

# CARÁTULA

	<b>NEWWW</b> <b>TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.</b> <b>RFC: TNE 190201 HR3</b> <b>SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA PUEBLO, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.</b>

USUARIO						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>	RFC				

SERVICIO DE INTERNET MÓVIL				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO	
	FOLIO IFT:		Modalidad de mensualidades fijas POR ADELANTADO	
	Total de la mensualidad	\$ M.N.		
	Aplica Tarifa por Reconexión:	\$ M.N.	VIGENCIA DEL CONTRATO	Indeterminada.
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago				

DATOS DEL EQUIPO ENTREGADO EN COMPRAVENTA Router inalámbrico móvil	
Marca:	
Modelo:	
No. de serie:	
No. de Equipos:	
Costo:	\$ MN
Forma de pago:	

ENTREGA DEL EQUIPO			
Domicilio de entrega:			
Fecha:		Hora:	
El Proveedor deberá entregar el Equipo y empezar a prestar el Servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.			

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo al Proveedor, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
_____ <b>Firma</b>	
Banco:	Número de Tarjeta:

# CARÁTULA

SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:			
Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
		Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA DEL USUARIO:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO	
1. El Usuario SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____	
2. El Usuario acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____	

MEDIOS DE CONTACTO DEL USUARIO PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONOS: 55 8789 4945	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:contacto@newwww.mx">contacto@newwww.mx</a>	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet: <a href="http://www.newwww.mx">www.newwww.mx</a> .

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del Proveedor:	<a href="http://www.newwww.mx">www.newwww.mx</a> .
2. Buró comercial de PROFECO:	<a href="https://burocomercial.profeco.gob.mx/">https://burocomercial.profeco.gob.mx/</a> .
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor:	Consultar centros de atención a clientes en <a href="http://www.newwww.mx">www.newwww.mx</a> .

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 31/08/2020, CON NÚMERO: 256-2020, DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO 256-2020

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
El Proveedor

\_\_\_\_\_  
El Usuario



**NEWWW**

**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**

**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

**TELÉFONO 5587894945; CORREO ELECTRÓNICO: [contacto@newww.mx](mailto:contacto@newww.mx)**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EL “CONTRATO”–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## **DECLARACIONES**

- I. 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 Contrato.
  - b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
  - c) Que aceptan que el 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
  - d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato 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 Contrato sujetándose a las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Internet Móvil –en adelante, el “Servicio”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la carátula del Contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para **uso residencial familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato.

El Contrato **se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa 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.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** El Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, **SIN penalidad** alguna y sin necesidad de recabar la 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 del Contrato.

**TERCERA.- EQUIPO TERMINAL.** Para que el Usuario pueda recibir el Servicio y hacer uso de este es necesario que cuente

con un módem, así como con sus respectivos accesorios; los cuales deberán encontrarse debidamente homologados por el IFT. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo.

El Usuario podrá adquirir –**comprar**– el Equipo del Proveedor –en lo subsecuente, el “Equipo”–, el cual cuenta con la garantía del fabricante, la cual no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo. En caso de que el Equipo falle fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente del Proveedor se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo, el Proveedor proporcione al Usuario un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario haga uso del Servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

**CUARTA.- ENTREGA DEL EQUIPO ADQUIRIDO DEL PROVEEDOR.** El plazo de entrega del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

El Usuario se compromete a activar el Equipo por sus propios medios siguiendo las instrucciones que se encontrarán dentro del empaque a través del cual el Proveedor le proporcionará el Equipo.

En caso de que el Usuario requiera la asistencia del Proveedor para la activación del Equipo, ésta se brindará sin costo alguno a través del Centro de Atención Telefónica; si el Usuario así lo desea podrá solicitar al Proveedor una visita del personal técnico para la activación del Equipo, con un costo adicional que será cubierto por el Usuario de manera anticipada. De ser el caso, las partes acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de la visita del personal técnico del Proveedor.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario 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 sin responsabilidad para el Usuario, 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. Dicha devolución en beneficio del Usuario se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que el Usuario indique al Proveedor.

En caso de que el Proveedor no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

En caso de que el personal del Proveedor acuda al domicilio del Usuario para la activación del Equipo, el Usuario puede oponerse, sin responsabilidad alguna para él, ante la negativa del personal del Proveedor a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar el Usuario al Proveedor en ese momento.

**QUINTA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

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 lo establecido en el Contrato.

**SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET.** El Proveedor mantendrá en su página de internet: [www.newwww.mx](http://www.newwww.mx) –en adelante, la “*Página de Internet*”–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, la garantía del Equipo, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

**SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES.** El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario 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 Usuario 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 Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, para lo cual 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA.**

El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, 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 contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Usuario puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo 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.

El Usuario se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato.

En caso de que el Usuario no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Usuario.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por transferencia electrónica a la cuenta bancaria que el Usuario especifique al Proveedor para esos fines.

**NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL.** El Usuario 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.

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 Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo 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 Proveedor no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que

podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

6. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, el Proveedor no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando el Proveedor no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:

6.1. El Proveedor no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:

6.1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,

6.1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

El Servicio está sujeto a **una cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT..

**DÉCIMA.- MODIFICACIONES.** El Proveedor dará aviso al Usuario, 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 Usuario 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 solicitar la terminación del Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

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

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

**DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
- b) Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.
- c) Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- d) Por alterar, modificar o mover el Equipo de su sitio original de activación.
- e) Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con Equipos no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red del Proveedor afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
- f) Cuando el Usuario exceda la cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario.
- g) Por solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
- h) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- i) Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Segunda del Contrato.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el Proveedor estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

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

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en el Equipo, el Proveedor avisará al Usuario las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 48 horas de anticipación, informándole que durante esas 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, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

- a) Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- b) Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- c) Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
- d) Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En los casos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, en caso de que la suspensión del Servicio dure más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT conforme a la normatividad aplicable, el Proveedor deberá

bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA TERCERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el Proveedor se obliga a:

- a) Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
- b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
- c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
- b) Si al momento de efectuar la activación del Equipo, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e) Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
- f) Si el Usuario 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 del Proveedor o del IFT.
- g) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.
- h) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado del Proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- i) Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

- j) Si el Usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.
- k) Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
- l) Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
- n) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- o) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o del Proveedor, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o el Proveedor son declarados en quiebra.
- p) Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
- q) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- r) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados.

El Usuario puede cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por el Proveedor.

En caso de terminación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA QUINTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

**DÉCIMA SEXTA.- NO DISCRIMINACIÓN.** El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- DATOS PERSONALES.** El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El Proveedor para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

**DÉCIMA NOVENA.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “*Profeco*”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la

Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Primera y Décima Cuarta del Contrato.

En todos los casos, el Usuario no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 256-2020, de fecha 31 del mes de agosto de 2020.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Newww 256-2020.pdf](https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Newww 256-2020.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.