

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".

- a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si **"EL SUScriptor"**, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **"EL PROVEEDOR"** o del IFT;
- c) Si **"EL SUScriptor"**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**;
- d) Si **"EL SUScriptor"**, no cubre todas las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMA TERCERA. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el **"EL SUScriptor"**, en los siguientes casos:

- a) Si **"EL PROVEEDOR"**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **"EL SUScriptor"**, para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b) Si **"EL PROVEEDOR"**; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- c) Si **"EL PROVEEDOR"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la **CLÁUSULA PRIMERA** y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
- d) Si **"EL PROVEEDOR"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

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

DÉCIMA QUINTA. En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste los servicios de internet pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, **"EL SUScriptor"** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula **DÉCIMA TERCERA**.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/476/2017
INTERNET
PFC.H.C.1/210/2017
207-2017

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

DÉCIMA SEXTA. Cuando **"EL PROVEEDOR"** modifique las condiciones originalmente contratadas, **"EL SUScriptor"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMA SÉPTIMA. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **"EL SUScriptor"**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente **"EL PROVEEDOR"**.

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a **"EL SUScriptor"** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación del servicio de internet o para continuar con los servicios contratados; así mismo **"EL SUScriptor"** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUScriptor"** y sin que este afecte el servicio de internet contratado. **"EL PROVEEDOR"** deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

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

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

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

DÉCIMA NOVENA. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"EL PROVEEDOR"** estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a **"EL SUScriptor"** las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca la **"EL PROVEEDOR"**.

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

VIGÉSIMA. **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"EL SUScriptor"** la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato, y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA PRIMERA. **"EL SUScriptor"** no recibirá llamadas del **"PROVEEDOR"** sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. *Garantía de satisfacción total.* Aplica en contrataciones de conectividad en las cuales exista un pago por adelantado por la prestación del servicio y será bajo los siguientes términos:



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".

1. La Garantía de Satisfacción Total aplica, en primer término, una vez firmado el Contrato por **"EL SUScriptor"**, y posteriormente dentro del lapso de 7 (siete) días a partir de la instalación del Servicio, y consiste en el reembolso del monto total del pago realizado por **"EL SUScriptor"**, siempre y cuando el motivo de la anomalía o falla en el servicio sea una causa atribuible a **"EL PROVEEDOR"**
2. La Garantía de Satisfacción Total se hará valer estrictamente dentro de dicho término y únicamente por **"EL SUScriptor"** mediante la comprobación de una o varias notificaciones derivadas de una anomalía o falla en el servicio a **"EL PROVEEDOR"**, por medio de correo electrónico y/o llamada telefónica; de efectuarse posteriormente dicha notificación, no dará lugar a la devolución íntegra del 100% del pago que **EL SUScriptor** haya realizado.
3. Por causa atribuible se entiende toda aquella anomalía o deficiencia en el servicio reportada por **"EL SUScriptor"**.
4. La anomalía o deficiencia en el servicio reportada por **"EL SUScriptor"** deberá ser valorada por personal técnico de **"EL PROVEEDOR"**.
5. Si la causa no es atribuible a **"EL PROVEEDOR"**, se le hará saber de inmediato a **"EL SUScriptor"** de manera clara y precisa, caso en el cual no dará lugar a ningún reembolso por parte de **"EL PROVEEDOR"**.
6. Vencido el lapso de 7 días o efectuada la notificación por un tercero ajeno a **"EL SUScriptor"**, tampoco dará lugar a reembolso alguno.

Lo anterior independientemente de lo señalado en la Cláusula Décima Primera.

VIGÉSIMA TERCERA. **"EL SUScriptor"** podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01-8002869706, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico soporte@interphonet.com.mx, o acudir directamente a la oficina de **"EL PROVEEDOR"** ubicada en Avenida Salvador Nava Martínez No. 1643 Interior 9, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 y sábados de 10:00 a 14:00.

VIGÉSIMA CUARTA. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

VIGÉSIMA QUINTA. Los Servicios provistos por **"EL PROVEEDOR"** a **"EL SUScriptor"**, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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

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



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" preservará la privacidad de "EL SUScriptor" y la seguridad de la red.

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

VIGÉSIMA SEXTA.- Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 207 de fecha 18 del mes de septiembre de 2017.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Interphonet Telecom, S.A. de C.V.!!Interphonet Networks 207-17.pdf y en el siguiente código



Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme "EL SUScriptor", se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a ____ de ____ de 20__.

EL PROVEEDOR

EL SUScriptor

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

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

