

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE INTERPHONET TELECOM S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE \_\_\_\_\_, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT

El presente contrato se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización

del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

**TERCERA EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad de PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMPRAVENTA**.

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR hasta la entrega de estos al SUSCRIPTOR en **COMPRAVENTA**, los equipos se entregan liberados al cliente conforme a lo establecido por la NOM-184-SCFI-2018. El SUSCRIPTOR podrá acceder a los servicios del PROVEEDOR con un equipo homologado conforme a los parámetros establecidos por el IFT, siempre y cuando cumple con las características necesarias para adecuarse a la red de servicio del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR garantiza al SUSCRIPTOR las reparaciones necesarias de los equipos y accesorios por un periodo de doce meses, siempre y cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, es decir que dichas fallas solo sean por defecto de fabricación, por lo que EL SUSCRIPTOR en un lapso de 24 horas debe reportar dichas fallas al PROVEEDOR y éste último le entregará un ticket o recibo, dicha garantía no aplica en robo, reparaciones por terceros, mal uso del equipo, así como tampoco aplica en casos fortuitos. Ambas partes deben coordinarse para establecer la fecha y hora en que se haga valer dicha garantía. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR. posterior al periodo de doce meses, el SUSCRIPTOR deberá hacer valida la garantía directamente con la marca del equipo.



Interphonet  
Networks

INTERPHONET TELECOM S.A..DE C.V.

RFC: ITE160420NS1

Avenida Salvador Nava Martínez No. 1643 Int. 9, Col. San Juan de Guadalupe,  
San Luis Potosí, S.L.P. C.P. 78340

CAT: 4441825984, 4445060000 Y 800 286 9706- E-MAIL: [soporte@interphonet.com.mx](mailto:soporte@interphonet.com.mx)

<https://www.interphonet.com.mx>

Todas las sustituciones del Equipo Terminal serán a cargo de El PROVEEDOR siempre y cuando el daño sea por defectos de fabricación en el periodo de garantía de 12 meses, si fuera el caso contrario, es decir, que haya sido causado por negligencia de uso de El SUSCRIPOTOR, o por cuestiones propias de daños meteorológicos y/o vandalismo, EL SUSCRIPOTOR deberá pagar el costo de un nuevo Equipo Terminal para continuar Gozando de los SERVICIOS.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPOTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

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

Cuando el Equipo provisto en compraventa, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPOTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPOTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO o en su caso, cancelar el SERVICIO. Los medios para reportar el robo o extravío sin costo se pueden consultar en la carátula del presente contrato.

El SUSCRIPOTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores a un evento de siniestro para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPOTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO o en su caso, cancelar el SERVICIO.

**CUARTA:** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPOTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPOTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él. En caso de que el PROVEEDOR no haya requerido un anticipo, si no envió la factura, recibo o comprobante al domicilio SUSCRIPOTOR con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del servicio, el PROVEEDOR debe cancelar el cargo y abstenerse de realizar acciones de cobro del mismo.

El SUSCRIPOTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

**QUINTA:** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPOTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPOTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPOTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPOTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPOTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPOTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.** El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPOTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.



Interphonet  
Networks

INTERPHONET TELECOM S.A. DE C.V.  
RFC: ITE160420NS1

Avenida Salvador Nava Martínez No. 1643 Int. 9, Col. San Juan de Guadalupe,  
San Luis Potosí, S.L.P. C.P. 78340

CAT: 4441825984, 4445060000 Y 800 286 9706– E-MAIL: [soporte@interphonet.com.mx](mailto:soporte@interphonet.com.mx)

<https://www.interphonet.com.mx>

El SUSCRIPUTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato. La fecha del cargo o pago deberá ser los días 5 de cada mes y podrá ser realizado en cualquier modalidad de pago que se señalan en la página web [www.interphonet.com.mx/pagos](http://www.interphonet.com.mx/pagos)

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

El SUSCRIPUTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPUTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso de modificación, la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPUTOR.

El SUSCRIPUTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**NOVENA:** “EL PROVEEDOR” informará a “EL SUSCRIPUTOR” previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

“EL SUSCRIPUTOR” 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 SUSCRIPUTOR”, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma

“EL PROVEEDOR” entregará el servicio de internet fijo, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el ultimo bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red RJ-45 para su conexión de forma alámbrica a la red local de “EL SUSCRIPUTOR”, por lo que cualquier medición de velocidad del Plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

**DECIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago oportuno del SERVICIO a partir del día 6 de cada mes.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.