

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/476/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/210/2017
Registro: 207-2017

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

regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:

Servicio	Velocidad de Recepción	Velocidad de Envío	Características:
	Desde:	Desde:	

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

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

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

TERCERA. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son exclusiva propiedad de "EL PROVEEDOR", mismos que son otorgados en comodato. "EL SUSCRIPTOR" se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por "EL PROVEEDOR" a la terminación del contrato.

En caso que el Equipo Terminal sea provisto al Cliente por "EL PROVEEDOR" en la modalidad de compraventa, con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato. "EL PROVEEDOR" informará al Cliente el período de vigencia de la Garantía del Equipo Terminal, el cual en ningún caso podrá ser menor a 12 (doce) meses. Asimismo, "EL SUSCRIPTOR" podrá hacer efectiva dicha Garantía en cualquiera de los Centros de Atención de las localidades en las que "EL PROVEEDOR" hubiere habilitado los Servicios y aplicará directamente dichas garantías en aquellos casos en los que resulte procedente.

"EL PROVEEDOR" deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si "EL PROVEEDOR" otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características.

Todas las sustituciones del Equipo Terminal, serán a cargo de "EL PROVEEDOR" siempre y cuando el daño no haya sido causado por negligencia o mal uso de "EL SUSCRIPTOR". En caso contrario, "EL SUSCRIPTOR" deberá pagar el costo de un nuevo Equipo Terminal para continuar gozando de los Servicios.

En caso de que el Equipo Terminal sea objeto de extravío o destrucción, será obligación de "EL SUSCRIPTOR" adquirir un nuevo Equipo Terminal para continuar con la prestación de los Servicios.



Handwritten signature/initials

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/476/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/210/2017
Registro: 207-2017

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

En caso de robo, **"EL SUScriptor"** deberá presentar dentro de las 72 horas, la denuncia ante autoridad competente con la finalidad de que no se le cobre el Equipo Terminal a **"EL SUScriptor"**.

En caso que el Equipo Terminal sea adquirido de algún tercero por **"EL SUScriptor"**, este deberá estar debidamente homologado y compatible con los Servicios de **"EL PROVEEDOR"**

CUARTA. La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUScriptor"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de **"EL PROVEEDOR"** y/o vía correo electrónico enviado a **"EL PROVEEDOR"** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

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

QUINTA. El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **"EL SUScriptor"**, deberá hacerlo en los **(5) cinco** primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **"EL SUScriptor"** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a **"EL SUScriptor"**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUScriptor"** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUScriptor"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

SEXTA. **"EL PROVEEDOR"** se encuentra obligado a entregar en el domicilio de **"EL SUScriptor"** un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **"EL PROVEEDOR"** podrá pactar expresamente con **"EL SUScriptor"** que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultada a través de la página de Internet www.interphonet.com.mx

SÉPTIMA. Cuando **"EL SUScriptor"** no paga dentro de ese mes **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **"EL SUScriptor"** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante folio número _____, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

"EL PROVEEDOR" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/476/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/210/2017
Registro: 207-2017

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

OCTAVA. "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de **10 días naturales** a partir de la firma del contrato. Una vez instalado el equipo terminal y que **"EL SUSCRIPTOR"** cuente con el servicio **"EL PROVEEDOR"** podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

Para el eficaz cumplimiento del objeto de este contrato, y previo a la ejecución del Servicio contratado, **"EL PROVEEDOR"** se obliga de forma gratuita a efectuar un estudio de factibilidad en el lugar de instalación del Servicio, mismo que consiste en una valoración técnica por personal técnico a su cargo respecto a la infraestructura y espacio del lugar de instalación, con el fin de detectar alguna circunstancia que, por causas ajenas a **"EL PROVEEDOR"**, no permita u obstruya la prestación servicio, en tal virtud y ante la imposibilidad de efectuarse el Servicio, se dará aviso inmediato a **"EL SUSCRIPTOR"** de esta circunstancia, dando lugar a la cancelación del contrato sin ninguna responsabilidad a su cargo.

El estudio de factibilidad también se realizará sobre todo aquél equipo informático previamente instalado en el lugar de **"EL SUSCRIPTOR"** y que pretenda utilizar como infraestructura para la operación del Servicio, y si de cuyo estudio se concluye, a juicio del personal técnico, la deficiencia o deterioro físico, o bien la incompatibilidad de dicho equipo, se estará a lo dispuesto en el primer párrafo de esta cláusula.

NOVENA. "EL SUSCRIPTOR" contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, **"EL PROVEEDOR"** informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

"EL SUSCRIPTOR" tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

"EL PROVEEDOR" no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

"EL PROVEEDOR" no es responsable de la configuración de dispositivos tales como *"ruteadores"*, *"conmutador"*, *"hubs/concentrador"*, *"proxy"*, que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. **"EL PROVEEDOR"** 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.

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

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a: No vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, ni ceder el Equipo sin el consentimiento de **"EL PROVEEDOR"** y utilizar el Equipo en la forma autorizada por **"EL PROVEEDOR"**.

"EL SUSCRIPTOR" deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; **"EL SUSCRIPTOR"** reconoce que **"EL PROVEEDOR"** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, **"EL SUSCRIPTOR"** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/476/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/210/2017
Registro: 207-2017

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

"EL PROVEEDOR" se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato-.

En el caso de que el Equipo otorgado en comodato, sea robado u objeto de siniestro, **"EL SUScriptor"** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de **veinticuatro horas** posteriores al evento para la reposición del Equipo.

"EL SUScriptor" tendrá un plazo de **30 días hábiles** posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

DÉCIMA PRIMERA. **"EL SUScriptor"** deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a **"EL SUScriptor"** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el **20%** del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte **"EL PROVEEDOR"**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **"EL SUScriptor"**, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el **20%** del monto del periodo de afectación.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las **24 horas** siguientes al reporte recibido.

"EL PROVEEDOR" dará aviso a **"EL SUScriptor"**, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso **"EL PROVEEDOR"** dejará de cobrar al **"EL SUScriptor"** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el **20%** del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si **"EL PROVEEDOR"** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por **"EL PROVEEDOR"**, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

DÉCIMA SEGUNDA. El presente Contrato podrá rescindirse por **"EL PROVEEDOR"** en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

