



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ARLO PROYECTOS, S. DE R.L. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: ARLO PROYECTOS
 OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
 NÚMERO DE REGISTRO: 375-2020

FECHA DE REGISTRO: 15/12/2020

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
 FOLIO: FET096802AU-517088
 VIGENCIA: 24/04/2028
 NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
 COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



ARLO PROYECTOS, S. DE R.L. DE C.V. P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 15 días del mes de diciembre del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **375-2020** de fecha **15 de diciembre 2020**, el cual

“El registro 375-2020 estuvo vigente del quince de diciembre de dos mil veinte, al nueve de marzo de dos mil veintiuno. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos
Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/617/2020

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente PFC.H.C.1/385/2020.

deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



CARÁTULA



Arlo Proyectos, S. de R.L. de C.V.
APR1208214H9

Libramiento Porfirio Díaz #6 A, Col. Centro C.P. 55900, Otumba de Gómez Farías, Estado de México

Teléfono: (592) 9223787; (55) 6728 9846; Cel. 55 7990 4186

soporte@arloproyectos.com.mx y/o clientes @arloproyectos.com.mx:

www.arloproyectos.com.mx

Contrato # _____

SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

DOMICILIO: _____

R.F.C.: _____ HOMOClave: _____

TELÉFONO CASA () OFICINA () CELULAR () _____

PLAN

TIPO: Internet Fijo

DESDE: _____

El ancho de banda, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente.

FOLIO IFT: _____

COBERTURA GEOGRAFICA: _____

PLAZO DEL CONTRATO: Indefinida

PAGO MENSUAL POR ADELANTADO \$ _____

FOLIO DE INSTALACIÓN: _____

PAGO MENSUAL TOTAL: \$ _____

EFFECTIVO ()

TARJETA CREDITO ()

TARJETA DEBITO ()

DEPOSITO CUENTA NO. _____

BANCO: _____

NOMBRE: _____

SUCURSAL: _____

MODEM

CANTIDAD DE EQUIPOS: _____

MARCA: _____

MODELO: _____

NÚMERO DE SERIE: _____

EQUIPO OTORGADO EN: COMODATO.

COSTO DE CADA EQUIPO: router internet: \$ _____

LUGAR DE INSTALACIÓN: _____

FECHA DE INSTALACIÓN: _____

CONSIDERACIONES

1. "EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda 10 días naturales posteriores a su firma.
2. A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio del servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente al periodo utilizado.
3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUSCRIPTOR", "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR", quien deberá pagar una pena del 20% de las cantidades que "EL SUSCRIPTOR" haya entregado como anticipo.
4. "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL PROVEEDOR", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "EL PROVEEDOR", para efecto de modificación de las instalaciones en su caso.
5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados "EL SUSCRIPTOR" deberá llamar al teléfono de "EL PROVEEDOR".
6. "EL PROVEEDOR" se reserva el derecho de compartir los datos de acceso (usuario y contraseña) de antena y/o router no existiendo con ello compromiso de compartirlos con "EL SUSCRIPTOR".

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO

Por medio de la presente autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta, y en su caso el costo del equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

No. de Tarjeta _____
Institución Bancaria _____

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta recibir llamadas de "EL PROVEEDOR" respecto de promociones de servicios o paquetes.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR" _____

CONTACTO PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES:

Teléfono: (592) 9223787; (55) 6728 9846; Cel. 55 7990 4186

soporte@arloproyectos.com.mx y/o clientes @arloproyectos.com.mx:

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 375-2020 de fecha 15 del mes de diciembre de 2020.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en <https://buocomercial.profeco.gob.mx/> y en el siguiente código



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ARLO PROYECTOS, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. - Declara "EL PROVEEDOR".

A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 3283 del libro de actas y pólizas número cinco (5), ante la Licenciada VERONICA TORRES TORRES, Notario Público número 08 en ejercicio para el Distrito Bravo de Chihuahua.

B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de pleitos y Cobranzas para la celebración de este Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

D) Con Registro Federal De Contribuyente APR1208214H9.

E) Con dirección en Libramiento Porfirio Díaz #6 A, Col. Centro, en Otumba de Gómez Farías, Estado de México C.P. 55900.

F) Que es autorizado para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de la Red Pública de Telecomunicaciones, que fue otorgada a ARLO PROYECTOS, S. DE R.L. DE C.V. para prestar el servicio de INTERNET en el Estado de México y el área metropolitana de la CDMX. Acreditando lo anterior con el título de autorización de fecha 24 de abril de 2018, otorgado por parte de Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx

II. - Declara "EL SUSCRIPTOR".

A) Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.

B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.

C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.

D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula.

CLAUSULAS

PRIMERA. OBJETO. "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de Internet fijo de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades fijas por adelantado por parte de "EL SUSCRIPTOR". Cualquier cargo por el servicio comenzará a partir de la fecha en la que efectivamente "EL PROVEEDOR" inicie la prestación del servicio.

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de internet fijo conforme a los términos y condiciones establecidos en la carátula.

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

"EL SUSCRIPTOR", al firmar el presente contrato, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión registrado..

"EL PROVEEDOR" prestará el servicio, de acuerdo con los términos, condiciones e índices de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sobre la base de igualdad.

SEGUNDA. TARIFA, PLANES, PAQUETES Y COBERTURA. "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.arloproyectos.com.mx.

TERCERA. EQUIPOS TERMINALES. 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.

El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por "EL PROVEEDOR" en caso de ser necesario. "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.

La entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, no podrá darse en un plazo mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Adhesión.

CUARTA. VIGENCIA. 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.

"EL SUSCRIPTOR" puede cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

QUINTA. PAGO DEL SERVICIO. 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, excepto el primer pago que será en la fecha del inicio de la prestación del servicio. Entregando a "EL SUSCRIPTOR" el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago, en la cuenta bancaria y correo electrónico que se señala a continuación o con cargo a su tarjeta bancaria, conforme a lo establecido en la carátula del presente contrato:

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

En caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles a "EL PROVEEDOR", éste debe devolver las cantidades que "EL SUSCRIPTOR" haya pagado en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite del inicio de la vigencia, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para "EL SUSCRIPTOR", debiendo pagar "EL PROVEEDOR" una penalidad por su incumplimiento del 20% del monto por concepto de anticipo que haya pagado "EL SUSCRIPTOR".

SEXTA. ESTADOS DE CUENTA. "EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar de manera mensual 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.arloproyectos.com.mx

"EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a que, en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, se debe transparentar la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

SÉPTIMA. INCUMPLIMIENTO DE PAGO. 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 adeudada y el 20% de la misma por concepto de la reconexión tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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.

OCTAVA. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. "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.

NOVENA. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. "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 "ruteador", "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. OBLIGACIONES DE "EL SUScriptor" CON RELACIÓN A LOS EQUIPOS. "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. "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. FALLAS E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN POR CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR. "EL SUSCRIPUTOR" 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 SUSCRIPUTOR" 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 SUSCRIPUTOR", 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 SUSCRIPUTOR", 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 SUSCRIPUTOR" 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 5 días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

Asimismo, en caso de que el Servicio de Telecomunicaciones no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, por causas imputables a "EL PROVEEDOR", éste debe compensar a "EL SUSCRIPUTOR" la parte proporcional del precio del Servicio de Telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones contratado, conforme a lo establecido en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEGUNDA. RESICIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR". 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:

- 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 SUSCRIPUTOR", 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 SUSCRIPUTOR", 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 SUSCRIPUTOR", 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.
- E) Por orden o declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE "EL SUSCRIPTOR". 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 Autorización.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Autorización a otro Proveedor.

DÉCIMA CUARTA. NOTIFICACIONES. 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. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. 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.

Asimismo, "EL SUSCRIPTOR" tendrá derecho de dar por terminado el Contrato de adhesión en cualquier momento, de acuerdo a lo pactado, a través del mismo medio en el cual contrató el servicio de telecomunicaciones.

"EL PROVEEDOR" debe obtener el consentimiento de "EL SUSCRIPTOR", 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 de Adhesión con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES. 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.

"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.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a "EL SUSCRIPTOR", incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas, así como a las tarifas y demás aspectos a que se hace referencia en el párrafo anterior.

DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de "EL SUSCRIPTOR", por separado, 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, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; 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.

A su vez, "EL PROVEEDOR" podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el Instituto.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, "EL SUSCRIPTOR" puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

DÉCIMA OCTAVA. DATOS PERSONALES. "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.

"EL PROVEEDOR" para transferir la información de "EL SUSCRIPTOR" a terceros, debe poner a su disposición el aviso de privacidad para que en todo caso "EL SUSCRIPTOR" ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares; de igual forma, "EL PROVEEDOR" para enviar publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de "EL SUSCRIPTOR" la cual se encuentra de manera visible en la carátula del presente contrato, de conformidad con la LFPC o bien obtenida por medios electrónicos con posterioridad a la contratación.

DÉCIMA NOVENA. SUSCRIPTORES CON DISCAPACIDAD. 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, respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

VIGÉSIMA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS SUSCRIPTOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y AVISO DE PRIVACIDAD. "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.

Del mismo modo, "EL SUSCRIPTOR" podrá consultar el Aviso de Privacidad simplificado vigente en la página web www.arloproyectos.com.mx.

VIGÉSIMA PRIMERA. PUBLICIDAD. "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. REPORTE DE FALLAS Y/O QUEJAS, ATENCION AL CLIENTE, DUDAS, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES. "EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones o cualquier otro, a "EL PROVEEDOR" de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono fijo (592) 9223787, (55) 6728 9846 /

47 o al cel. 55 7990 4186 con servicio de WhatsApp, atención de lunes a domingo entre 08:00 y 21:00 hrs. y las 24 hrs. los 365 días del año a través del correo electrónico soporte@arloproyectos.com.mx o puede bien acudir directamente a la oficina de "EL PROVEEDOR" en calle Libramiento Porfirio Díaz #6 A, Col. Centro C.P. 55900, Otumba de Gómez Farías, Estado de México, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00hrs. Sábados de 09:00 a 14:00hrs.

VIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN. 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.

La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de adhesión y que al Instituto le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita.

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad de "EL PROVEEDOR" de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a "EL PROVEEDOR" de la misma, la PROFECO debe exhortar a "EL PROVEEDOR" para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a "EL PROVEEDOR" el restablecimiento del servicio.

VIGÉSIMA CUARTA. NEUTRALIDAD DE LAS REDES. 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" podrá 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.

"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 QUINTA.- REGISTRO DEL CONTRATO. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 375-2020 de fecha 15 del mes de diciembre de 2020.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Arlo Proyectos, S. de R.L. de C.V.!!Arlo Proyectos 375-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Arlo%20Proyectos,%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V.!!Arlo%20Proyectos%20375-2020.pdf) , y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de 'EL SUScriptor', se tendrá por no puesta.



Arlo Proyectos, S. de R.L. de C.V.
APR1208214H9
Libramiento Porfirio Díaz #6 A, Col. Centro C.P. 55900,
Otumba de Gómez Farías, Estado de México

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.

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____ a ____ de ____ de 202.

EL PROVEEDOR

EL SUSCRIPTOR 