podrá dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna de su parte, quedando únicamente obligado a pagar los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

2.6. El CONCESIONARIO no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. El pago de la Contraprestación se llevará a cabo de la siguiente manera:

3.1. Por la naturaleza del Servicio, las Partes aceptan que la forma de pago será por adelantado. El CONCESIONARIO entregará al SUSCRIPTOR, de manera mensual, el estado de cuenta detallado de los Servicios contratados, al menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de pago (corte de facturación).

3.2. El CONCESIONARIO entregará recibo y/o estado de cuenta y/o factura al SUSCRIPTOR por el importe por el consumo de los Servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios contratados. En caso de así autorizarlo el SUSCRIPTOR en la carátula, el estado de cuenta será enviado al correo electrónico proporcionado para ello; en caso contrario, éste será entregado en el domicilio del SUSCRIPTOR. Además, dicho estado de cuenta podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR, en todo momento en el establecimiento del CONCESIONARIO o vía telefónica en el número indicado en la carátula del CONTRATO.

3.3. El pago de las contraprestaciones mensuales será realizado a favor del CONCESIONARIO de conformidad con los plazos y montos establecidos en el CONTRATO, las tarifas registradas y de acuerdo al Paquete contratado, contra la entrega de recibo y/o estado de cuenta y/o factura del recibo correspondiente. El pago se hará en el establecimiento del CONCESIONARIO y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. El CONCESIONARIO se obliga a dar a conocer al SUSCRIPTOR los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que le entregará a éste y en la página de internet del CONCESIONARIO: www.saraquirozchapa.mx o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en el establecimiento del CONCESIONARIO o marcando al número telefónico indicado en la carátula del CONTRATO.

3.4. En caso que el SUSCRIPTOR acepte el pago con cargo automático a su tarjeta de crédito, el SUSCRIPTOR autoriza al CONCESIONARIO a realizar los cargos antes de que concluya el mes anterior al que se preste el Servicio. El SUSCRIPTOR se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo.

3.5. En el supuesto que el SUSCRIPTOR deje de cubrir la mensualidad correspondiente en la fecha en que debiera hacerlo, el CONCESIONARIO podrá suspender la prestación del servicio por un plazo de treinta días naturales, si terminado dicho plazo el SUSCRIPTOR no ha cubierto el pago, el CONCESIONARIO estará autorizado para rescindir el CONTRATO, sin responsabilidad alguna.

3.6. El CONCESIONARIO hará la reconexión del Servicio dentro de un plazo máximo de 48 horas una vez que se verifique el pago correspondiente.

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

3.8. El CONCESIONARIO atenderá toda solicitud de Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

CUARTA.- VIGENCIA

4.1. La vigencia del presente contrato será indefinida, el SUSCRIPTOR podrá cancelar el servicio o cambiar el paquete contratado, en cualquier momento y sin responsabilidad, mediante solicitud y/o escrito entregado por el SUSCRIPTOR en el establecimiento del CONCESIONARIO y/o mediante cualquier medio disponible donde pueda constar fehacientemente su voluntad, inclusive el electrónico, en caso de así autorizarlo las Partes. La cancelación del contrato no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados y de la devolución del EQUIPO. En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con cualquier modificación a los términos y condiciones del contrato, podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna.

QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. El CONCESIONARIO se obliga a tener siempre en un lugar visible de su establecimiento, el horario de atención al público, los teléfonos, el correo electrónico y/o su página de internet: www.saraguirozchapa.mx medios que estarán disponibles para el SUSCRIPTOR las 24 horas del día, los 365 días del año, a fin de que éste pueda consultar las tarifas registradas y vigentes, las formas de pago, la descripción y características del Servicio, y el contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

5.2. Una vez firmado el CONTRATO y pagadas las tarifas correspondientes, las Partes acordarán la fecha y hora de instalación en el domicilio del SUSCRIPTOR, lo cual se establecerá en la carátula del CONTRATO, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la firma del CONTRATO. El SUSCRIPTOR se obliga a brindar todas las facilidades y accesos que se requieran para la instalación del EQUIPO necesario para la prestación del Servicio, para lo cual los empleados del CONCESIONARIO deberán identificarse plenamente previo al desempeño de las labores programadas. Una vez aceptada la instalación, el SUSCRIPTOR no podrá modificar de ninguna forma los EQUIPOS, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, el CONCESIONARIO no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el EQUIPO sea reubicado por el CONCESIONARIO en el sitio original.

5.3. El CONCESIONARIO no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que no le permita instalar y prestar el Servicio al SUSCRIPTOR, por lo que en este supuesto, el CONCESIONARIO sólo quedaría obligado a realizar el rembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por el SUSCRIPTOR a más tardar dentro de las siguientes 48 horas, en días hábiles.

5.4. El lugar o habitación donde se instalará el EQUIPO será a elección del SUSCRIPTOR, salvo que existan imposibilidades técnicas para hacerlo. Una vez instalado el EQUIPO, el SUSCRIPTOR podrá solicitar cualquier cambio de ubicación al personal autorizado por el CONCESIONARIO, previo pago de las tarifas por reubicación del EQUIPO; en caso contrario, el SUSCRIPTOR 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 de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del EQUIPO y/o la instalación.

5.5. El CONCESIONARIO se obliga a proteger los datos personales e información proporcionada por el SUSCRIPTOR para la celebración del CONTRATO en términos de la legislación aplicable. Lo anterior, salvo que dicha información le sea requerida al CONCESIONARIO por mandamiento de autoridad competente, con la debida fundamentación y motivación legal.

5.6. El CONCESIONARIO se obliga a no realizar llamadas sobre la promoción del Servicio o paquetes aplicables al mismo, a menos que el SUSCRIPTOR manifieste su consentimiento por medios electrónicos.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. El SUSCRIPTOR 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, así como a permitir, en cualquier momento, la verificación y/o supervisión del mismo a efecto de constatar el uso, funcionamiento y/o el Servicio objeto del CONTRATO. En tal caso, el CONCESIONARIO avisará al SUSCRIPTOR sobre la necesidad de realizar la visita.

6.2. El CONCESIONARIO podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación del Servicio, 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 SUSCRIPTOR, informándole que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado.

En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado en el párrafo anterior, el CONCESIONARIO realizará una compensación y bonificación en términos de lo señalado en el Contrato.

6.3. El mantenimiento del EQUIPO será sin cargo para el SUSCRIPTOR; sin embargo, si el CONCESIONARIO acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del EQUIPO por parte del SUSCRIPTOR, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo del SUSCRIPTOR.

6.4. La prestación del Servicio no incluye el suministro de dispositivos o equipos terminales (computadoras, celulares, tabletas, televisores o cualquier otro diverso al proporcionado por el CONCESIONARIO), por lo que el CONCESIONARIO no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del SUSCRIPTOR, ni del uso inadecuado de los mismos por parte de éste último.

6.5. La prestación del Servicio no incluye cualquier derecho de uso y/o propiedad respecto a la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al CONCESIONARIO, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al EQUIPO, por lo que el SUSCRIPTOR acepta que no podrá modificar la constitución o apariencia del EQUIPO y/o comercializar cualquier Servicio y/o modificar las marcas, nombres comerciales o logotipos del CONCESIONARIO, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, y/o del EQUIPO

6.6. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables al CONCESIONARIO, éste último deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio de que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

6.7. El CONCESIONARIO no discriminará, limitará, filtrará, degradará o restringirá, a ningún usuario, el acceso a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido a través de internet, al que podrán tener acceso a través de cualquier dispositivo que permita el acceso y que se encuentre homologado.

6.8. El CONCESIONARIO deberá tomar las acciones para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, debiendo publicar las políticas aplicadas, a fin de garantizar la velocidad y calidad del servicio, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

6.9. El CONCESIONARIO, en el ámbito que le corresponda, preservará la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red.

SÉPTIMA.- EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Para efectos del CONTRATO, se entenderá por "EQUIPO" los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se instalarán en el domicilio del SUSCRIPTOR y que son necesarios para recibir y disfrutar del Servicio, esto es el módem y el cable de conexión; mismos que se describen en la carátula del CONTRATO.

7.2. El EQUIPO es indispensable para la prestación del Servicio y sólo podrá ser proporcionado por el CONCESIONARIO. El precio del EQUIPO se señala en la carátula del CONTRATO.

7.3. En ningún momento, el EQUIPO será propiedad del SUSCRIPTOR, pues éste se otorga en comodato para que pueda recibir el Servicio en los términos y condiciones que se señalan en la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA del CONTRATO.

7.4. Para asegurar el resguardo y la devolución del EQUIPO, el SUSCRIPTOR se obliga a suscribir un pagaré a la firma del CONTRATO, por un monto equivalente a $200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.). Una vez que el EQUIPO sea entregado en el establecimiento del CONCESIONARIO, en condiciones normales de uso y funcionamiento, el pagaré será cancelado y devuelto al SUSCRIPTOR.

7.5. En caso que el EQUIPO sea robado o sufra algún daño y/o falla, el SUSCRIPTOR tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata al CONCESIONARIO para que se tomen las medidas pertinentes. En caso de robo, y una vez que EL SUSCRIPTOR

acredite fehacientemente ante el CONCESIONARIO haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del EQUIPO.

OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS

8.1. El SUSCRIPTOR deberá comunicar en forma inmediata al CONCESIONARIO sobre las fallas o interrupciones del Servicio, así como cualquier queja al respecto, para lo cual, podrá acudir al establecimiento y/o llamar al número telefónico del CONCESIONARIO, durante horarios de atención al cliente; o bien, mandar un reporte y/o queja a través de la página del CONCESIONARIO www.saraquirozchapa.mx las 24 horas del día, todos los días del año.

8.2. El SUSCRIPTOR podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja por fallas en el Servicio, por escrito, vía electrónica, llamando al teléfono de atención a clientes, a través de la página de internet www.saraquirozchapa.mx o por cualquier otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO; detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha petición; señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta.

8.3. Por cada reclamación que reciba el CONCESIONARIO, deberá proporcionar al SUSCRIPTOR un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles siguientes le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

8.4. El CONCESIONARIO se abstendrá de cobrar la tarifa por el Servicio mientras el servicio está suspendido parcial o totalmente debido a una falla, e incluso por caso fortuito y fuerza mayor, si este evento es mayor a 24 horas consecutivas, debiendo, en su caso, realizar las bonificaciones correspondientes a la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio, mismas que se reflejarán en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. No se considerará una falla, cuando la suspensión obedezca a causas imputables al SUSCRIPTOR, incluyendo la negativa de este último a permitir al CONCESIONARIO efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

NOVENA.- CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. El CONCESIONARIO prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad y confiabilidad señalados en la condición del su Título de Concesión, así como las que establezcan las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables que emita el IFT y/o cualquier otra Autoridad competente.

9.2. La capacidad de transmisión de datos de la red pública de telecomunicaciones, en ninguno de sus puntos, deberá ser menor a 512 (quinientos doce) kbps, respetando la velocidad y calidad contratada por el SUSCRIPTOR, esto, medido en el puerto del módem y no a través de conexión inalámbrica o Wi-Fi.

9.3. Las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, no son imputables al CONCESIONARIO:

9.3.1. Manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del EQUIPO (módem, cables coaxiales) por parte del SUSCRIPTOR o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

9.3.2. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla de los equipos por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física.

9.3.3. Desconfiguración del módem o cualquier componente del Equipo por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica (no break / UPS ferromagnético).

9.3.4. Por la introducción de objetos o derrame de líquido en los módems.

9.3.5. Negligencia en el cuidado del EQUIPO que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos.

9.3.6. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del EQUIPO.

9.3.7. El CONCESIONARIO se compromete a reparar las fallas y el EQUIPO en términos del CONTRATO y, de ser el caso, compensará al SUSCRIPTOR por el tiempo en que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en la presente Cláusula.

9.4. Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las Partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

9.4.1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, 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.

9.4.2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.

9.5. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al CONCESIONARIO, o si se aplican cargos indebidos al SUSCRIPTOR, el CONCESIONARIO compensará al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio conforme a lo establecido en el CONTRATO o cuando así lo determine la autoridad competente.

9.6. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, si la interrupción dura más de 72 horas consecutivas posteriores a la recepción del reporte respectivo, el CONCESIONARIO hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado por el SUSCRIPTOR. En caso de que el CONCESIONARIO no reestablezca el Servicio, dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del evento de caso fortuito o fuerza mayor, además, deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación. La compensación, y, en su caso, la bonificación, se verán reflejadas en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. Si el periodo de afectación continúa, el CONCESIONARIO se abstendrá de cobrar hasta la reanudación del Servicio. No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del SUSCRIPTOR en permitir al CONCESIONARIO efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad del CONCESIONARIO se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

DÉCIMA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET

10. El SUSCRIPTOR acepta que:

10.1. Conoce el funcionamiento básico de Internet y sus capacidades, sus características técnicas y los tiempos de consulta de datos e información, así como su transferencia.

10.2. La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por las leyes en materia de derechos de autor, por lo que el SUSCRIPTOR es el responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

10.3. El CONCESIONARIO no es, ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

10.4. El CONCESIONARIO no se hará responsable por el daño o perjuicio que sufra el SUSCRIPTOR por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas o descargas de software de internet en los dispositivos por parte del SUSCRIPTOR.

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

10.6. El CONCESIONARIO no será responsable de la calidad de la información o los datos que el SUSCRIPTOR obtenga a través del Servicio, por lo que el uso de la información obtenida por medio del Servicio es bajo la estricta responsabilidad del SUSCRIPTOR.

10.7. Cualquier aplicación, producto, servicio y/o información que se encuentren en internet y que sean distintos a los explícitamente incluidos en el Servicio, son suministrados por terceros, por lo que es responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su aplicación, producto, servicio y/o información.

10.8. La navegación a la que se somete el SUSCRIPTOR por medio del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se puedan encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

10.9. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR aplicar 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 el CONCESIONARIO no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

10.10. La información que fluye en internet no tiene protección y está expuesta a que se pueda desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el SUSCRIPTOR emita o reciba a través del Servicio será bajo su responsabilidad.

10.11. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR el uso que haga del Servicio, por lo tanto el CONCESIONARIO queda exenta de cualquier responsabilidad por la funcionalidad y seguridad de los datos enviados y recibidos por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio.

10.12. El CONCESIONARIO no se hará responsable de:

10.12.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo que permita el acceso a internet, ni configurará dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales

10.12.2. El CONCESIONARIO no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR", por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

10.12.3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

10.12.4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del SUSCRIPTOR o software del SUSCRIPTOR, o fallas en el módem imputables al SUSCRIPTOR, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio.

DÉCIMA PRIMERA.- NOTIFICACIONES

11.1. Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se hagan las Partes conforme al CONTRATO, se hará efectiva cuando se realice por escrito y siempre que se envíe al domicilio especificado en la Carátula del CONTRATO, o bajo cualquier otro medio inequívoco, incluido el electrónico, cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAMBIOS DE DOMICILIO

12.1. El CONCESIONARIO, sin responsabilidad alguna, podrá cambiar de domicilio dentro del territorio concesionado, para lo cual notificará ese hecho al SUSCRIPTOR de conformidad con la cláusula DÉCIMA PRIMERA del CONTRATO con 10 días hábiles de anticipación a que surta efectos dicho cambio.

12.2. Cuando el SUSCRIPTOR tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el Servicio, deberá solicitarlo por escrito al CONCESIONARIO, quien contará con un plazo de 10 días hábiles para realizar el cambio de domicilio, previo pago de las tarifas registradas correspondientes al cambio de domicilio. Si el nuevo domicilio del SUSCRIPTOR está fuera del área de cobertura de prestación del Servicio, será causa automática de terminación del CONTRATO sin responsabilidad para ninguna de las Partes.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

13. El CONCESIONARIO podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si éste último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

13.1. Por pagos parciales de la contraprestación aplicable al Servicio.

13.2. Por falta de pago de la contraprestación mensual, el CONCESIONARIO podrá suspender el Servicio por un plazo mínimo de treinta días naturales siguientes a la fecha del vencimiento del periodo de facturación correspondiente. Si el SUSCRIPTOR no ha cubierto el adeudo pendiente dentro de este plazo, el CONCESIONARIO podrá rescindir el contrato, sin responsabilidad.

13.3. Por utilizar el Servicio en contravención a lo previsto en el CONTRATO y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

13.4. Por alterar o modificar el EQUIPO.

13.5. Por declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

14. Son causas de terminación del CONTRATO, las siguientes:

14.1. En cualquier momento, por manifestación de cualquiera de las Partes.

14.2. Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.

14.3. Por término de la vigencia o revocación del título de concesión de EL CONCESIONARIO.

14.4. Por la imposibilidad permanente de EL CONCESIONARIO para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

14.5. Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

14.8. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del SUSCRIPTOR o el CONCESIONARIO, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el SUSCRIPTOR o EL CONCESIONARIO son declarados en quiebra.

14.9. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

14.10. La terminación del CONTRATO no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados, ni de la devolución del EQUIPO con el deterioro por condiciones normales de uso.

14.11. El CONCESIONARIO realizará la devolución de las cantidades que, en su caso correspondan, y que hayan sido pagadas por adelantado, dentro de las 48 horas siguientes en día hábil; en el entendido de que se deducirán de dichas cantidades los adeudos pendientes de pago al momento en que se termine el CONTRATO. Dicho plazo no se prorrogará.

14.12. Si el CONCESIONARIO modifica los términos y condiciones del CONTRATO y el SUSCRIPTOR no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si el CONCESIONARIO no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o

publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el SUSCRIPTOR tendrá el derecho de dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna para éste.

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

15. Serán causas de rescisión del CONTRATO, las siguientes:

15.1 El CONTRATO podrá rescindirse por el CONCESIONARIO en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

15.1.1. Por utilizar el EQUIPO o el Servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio, o si conecta equipos o aparatos adicionales por su propia cuenta,

15.1.2. Si el SUSCRIPTOR 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 EL CONCESIONARIO o del IFT.

15.1.3. Si el SUSCRIPTOR cede los derechos y/u obligaciones derivados del CONTRATO o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito del CONCESIONARIO.

15.1.4. Si el SUSCRIPTOR no cubre todas las cantidades adeudadas a EL CONCESIONARIO dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del Servicio.

15.2. El CONTRATO podrá rescindirse sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

15.2.1. Si el CONCESIONARIO hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el SUSCRIPTOR para la prestación del servicio de internet, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;

15.2.2. Si el CONCESIONARIO incumple cualquier disposición del CONTRATO.

15.3 Cuando exista cesión de derechos del Título de Concesión del CONCESIONARIO a otro Proveedor, sólo en caso que el SUSCRIPTOR no lo autorice. Se entiende que el SUSCRIPTOR autoriza la cesión, si no manifiesta su deseo de dar por terminado el CONTRATO dentro del plazo de 15 días posteriores al aviso de cesión por parte del CONCESIONARIO, en términos del numeral 17.3 de la Cláusula DÉCIMA SÉPTIMA

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

16.1. En caso que se modifique el CONTRATO, previa autorización de la PROFECO y del IFT conforme a sus respectivas competencias, el SUSCRIPTOR, a su elección, podrá suscribir un nuevo contrato sujetándose a los nuevos términos y condiciones previstos en el instrumento que sustituya al CONTRATO. Por lo anterior, el CONCESIONARIO sólo podrá sustituir el Contrato de Adhesión suscrito mediante acuerdo de las Partes, mismo que deberá constar por escrito y/o podrá hacerse por medios electrónicos y/o por cualquier otro medio con el que cuente el CONCESIONARIO. Independientemente de lo anterior, el SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión suscrito.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN

17.1. Las Partes acuerdan que el SUSCRIPTOR no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros, los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO sin el previo consentimiento por escrito del CONCESIONARIO.

17.2. Para ceder los derechos y obligaciones del CONTRATO, el SUSCRIPTOR deberá entregar por escrito al CONCESIONARIO la información del nuevo suscriptor con todos los datos previstos en la Carátula del CONTRATO y estar al corriente con todos sus pagos. En su caso, el CONCESIONARIO autorizará la cesión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud, siempre que se cuenten con todos los datos del nuevo suscriptor y se tenga la factibilidad técnica y cobertura autorizada para prestar el Servicio. En caso que la cesión implique cambio de domicilio, el nuevo suscriptor deberá cubrir las tarifas vigentes correspondientes a dicho cambio.

17.3. El CONCESIONARIO podrá, en cualquier tiempo, ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO a cualquiera de las empresas subsidiarias, afiliadas, filiales o a su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al SUSCRIPTOR, al menos, con 15 días de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la cesión. En caso que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con la cesión, podrá dar por terminado el CONTRATO sin responsabilidad alguna, quedando obligado a pagar únicamente por los servicios utilizados hasta el momento de la terminación del CONTRATO.

DÉCIMA OCTAVA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS

18.1. El CONCESIONARIO se obliga a entregar al SUSCRIPTOR la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones a la firma del CONTRATO, misma que se mantendrá publicada, de manera permanente, en la página de internet de EL CONCESIONARIO: www.saraquirozchapa.mx.

DÉCIMA NOVENA.- NO DISCRIMINACIÓN

19.1. El CONCESIONARIO no discriminará a ningún SUSCRIPTOR por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades. El CONCESIONARIO prestará el Servicio a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

19.2. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el CONCESIONARIO estará obligado a tener a su disposición, la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer al SUSCRIPTOR las condiciones establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que se ofrezcan. Así, el SUSCRIPTOR que sufra alguna discapacidad podrá comunicarse al teléfono de atención al cliente del CONCESIONARIO para recibir información y atención personalizada, incluyendo la explicación del servicio, tarifas y la lectura del CONTRATO, y/o el envío del personal del CONCESIONARIO al domicilio del SUSCRIPTOR.

19.3. El CONCESIONARIO atenderá las disposiciones normativas aplicables en cuestión de Accesibilidad a todos los usuarios, a fin de estar en posibilidades de prestar el Servicio a cualquier persona que lo solicite.

VIGÉSIMA.-LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

20.1. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del CONTRATO, incluyendo cuestiones sobre la validez del mismo, las Partes acuerdan expresamente someterse en la vía administrativa a la PROFECO y, en la vía jurisdiccional, a la competencia de los tribunales competentes; renunciando las Partes a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio pasado, presente o futuro, pudiere corresponderles, o por cualquier otra causa.

20.2. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

VIGÉSIMA PRIMERA.- COMODATO DE EQUIPOS

21.1. El CONCESIONARIO dará al SUSCRIPTOR el EQUIPO en comodato, esto es, el uso y goce temporal del mismo para que pueda recibir el Servicio, el cual se entregará en perfecto estado y funcionando normalmente, y se otorga por el tiempo en que se encuentre vigente la prestación del Servicio.

21.2. Las Partes aceptan que sólo se puede recibir el Servicio mediante el EQUIPO que proporciona el CONCESIONARIO; de esta forma, el comodato del EQUIPO se encontrará sujeto a la prestación del Servicio, bajo los términos y condiciones pactados en la cláusula CUARTA

del CONTRATO. El costo del EQUIPO, en caso de pérdida del mismo imputable al SUSCRIPTOR, será el que se establezca en la Carátula del Contrato al momento de la suscripción.

21.3. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del CONTRATO, misma que se hará efectiva por el CONCESIONARIO en caso de ser necesario. Por su parte, el CONCESIONARIO se obliga a contar con las refacciones y/o con los equipos necesarios para realizar cualquier reparación y/o sustitución del EQUIPO durante la vigencia del CONTRATO.

21.4. El CONCESIONARIO podrá instalar temporalmente un EQUIPO sustituto con las mismas características al previamente instalado mientras se realiza la reparación correspondiente. El CONCESIONARIO deberá suspender el cobro del Servicio por el periodo que duren las reparaciones, salvo si otorga un equipo terminal sustituto al SUSCRIPTOR con las mismas características, o bien, si el SUSCRIPTOR sigue haciendo uso del Servicio mediante un equipo propio.

21.5. El comodato del EQUIPO durará por todo el tiempo en que se encuentre vigente el CONTRATO; por lo que, al momento de terminar el Contrato, independientemente de la causa de terminación, el SUSCRIPTOR deberá devolver el EQUIPO a el CONCESIONARIO en buenas condiciones de funcionamiento con el deterioro propio del uso normal. Para tal efecto, el SUSCRIPTOR deberá regresar el módem en las oficinas del CONCESIONARIO y señalar una fecha para que el CONCESIONARIO pueda recoger el resto del EQUIPO ("fecha de recolección") en el domicilio del SUSCRIPTOR.

21.6. Independientemente de las causas de terminación del CONTRATO, las Partes pactarán las fechas de recolección del EQUIPO.

21.7. En caso que, por cualquier circunstancia, el CONCESIONARIO no pueda recoger el EQUIPO, las Partes acuerdan que señalarán una nueva fecha de recolección. En caso que por causas imputables al SUSCRIPTOR tampoco sea posible recolectar el EQUIPO en la nueva fecha acordada, el CONCESIONARIO se reserva el derecho de recogerlo cualquier día que encuentre al SUSCRIPTOR en su domicilio, levantando la orden de servicio correspondiente y en caso de no poder recolectar el EQUIPO, ejecutar el pagaré suscrito por el SUSCRIPTOR al firmar el Contrato.

21.8. El SUSCRIPTOR acepta que, en caso de no regresar el EQUIPO con deterioro por condiciones de uso normal, o si no permite la recolección del mismo, deberá cubrir el costo del EQUIPO al CONCESIONARIO, según el precio indicado en la carátula del CONTRATO. En caso de no hacerlo, podrá ejecutar el pagaré constituido al suscribir el contrato.

21.9. El CONCESIONARIO se obliga a cancelar inmediatamente el pagaré, una vez que concluya la relación contractual, siempre y cuando el EQUIPO haya sido devuelto al CONCESIONARIO con el deterioro por condiciones de uso normal.

21.10. El SUSCRIPTOR se obliga a poner todo cuidado en la conservación del EQUIPO, asumiendo las obligaciones propias de un depositario hasta que el EQUIPO sea devuelto al CONCESIONARIO en los términos de la presente cláusula. Por lo anterior, será responsable del deterioro que sufra el EQUIPO por su culpa o negligencia, excepto por el deterioro normal por su uso cotidiano.

21.11. El SUSCRIPTOR se obliga a no intervenir las partes internas del EQUIPO, ni a permitir que personas no autorizadas lo hagan; no podrá venderlo, sub-arrendarlo, gravarlo o disponer de éste de ninguna forma, ni podrá usarlo en domicilio distinto al señalado en la carátula del CONTRATO.

21.12. El SUSCRIPTOR se obliga a cubrir los gastos de reparación y/o el costo total del EQUIPO, en caso de que se pruebe fehacientemente que existió un mal uso, negligencia, descuido o cualquier causa que le sea imputable, o bien, si lo enajenó o no puede devolverlo por cualquier causa. El costo total del EQUIPO, sus partes o complementos, será el que se señala en la carátula del CONTRATO.

21.13. En caso de descompostura o fallas del EQUIPO, el SUSCRIPTOR deberá levantar el reporte respectivo en el número telefónico designado para esos efectos. Las reparaciones serán sin costo, salvo que se demuestre fehacientemente que hubo negligencia o mal uso del EQUIPO por parte del SUSCRIPTOR.

21.14. El SUSCRIPTOR acepta que se constituirá como depositario del EQUIPO, aún y cuando dejare de pagar por la prestación de Servicio y/o se dé la terminación o rescisión del CONTRATO, hasta que el mismo sea devuelto o recolectado por el personal del

CONCESIONARIO. La falta de devolución del EQUIPO no se entenderá como renovación o novación del CONTRATO, ni exime al SUSCRIPTOR de guardar y conservar en buen estado el EQUIPO; adicionalmente, en caso que el SUSCRIPTOR decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el EQUIPO sea devuelto al CONCESIONARIO, no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del SUSCRIPTOR.

Contrato inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor con número **69**, de fecha **08 de Mayo de 2018**, mismo que podrá ser consultado en la dirección electrónica https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sara_Quiroz_Chapa!!Sara_Quiroz_Chapa_69-2018.pdf así como en el siguiente código QR .

Contrato autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio [**********] del [**] de [*****] de 201[*].

LEÍDO QUE FUE POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, FIRMAN EL CONTRATO DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE _____, EL DÍA __ DE _____ DE 20___.

_____ _____

EL CONCESIONARIO Nombre y Firma del **SUSCRIPTOR**

ANEXO A DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET (EL "CONTRATO") QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL "CONCESIONARIO", Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR"

PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar al CONCESIONARIO, en su domicilio, el monto de $200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.) por cada uno de los equipos, en caso que al término de mi CONTRATO no los devuelva en buenas condiciones o no permita el retiro de los mismos por el personal autorizado por el CONCESIONARIO.

_____

Nombre, firma, fecha y lugar

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

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