

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: ELARA
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 002-2019
FECHA DE REGISTRO: 08/01/2019

TÍTULOS DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIOS: FET005557CO-100689 Y
FET070720CO-100689
VIGENCIA: 23/07/2039 Y
23/11/2042
NATURALEZA: TÍTULOS DE CONCESIÓN PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES



Ciudad de México, a 8 de enero de 2019

ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.

PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET**, presentado por **ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.** 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 002-2019, a 8 de enero de 2019.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el



"El registro 002-2019 estuvo vigente del ocho de enero de dos mil diecinueve, al cuatro de septiembre de dos mil diecinueve, fecha en que entró en vigor 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012). Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia."

Handwritten signatures and initials in blue ink.

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V, IX y XIII; 199; 200 fracciones II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5 denominado "de los contratos de adhesión" que se encuentra en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión del servicio de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:



102
20

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
 Servicio: INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
 Registro: 002-2019

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "ELARA"); Y POR LA OTRA, EL "USUARIO", CUYOS DATOS SE INCLUYEN A CONTINUACIÓN:

DATOS DE ELARA		
ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. Razón Social	ECO040810PS2 RFC	www.elara.com.mx Página WEB
_____	_____	(55) 01800 123 2222
Domicilio del establecimiento	Horario del establecimiento	Teléfono para atención Mesa de Ayuda (24 horas)
_____	_____	_____
DATOS DEL USUARIO		
Tipo de USUARIO: <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial		
Nombre o Razón Social: _____		
Acredita Personalidad mediante identificación: _____		
_____	_____	_____
RFC	Domicilio fiscal	Email para envío de estado de cuenta o factura
_____	_____	_____
PERSONAS MORALES		
Datos de la Escritura: _____		
Representante Legal: _____		

DOMICILIO DE INSTALACIÓN		
_____	_____	_____
Calle	No. Exterior	No. Interior
_____	_____	_____
Colonia	Municipio/Alcaldía	Ciudad o Población
_____	_____	_____
C.P.	Teléfono de localización	Email para notificaciones
_____	_____	_____
COMPROBANTE DE DOMICILIO ENTREGADO		
Luz <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> _____	Fecha del Comprobante	Coordenadas de la ubicación
_____	_____	_____
Otras Referencias del Domicilio: (entre qué calles)	_____	Acepto el envío del estado de cuenta mensual o factura al correo electrónico antes mencionado: SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Fecha de instalación:	_____	_____



Handwritten signatures and initials in blue ink.

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
 Servicio: INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
 Registro: 002-2019

Firma del USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

PAQUETE CONTRATADO: _____

Plazo mínimo forzoso: _____

Registrado en el IFT bajo el Folio: _____

FORMA DE PAGO MENSUAL

Efectivo
 Tarjeta de Crédito
 Tarjeta de Débito
 Depósito en la cuenta no. _____
 Banco: _____

Banco Emisor _____
 Número de Tarjeta _____
 Válida hasta ____ / ____

Acepto el cargo Automático a la Tarjeta de Crédito/Débito:
 Sí NO

Firma del USUARIO

Tarifas aplicables al Servicio

Costo de Instalación	\$
Tarifa Mensual	\$
Tarifa por Cambio Domicilio	\$
Tarifa de Reubicación	\$
Día de pago	Días ____ de mes

Recibí folleto de bienvenida: Sí NO

TARIFAS REGISTRADAS en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Sujetas a cambio previo registro ante el IFT. Cualquier cambio tarifario será notificado al USUARIO con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación; en caso que el USUARIO no esté de acuerdo podrá cancelar el servicio, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones. Tarifas en pesos mexicanos.

EQUIPOS A INSTALAR (EQUIPO)

CANTIDAD	EQUIPO	MODELO	PRECIO

Lugar y fecha

Nombre y firma del USUARIO



Top

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

Acepto Sí NO que el CONTRATO me sea enviado vía electrónica al correo _____@_____; en caso de ser negativa la autorización se deberá entregar físicamente dicho Contrato.
Firma del USUARIO _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "ELARA"), Y POR LA OTRA, EL "USUARIO", SEGÚN LOS DATOS INCLUIDOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

1.1. ELARA se obliga a prestar al USUARIO el servicio de acceso a internet vía satélite (el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "IFT"), y en los términos consignados en el CONTRATO, sin condicionar al USUARIO a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca ELARA, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

1.2. El Servicio se prestará conforme al paquete que contrate el USUARIO (el "Paquete"), el cual se especifica en la carátula del CONTRATO y podrá ser consultado, en todo momento, en la página de internet de ELARA: <http://www.elara.com.mx/> (la "Página Web"), o en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ (el "Visor de Tarifas"). El Paquete podrá ser consultado por el USUARIO a través de los siguientes medios: (i) la Página Web; (ii) en la publicidad de ELARA; (iii) en los establecimientos de ELARA; y/o, (iv) a través de sus Distribuidores autorizados.

1.3. ELARA será el único responsable de la prestación del Servicio frente al USUARIO, la Procuraduría Federal del Consumidor (la "PROFECO") y el IFT como autoridad de la materia por la prestación del Servicio.

1.4. La contratación y cancelación del Servicio y la elección y/o modificación del Paquete se realizará en cualquier momento por el USUARIO, de forma expresa, por escrito o por cualquier medio acordado por ambas partes. ELARA dará a conocer al USUARIO toda la información sobre los Paquetes, Servicios, tarifas y requisitos, previo a la contratación del Servicio.

1.5. En el supuesto que ELARA preste servicios adicionales, siempre y cuando el USUARIO lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las Partes; el USUARIO podrá contratarlos, de manera expresa, de forma empaquetada o desagregada, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el CONTRATO y con base en las tarifas vigentes y registradas en el IFT. Dicha contratación por parte del USUARIO deberá ser previa y por escrito a través de los medios que habilite ELARA para esos efectos, y no estará condicionada a adquirir equipos, otros servicios u otros valores que ofrezca ELARA, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. Dichos servicios adicionales podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, o por cualquier otra modalidad o mixta. El USUARIO podrá dar por terminado cualquier servicio adicional, sin que ello implique necesariamente la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado, para lo cual ELARA se obliga a cancelar los servicios adicionales dentro de un plazo máximo de cinco (5) días naturales posteriores a la manifestación en ese sentido por parte del USUARIO. La cancelación de los servicios adicionales no exime al USUARIO del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. Las



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

partes convienen en que serán aplicables, en su momento, los términos del Código Civil Federal respecto de la identificación y expresión del consentimiento para la contratación de los servicios adicionales por medios electrónicos, ópticos y/o cualquier otra tecnología.

1.6. ELARA es un concesionario de servicios de telecomunicaciones, según consta en su título de concesión de fecha 23 de noviembre de 2012, que le permite proporcionar el Servicio a nivel nacional, previo aviso por escrito al IFT relativo a los servicios cuya explotación pretenda iniciar (el "Título de Concesión"). La cobertura (por Estado o por Municipio) donde ELARA cuenta con la factibilidad para ofrecer comercialmente el Servicio podrá ser revisada por el USUARIO en la Página Web o en el Visor de Tarifas.

1.7. ELARA notificará al USUARIO cualquier modificación de las condiciones originalmente contratadas, con quince (15) días naturales de anticipación, en el correo electrónico previamente autorizado por el USUARIO. En caso que el USUARIO no esté de acuerdo con tales modificaciones, el USUARIO contará con un plazo de quince (15) días naturales siguientes a la entrada en vigor de la modificación respectiva, para dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad o penalidad alguna. Lo anterior, no exime al USUARIO del pago de las contraprestaciones que correspondan por el uso de los Servicios efectivamente prestados y recibidos. El USUARIO podrá autorizar, expresamente y por escrito, un correo electrónico para recibir cualquier tipo de notificación de ELARA respecto del Servicio contratado.

1.8. En caso que ELARA modifique los términos y condiciones originalmente contratados durante el plazo forzoso del Contrato, el USUARIO podrá exigir el cumplimiento forzoso del mismo, y en caso que no los cumpla, podrá rescindir el mismo sin responsabilidad ni penalidad alguna para el consumidor.

1.9. La cancelación en el servicio por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a ELARA.

SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN

2.1. Las tarifas vigentes, los Paquetes y promociones, serán pagadas por anticipado, mismas que podrán ser consultadas en todo momento por el USUARIO en el Visor de Tarifas, en el número telefónico; además estarán publicados en los establecimientos de ELARA. ELARA no podrá incrementar injustificadamente los precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

2.2. En el caso de contraprestaciones únicas adicionales (tales como la tarifa de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), el USUARIO se obliga a pagar a ELARA, al momento de contratar o de solicitar el servicio de que se trate, las tarifas vigentes que incluyen los impuestos correspondientes. En el caso de las contraprestaciones mensuales, las partes acuerdan que éstas se liquidarán por anticipado, obligándose el USUARIO a pagar a ELARA las tarifas vigentes que incluyen los impuestos aplicables, de conformidad con la cláusula TERCERA del CONTRATO.

2.3. La Contraprestación mensual por el Servicio se integra por las tarifas del Paquete, las contraprestaciones por el arrendamiento del Equipo, los impuestos correspondientes y, en su caso, los cargos únicos adicionales (tales como las tarifas de instalación, reconexión, cambio de domicilio o reubicación), de conformidad con lo establecido en el CONTRATO y/o en las tarifas registradas ante el IFT.

2.4. Una vez instalado y activado el Equipo y que el Servicio comience a prestarse al USUARIO, ELARA podrá empezar a cobrarlo. La fecha de Corte de Facturación coincidirá con un mes calendario y el cobro por la prestación del Servicio será por el mes a disfrutar, es decir, se pagará por adelantado el servicio.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

2.5. Las tarifas por la prestación del servicio podrán ser sujetas a modificaciones, en cualquier momento, previo registro ante el IFT. En este supuesto, ELARA se obliga a dar aviso al USUARIO de dicha modificación con quince (15) días naturales de antelación a la entrada en vigor de las mismas. Si el USUARIO no acepta las modificaciones podrá dar por terminado el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte. La cancelación en el servicio por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a ELARA.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO.

3. El pago de la Contraprestación se llevará a cabo de la siguiente manera:

3.1. La fecha de inicio de cobro será la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio. Por la naturaleza del Servicio y el costo del Equipo, las partes aceptan que la forma de pago será por adelantado. Por lo anterior, ELARA entregará al USUARIO, de manera mensual, el estado de cuenta detallado de los Servicios prestados, al menos con diez (10) días naturales de anticipación a la fecha de pago (el "Corte de Facturación").

3.2. ELARA entregará recibo y/o estado de cuenta y/o factura al USUARIO, por lo menos con diez (10) días naturales antes de la fecha de pago, con el importe correspondiente de los Servicios contratados, desglosando el total en los conceptos originados por cada uno de los servicios a disfrutar. En caso de así autorizarlo el USUARIO en la carátula del CONTRATO, el estado de cuenta será enviado al correo electrónico proporcionado para ello; en caso contrario, éste será entregado en el domicilio del USUARIO. Además, dicho estado de cuenta podrá ser consultado por el USUARIO, en todo momento, en la Página Web, en los establecimientos de ELARA o vía telefónica en el número indicado en la carátula del CONTRATO. Por lo anterior, y durante el plazo forzoso del Contrato, las partes aceptan que estarán sujetas a las tarifas aplicables al momento de la contratación del

Servicio y, en su caso, a las modificaciones a las mismas que sean aprobadas por el USUARIO aún si, por alguna razón, no recibe a tiempo el estado de cuenta respectivo.

3.3. El pago de las contraprestaciones mensuales será realizado a favor de ELARA de conformidad con los plazos y montos establecidos en el CONTRATO, las tarifas registradas y de acuerdo al Paquete contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente. El pago se hará en el lugar (sucursales bancarias, establecimientos, oficinas o tiendas departamentales) autorizado por ELARA y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello. ELARA se obliga a dar a conocer al USUARIO los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que le entregará a éste y en la Página Web o, en su caso, podrán ser consultados en cualquier momento en los establecimientos de ELARA o marcando al número telefónico indicado en la carátula del CONTRATO.

3.4. En caso que el USUARIO acepte previamente en la carátula del CONTRATO el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, el USUARIO autoriza a ELARA a realizarlo antes de que concluya el mes anterior a aquél en que se preste el Servicio. El USUARIO se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo.

3.5. ELARA atenderá toda solicitud de Servicio en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

CUARTA.- DURACIÓN

4.1. El CONTRATO entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y una vez que el USUARIO disponga del Servicio, y se mantendrá vigente por un plazo forzoso de contratación de veinticuatro (24) meses, en virtud de las inversiones, equipamiento e infraestructura que se detalla en el numeral 7.1 del Contrato, que debe instalar ELARA



Handwritten signature and initials in blue ink.

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

en beneficio del USUARIO para que pueda disfrutar del Servicio.

4.2. Durante la vigencia del contrato, ELARA asegurará al USUARIO el funcionamiento del Equipo en los términos del CONTRATO y la prestación del Servicio.

4.3. ELARA se compromete a avisar al USUARIO a través de la factura, estado de cuenta y/o recibo, la fecha de conclusión del plazo forzoso con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha efectiva de terminación.

4.4. Ambas partes podrá dar por terminado el Servicio en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató el Servicio. Lo anterior, no exime al USUARIO de la devolución del Equipo y del pago de las contraprestaciones que correspondan de conformidad con el CONTRATO.

4.5. El USUARIO, para terminar anticipadamente el CONTRATO, además de la devolución del EQUIPO, estará obligado a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al veinte por ciento (20%) del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso que se precisa en el numeral 4.1 anterior. De la misma forma, en el supuesto que ELARA decida terminar anticipadamente el CONTRATO por causas que le sean directamente imputables, estará obligada a cubrir al USUARIO una cantidad equivalente al veinte por ciento (20%) de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

4.6. Durante el tiempo que el Servicio esté sujeto al plazo forzoso, ELARA no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del USUARIO. En caso que el USUARIO no esté de acuerdo con tales cambios podrá cancelar el Contrato, sólo pagando, en su caso, los adeudos pendientes conforme a lo pactado en el CONTRATO. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de

ELARA de terminar el CONTRATO, en cualquier momento pagando, en su caso, la penalidad correspondiente.

4.7. Una vez concluido el plazo forzoso, el USUARIO podrá cancelar el Servicio en cualquier momento, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización de ELARA. Lo anterior, no exime al USUARIO de la devolución del Equipo y del pago, en su caso, de los adeudos pendientes conforme a lo pactado en el CONTRATO.

QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. ELARA se obliga a tener siempre en un lugar visible de sus establecimientos, el horario de atención al público, los teléfonos, el correo electrónico y/o su Página Web; medios que estarán disponibles para el USUARIO las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, a fin de que éste pueda consultar las tarifas registradas y vigentes, las formas de pago, la descripción y características del Servicio, y el contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.

5.2. Una vez firmado el CONTRATO y pagadas las tarifas correspondientes, las partes acordarán la fecha y hora de instalación en el domicilio del USUARIO, lo cual se establecerá en la carátula del CONTRATO, dentro de los diez (10) días hábiles a la firma del CONTRATO. El USUARIO se obliga a brindar todas las facilidades y accesos que se requieran para la instalación del Equipo necesario para la prestación del Servicio, para lo cual los empleados de ELARA deberán identificarse plenamente previo al desempeño de las labores programadas. Una vez aceptada la instalación, el USUARIO no podrá modificar de ninguna forma los Equipos, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, ELARA no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por ELARA en el sitio original.

5.3. ELARA no será responsable por cualquier imposibilidad técnica que le impida prestar el Servicio al



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

USUARIO, por lo que, en este supuesto, ELARA sólo quedaría obligada a realizar el reembolso de las tarifas de instalación y, en su caso, de la(s) mensualidad(es) pagada(s) por el USUARIO a más tardar dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

5.4. El lugar o habitación donde se instalará el Equipo será a elección del USUARIO, salvo que existan imposibilidades técnicas para hacerlo. Una vez instalado el Equipo, el USUARIO podrá solicitar cualquier cambio de ubicación al personal autorizado por ELARA, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo; en caso contrario, el USUARIO será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla de recepción de las señales ocasionadas por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

5.5. ELARA se obliga a proteger los datos personales e información proporcionada por el USUARIO para la celebración del CONTRATO en términos de la legislación aplicable. Lo anterior, salvo que dicha información le sea requerida a ELARA por mandamiento de autoridad competente con la debida fundamentación y motivación legal.

5.6. ELARA se obliga a no realizar llamadas sobre la promoción del Servicio o paquetes aplicables ajenos al originalmente contratado, a menos que el USUARIO manifieste su consentimiento por medios electrónicos.

5.7. ELARA se compromete a respetar el derecho del USUARIO a elegir libremente a su proveedor del Servicio.

5.8. ELARA reconoce el derecho del USUARIO de acceder a la información y a recibir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables, por lo que se compromete a informar al USUARIO de todas las condiciones, características y tarifas aplicables, previo a la contratación del Servicio, mismos

que podrán ser consultados, en todo momento, en la Página Web.

5.9. ELARA se compromete a respetar el derecho del USUARIO de contratar el Servicio conforme a las condiciones comerciales y términos registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la Página Web, sin perjuicio del uso de otros medios.

5.10. ELARA reconoce el derecho del USUARIO de rescindir el Contrato en los términos pactados en el mismo, o de cambiar de Paquete en forma anticipada.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. 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, así como a permitir, en cualquier momento, la revisión del mismo a efecto de constatar el uso, funcionamiento y/o el Servicio objeto del CONTRATO. En tal caso, ELARA avisará al USUARIO sobre la necesidad de realizar la visita con un tiempo de anticipación de 48 (cuarenta y ocho) horas.

6.2. ELARA podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación del Servicio, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos treinta y seis (36) horas de anticipación al USUARIO, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más de treinta y seis (36) horas. En caso que el mantenimiento exceda el horario antes señalado, ELARA realizará una bonificación y compensación que se calculará en términos de lo establecido en el CONTRATO y sólo por el tiempo en que el USUARIO no tuvo el Servicio; deductiva que se reflejará en la factura del mes inmediato siguiente.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

6.3. El mantenimiento del Equipo será sin cargo para el USUARIO; sin embargo, si ELARA acredita fehacientemente que las interrupciones del Servicio se deben al uso inadecuado del Equipo por parte del USUARIO, cualquier gasto por la reparación del mismo correrá a cargo de éste último.

6.4. La prestación del Servicio no incluye el suministro de dispositivos o equipos terminales (computadoras, celulares, tabletas, televisores o cualquier otro diverso al proporcionado por ELARA), por lo que ELARA no será responsable de la calidad o funcionamiento de los dispositivos propiedad del USUARIO, ni del uso inadecuado de los mismos por parte de éste último.

6.5. La prestación del Servicio no incluye cualquier derecho de uso y/o propiedad respecto de la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a ELARA, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo, por lo que EL USUARIO acepta que no podrá modificar la constitución o apariencia del Equipo y/o comercializar cualquier Servicio y/o modificar las marcas, nombres comerciales o logotipos de ELARA, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, y/o del Equipo.

6.6. Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el USUARIO a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del USUARIO, por lo que éste último libera expresamente a ELARA de cualquier responsabilidad derivada de acceso no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos 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 descritos en el párrafo precedente.

Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación del Servicio, ELARA se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso indemnizar al USUARIO conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente. La responsabilidad contractual de ELARA frente al USUARIO no excederá el precio y/o tarifas registradas ante el IFT y aplicables al Servicio objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso, ELARA será responsable de los perjuicios o daños indirectos que sufra el USUARIO con motivo de cualquier acto u omisión en los que ELARA pueda incurrir por la prestación del Servicio.

6.7. Se informa al USUARIO que, por tratarse de un Servicio que se provee vía satélite, tiene las limitaciones y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe en la cláusula NOVENA del CONTRATO.

SÉPTIMA.- EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Para efectos del CONTRATO, se entenderá por "Equipo" los aparatos o dispositivos alámbricos o inalámbricos que se instalarán en el domicilio del USUARIO y que son necesarios para recibir y disfrutar del Servicio, esto es: (i) la antena o plato receptor de señales satelitales; (ii) Transceiver o convertidor de señal de bajada/subida; (iii) módem y/o equipo WiFi; (iv) las partes mecánicas/brazo; y, (v) el cable de conexión; mismos que se describen en la carátula del CONTRATO.

7.2. El Equipo es indispensable para la prestación del Servicio y sólo podrá ser proporcionado por ELARA. En ningún momento, el Equipo será propiedad del USUARIO, pues éste se otorga en arrendamiento para que pueda recibir el Servicio en los términos y condiciones que se señalan en la cláusula VIGÉSIMA SEGUNDA del CONTRATO.

7.3. Si al término o rescisión del Contrato, el USUARIO no devuelve el Equipo a ELARA en términos de lo previsto en el Contrato, se hará efectivo el pagaré que es causal y no negociable; es decir que ese pagaré sólo se



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

firma por el USUARIO para garantizar la devolución del Equipo. Al finalizar la relación contractual y, de ser el caso, ELARA devolverá el pagaré establecido en el Anexo 1 al USUARIO.

7.4. En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el USUARIO se obliga a devolver o entregar el Equipo a ELARA a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se le notifique la terminación del Contrato.

7.5. En caso de la devolución del Equipo, se proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del USUARIO y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. ELARA se obliga a cancelar y devolver el pagaré suscrito en garantía del Equipo establecido en el Anexo 1, al término del Contrato siempre y cuando el USUARIO entregue los Equipos.

7.6. En el supuesto que el USUARIO no devuelva el Equipo a ELARA por terminación anticipada del Contrato, éste podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 1. Asimismo, el USUARIO se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en el Anexo A, al término del Contrato. ELARA, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del Contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable. En caso que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el USUARIO tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a ELARA para que se tomen las medidas pertinentes. En caso de robo, y una vez que EL USUARIO acredite fehacientemente ante ELARA haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

OCTAVA.- REPORTE DE FALLAS

8.1. El USUARIO deberá comunicar en forma inmediata a ELARA sobre las fallas o interrupciones del

Servicio, así como cualquier queja al respecto, para lo cual podrá llamar al número telefónico de la Mesa de Servicio que se especifica en la carátula del CONTRATO, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

8.2. El USUARIO podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja por fallas en el Servicio, por escrito, vía electrónica, llamando al teléfono de atención a clientes, o por cualquier otro medio con el que cuente ELARA; detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha petición; señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta.

8.3. Por cada reclamación que reciba ELARA, deberá proporcionar al SUSCRIPTOR un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas reportadas en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

NOVENA.- CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. ELARA se obliga a proporcionar el servicio de Internet de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los parámetros de calidad previstos en el presente Contrato así como los establecidos por su Título de Concesión y demás normatividad

9.2. La disponibilidad promedio anual de los enlaces satelitales de la red es de noventa y nueve punto cuatro por ciento (99.4%), garantizada para la transmisión y recepción de la señal satelital; lo anterior se traduce en la posibilidad de que el Servicio se vea afectado en un promedio de uno punto ocho (1.8) días al año. Para medir esa disponibilidad, se excluyen las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, pues éstos no son imputables a ELARA:

9.2.1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo (antena, módem, transceiver,



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

cables coaxiales, por ejemplo) por parte del USUARIO o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.

9.2.2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena parabólica por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.

9.2.3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla de los equipos por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.

9.2.4. La desconfiguración del módem o cualquier componente del Equipo por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica (no break/UPS ferromagnético).

9.2.5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.

9.2.6. La negligencia en el cuidado del Equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.

9.2.7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo.

9.2.8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen de ELARA. En este supuesto, ELARA notificará al USUARIO de dichos trabajos conforme al numeral 6.2 de la cláusula SEXTA del CONTRATO.

9.3. La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el Equipo ni su tiempo de solución. ELARA se compromete a reparar las fallas y el Equipo en términos del CONTRATO y, de ser el caso, compensará al USUARIO por el tiempo en que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 9.6 y 9.7 de esta cláusula.

9.4. Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

9.4.1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas. Sin embargo, se estará a lo dispuesto en el numeral 9.7 del Contrato.

9.4.2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.

9.4.3. Cortes conocidos como interferencias solares.

9.4.4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a ELARA.

9.5. Las interrupciones del Servicio imputables a ELARA son las siguientes:

9.5.1. Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.

9.5.2. Fallas en la instalación.

9.5.3. Falta de suministro eléctrico en la estación central (HUB).

9.5.4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable a ELARA.

9.6. En caso que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a ELARA, o si se aplican cargos indebidos al USUARIO, ELARA compensará al USUARIO la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

conforme a lo establecido en el CONTRATO o cuando así lo determine la autoridad competente.

9.7. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, y si la interrupción dura más de setenta y dos (72) horas hábiles consecutivas posteriores a la recepción del reporte respectivo, ELARA hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado por EL USUARIO. Dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura; además, ELARA deberá bonificar, por lo menos, el veinte por ciento (20%) del monto del periodo de afectación en el Servicio. EL USUARIO deberá reportar oportunamente el evento a ELARA conforme a lo establecido en la cláusula OCTAVA del CONTRATO, salvo que se trate de una falla generalizada (que afecte a más de uno de los usuarios de ELARA). No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del USUARIO en permitir a ELARA efectuar los trabajos de mantenimiento o de reparación necesarios.

DÉCIMA.- USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE

10. Ambas partes aceptan que:

10.1. Conocen el funcionamiento básico de Internet y sus capacidades, sus características técnicas y los tiempos de consulta de datos e información, así como su transferencia.

10.2. La información que circula en internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por las leyes en materia de derechos de autor, por lo que el USUARIO es el responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

10.3. ELARA no es ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para

proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

10.4. ELARA no se hará responsable por el daño o perjuicio que sufra el USUARIO por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas, interrupciones del Servicio o descargas de software de internet por parte del USUARIO en los dispositivos.

10.5. 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 Servicio, sin penalidad alguna.

10.6. ELARA no será responsable de la calidad de la información o los datos que el USUARIO obtenga a través del Servicio, por lo que el uso de la información obtenida por medio del Servicio es bajo la estricta responsabilidad del USUARIO.

10.7. Cualquier aplicación, producto, servicio y/o información que se encuentren en internet y que sean distintos a los explícitamente incluidos en el Servicio, son suministrados por terceros, por lo que es responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su aplicación, producto, servicio y/o información.

10.8. La navegación a la que se somete el USUARIO por medio 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.

10.9. Es responsabilidad del USUARIO aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que ELARA no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

10.10. La información que fluye en internet no tiene protección y está expuesta a que se pueda desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el USUARIO emita o reciba a través del Servicio será bajo su responsabilidad.

10.11. Es responsabilidad del USUARIO el uso que haga del Servicio, por lo tanto ELARA queda exenta de cualquier responsabilidad por la funcionalidad y seguridad de los datos enviados y recibidos por el USUARIO por medio del Servicio.

10.12. El Servicio está sujeto a una cuota de velocidad mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el USUARIO, por lo cual, si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, el USUARIO podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación, con la velocidad máxima de navegación que incluya el Paquete contratado, misma a la que podrá seguir navegando el USUARIO sin costo adicional.

10.13. ELARA no se hará responsable de:

10.13.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo que permita el acceso a internet.

10.13.2. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

10.13.3. 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.

El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el USUARIO no mantenga en sus dispositivos o equipo personal el software necesario para incrementar o perfeccionar las funcionalidades del Servicio.

DÉCIMA PRIMERA.- NOTIFICACIONES

11.1. Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se hagan las partes conforme al CONTRATO, se hará efectiva cuando se realice por escrito y siempre que se envíe al domicilio especificado en la carátula del CONTRATO, sea mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAMBIOS DE DOMICILIO

12.1. ELARA, sin responsabilidad alguna, podrá cambiar de domicilio dentro del territorio concesionado, para lo cual notificará ese hecho al USUARIO de conformidad con la cláusula DÉCIMA PRIMERA del CONTRATO con diez (10) días hábiles de anticipación a que surta efectos dicho cambio.

12.2. Cuando el USUARIO tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el Servicio deberá solicitarlo por escrito a ELARA, quien contará con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar el cambio de domicilio, previo pago de las tarifas registradas correspondientes al cambio de domicilio. Si ELARA no cuenta con la posibilidad técnica de proveer el servicio en el nuevo domicilio del USUARIO, será causa automática de terminación del Servicio, sin responsabilidad para ninguna de las partes.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO



TOC
[Firma]

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

13.1. ELARA podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, si el USUARIO incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

13.1.1. Si no paga en tiempo y forma la factura, recibo y/o estado de cuenta que ELARA le remita.

13.1.2. Por utilizar el Servicio en contravención a lo previsto en el CONTRATO y/o las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

13.1.3. Por alterar o modificar el Equipo.

13.1.4. Por declaración judicial o administrativa.

13.2. Por cualquier supuesto previsto en el numeral 13.1 de suspensión del Servicio en que incurra el USUARIO, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto el USUARIO no cubra los saldos insolutos y el costo de reanudación de los SERVICIOS a ELARA, cuya tarifa de costo de reanudación estará previamente registrado ante el IFT.

13.3. La suspensión se efectuará por ELARA al Servicio contratado. ELARA restablecerá el Servicio a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectúe el pago adeudado, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo no será mayor a cuarenta y ocho (48) horas a partir del momento en que se efectúe el pago adeudado, siempre y cuando, el USUARIO haya liquidado: (i) los adeudos pendientes de pago conforme a lo previsto en el numeral 13.2 del Contrato; y (ii) el cargo correspondiente a la reconexión del Servicio que ELARA tenga registrado ante el IFT, en el entendido que si después de sesenta (60) días naturales de haber realizado la suspensión del Servicio, ELARA no recibe el pago correspondiente podrá rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial, de conformidad con la cláusula DÉCIMA CUARTA del CONTRATO.

13.4. En caso de suspensión del Servicio, el USUARIO tendrá la obligación de pagar a ELARA las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados y devolver el Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

14.1. ELARA y el USUARIO acuerdan que, en caso de que alguna de ellas incumpla con sus obligaciones conforme al CONTRATO, la parte afectada podrá exigir el cumplimiento forzoso o, en su caso, rescindir el CONTRATO, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna.

14.2. El CONTRATO se rescindirá, de manera inmediata, en los siguientes casos:

14.2.1. Una vez transcurridos los sesenta (60) días naturales a que se refiere el numeral 13.3 de la cláusula DÉCIMA TERCERA del CONTRATO y siempre que el USUARIO deje de cubrir sus obligaciones de pago.

14.2.2. En caso que el USUARIO incumpla con las obligaciones y/o restricciones en el uso del Servicio que se establecen en el CONTRATO.

14.2.3. En caso que ELARA incumpla con las obligaciones del CONTRATO.

14.2.4. Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene, en cuyo caso, la parte de que se trate podrá rescindir el CONTRATO, sin responsabilidad alguna, a no ser que la resolución, sentencia o el mandato correspondiente determine la responsabilidad de las partes, condene al pago de penalizaciones o imponga el pago de multas, sanciones o indemnizaciones.

14.2.5. Si ELARA modifica los términos y condiciones del CONTRATO y EL USUARIO no está de acuerdo con dichas modificaciones; o si ELARA no presta el Servicio en la



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este supuesto, el USUARIO podrá rescindir el CONTRATO sin responsabilidad alguna, aun y cuando se encuentre sujeto a algún plazo forzoso.

14.2.6. Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.

14.2.7. Por término de la vigencia o revocación del Título de Concesión.

14.2.8. Por la imposibilidad permanente de ELARA para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

14.2.9. Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de treinta (30) días naturales. Con independencia de la bonificación y compensación que le corresponde al USUARIO por la falta del servicio.

14.2.10. Si el USUARIO conecta equipos o 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 de ELARA.

14.2.11. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del USUARIO o ELARA, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el USUARIO o ELARA son declarados en quiebra.

14.2.12. 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.

14.2.13. Si el USUARIO utiliza el Servicio para un uso diverso al expresamente autorizado en la carátula del CONTRATO, si 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 de ELARA o del IFT.

14.2.14. Si cualquiera de las partes cede los derechos y/u obligaciones derivados del CONTRATO o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de la otra parte.

14.2.15. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

14.3. En caso que el CONTRATO sea rescindido por alguna de las causas antes señaladas, el USUARIO deberá pagar a ELARA los servicios efectivamente prestados, así como hacer la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso.

14.4. Tratándose de los numerales 14.2.1, 14.2.2, 14.2.3, 14.2.5, 14.2.12 y 14.2.13 y 14.2.14, la parte que actualice la causal de rescisión correspondiente estará obligado a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al veinte por ciento (20%) del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso que se precisa en el numeral 4.1 del Contrato.

DÉCIMA QUINTA.- RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPTIÓN Y BONIFICACIÓN.

15.1. En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos previstos en el CONTRATO o no se presten o proporcionen por causas imputables a ELARA, el USUARIO deberá informarlo de manera inmediata a ELARA al número telefónico de la Mesa de Servicio que se especifica en la carátula del CONTRATO. Cuando el Servicio se interrumpa hacia la red pública de telecomunicaciones de ELARA por causas imputables exclusivamente a éste último, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por el USUARIO,



702
20

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

ELARA deberá compensar al USUARIO la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio. Lo anterior, no será impedimento para que el USUARIO cancele de manera anticipada el Servicio, sin penalización ni responsabilidad alguna.

15.2. El USUARIO reconoce y acepta que, al ser aplicado el descuento o la bonificación señalada en el numeral 15.1 anterior, ELARA quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, que pudiera resultar con base en las leyes o normas aplicables, por lo que no se actualizará un supuesto de rescisión del CONTRATO. Lo anterior, independientemente del derecho del USUARIO a la cancelación del Servicio.

15.3. En caso fortuito o fuerza mayor, ELARA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del Servicio sea superior a setenta y dos (72) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

16.1. En caso que se modifique el CONTRATO, previa autorización de la PROFECO y del IFT conforme a sus respectivas competencias, el USUARIO, a su elección, podrá suscribir un nuevo contrato sujetándose a los nuevos términos y condiciones previstos en el instrumento que sustituya al CONTRATO. Por lo anterior, ELARA sólo podrá sustituir el Contrato de Adhesión suscrito mediante acuerdo de las partes, mismo que deberá constar por escrito y/o podrá hacerse por medios electrónicos y/o por cualquier otro medio con el que cuente ELARA. Independientemente de lo anterior, el USUARIO podrá exigir el cumplimiento forzoso del CONTRATO o dar por terminada la relación contractual sin ninguna responsabilidad.

16.2. El USUARIO será notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN

17.1. Las partes acuerdan que no podrán traspasar, ceder o enajenar a terceros, los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

17.2. Para ceder los derechos y obligaciones del CONTRATO, el USUARIO deberá entregar por escrito a ELARA la información del nuevo USUARIO con todos los datos previstos en la carátula del CONTRATO y estar al corriente con todos sus pagos. En su caso, ELARA autorizará la cesión dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud, siempre que se cuenten con todos los datos del nuevo USUARIO y se tenga la factibilidad técnica. En caso que la cesión implique un cambio de domicilio, el nuevo USUARIO deberá cubrir las tarifas vigentes correspondientes a dicho cambio.

17.3. ELARA podrá, en cualquier tiempo, ceder o traspasar, todos o parte, de los derechos y obligaciones derivados del CONTRATO a cualquiera de las empresas subsidiarias, afiliadas, filiales o a su empresa controladora, debiendo notificar por escrito al USUARIO, al menos, con quince (15) días naturales de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la cesión. En caso que el USUARIO no esté de acuerdo con la cesión podrá dar por terminado el CONTRATO sin responsabilidad alguna, quedando obligado a pagar únicamente por los Servicios utilizados hasta el momento de la terminación del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

18.1. ELARA se obliga a entregar al USUARIO la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a la firma del CONTRATO, misma que estará publicada, de manera permanente, en



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

la Página Web, y podrá ser enviada a través de medios electrónicos, previa autorización del USUARIO.

DÉCIMA NOVENA.- POLÍTICA DE ACCESO AL SERVICIO

19.1. El Servicio provisto por ELARA al USUARIO cumple con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

19.2. El USUARIO podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por ELARA, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

19.3. ELARA se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios.

19.4. ELARA preservará la privacidad del USUARIO y la seguridad de la red.

19.5. ELARA publicará en la Página Web la información relativa a las características del Servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el IFT, la velocidad, calidad, naturaleza y garantía del Servicio.

19.6. ELARA podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el IFT, a fin de garantizar la calidad o la velocidad del Servicio contratada por el USUARIO, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

VIGÉSIMA.- NO DISCRIMINACIÓN

20.1. ELARA no discriminará a ningún USUARIO por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o discapacidades. El

USUARIO que sufra alguna discapacidad podrá comunicarse a la Mesa de Servicio de ELARA para recibir información y atención personalizada, incluyendo la explicación del Servicio, tarifas y la lectura del CONTRATO, y/o el envío del personal de ELARA al domicilio del USUARIO.

20.2. ELARA prestará el Servicio a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA PRIMERA.-LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

21.1. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del CONTRATO, incluyendo cuestiones sobre la validez del mismo, las partes acuerdan expresamente someterse en la vía administrativa a la PROFECO y, en la vía jurisdiccional, a la competencia de los tribunales competentes; renunciando las partes a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio pasado, presente o futuro, pudiere corresponderles, o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

22.1. ELARA dará al USUARIO el Equipo en arrendamiento, esto es, el uso y goce temporal del mismo para que pueda recibir el Servicio, el cual se entregará en perfecto estado y funcionando normalmente, y se otorgará por el tiempo en que se encuentre vigente la prestación del Servicio.

22.2. Las partes aceptan que sólo se podrá recibir el Servicio mediante el Equipo que proporcionará ELARA; de esta forma, el arrendamiento del Equipo se encontrará sujeto a la prestación del Servicio, bajo los términos y condiciones pactados en la cláusula CUARTA del CONTRATO. ELARA hace del conocimiento del USUARIO que puede consultar el precio de cada elemento del Equipo en el Visor de Tarifas.



102



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

22.3. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del CONTRATO, misma que se hará efectiva por ELARA en caso de ser necesario. Por su parte, ELARA se obliga a contar con las refacciones y/o con los equipos necesarios para realizar cualquier reparación y/o sustitución del Equipo durante la vigencia del CONTRATO.

22.4. ELARA podrá instalar temporalmente un Equipo sustituto con las mismas características al previamente instalado mientras se realiza la reparación correspondiente. ELARA deberá suspender el cobro del Servicio por el periodo que duren las reparaciones cuando éstas superen el tiempo de reparación comprometido, salvo si otorga un equipo terminal sustituto al USUARIO con las mismas características, o bien, si el USUARIO sigue haciendo uso del Servicio mediante un equipo propio.

22.5. El arrendamiento del Equipo durará por todo el tiempo en que se encuentre vigente el CONTRATO.

22.6. Una vez concluido el plazo forzoso del Contrato, o en caso que el USUARIO desee dar por terminado el Servicio o el CONTRATO sea rescindido, el USUARIO deberá devolver el Equipo a ELARA en buenas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro propio de su uso normal. Para tal efecto, el USUARIO deberá regresar el módem y/o WiFi en las oficinas de ELARA y señalar una fecha para que ELARA pueda recoger el resto del Equipo (la "Fecha de Recolección") en el domicilio del USUARIO.

22.7. Independientemente de las causas de terminación del Servicio o de rescisión del CONTRATO, las partes pactarán la Fecha de Recolección del Equipo, mismo que no podrá ser mayor a 3 días hábiles.

22.8. En caso que, por cualquier circunstancia, ELARA no pueda recoger el Equipo, las partes acuerdan que señalarán una nueva Fecha de Recolección. En caso que, por causas imputables al USUARIO, tampoco sea posible recolectar el Equipo en la nueva fecha acordada, ELARA se reserva el derecho de recogerlo en cualquier día que

encuentre al USUARIO en su domicilio, levantando la orden de servicio correspondiente y, en caso que no pueda recolectar el EQUIPO ejecutará el Pagaré que garantiza la devolución del mismo.

22.9. El precio por el arrendamiento del Equipo se encuentra incluido en las tarifas mensuales registradas por ELARA ante el IFT, por lo anterior, le serán aplicables los términos y condiciones establecidos en la cláusula SEGUNDA del CONTRATO. Las contraprestaciones por el arrendamiento del Equipo se encontrarán detalladas en el recibo y/o estado de cuenta y/o factura que se expida por el Servicio.

22.10. El USUARIO se obliga a poner todo cuidado en la conservación del EQUIPO, asumiendo las obligaciones propias del arrendatario hasta que el Equipo sea devuelto a ELARA en los términos de la presente cláusula. Por lo anterior, será responsable del deterioro que sufra el Equipo por su culpa o negligencia, excepto por el deterioro normal por su uso cotidiano.

22.11. El USUARIO se obliga a no intervenir las partes internas del Equipo, ni a permitir que personas no autorizadas lo hagan; no podrá venderlo, sub-arrendarlo, gravarlo o disponer de éste de ninguna forma, ni podrá usarlo en domicilio distinto al señalado en la carátula del CONTRATO.

22.12. El USUARIO se obliga a cubrir los gastos de reparación o el costo total del Equipo, en caso de que se pruebe fehacientemente que existió un mal uso, negligencia, descuido o cualquier causa que le sea imputable, o bien, si lo enajenó o no sea devuelto. El costo total del Equipo, sus partes o complementos, será el que se señala en la carátula del CONTRATO.

22.13. En caso de descompostura o fallas del Equipo, el USUARIO deberá levantar el reporte respectivo en el número telefónico designado para esos efectos. Las reparaciones serán sin costo, salvo que se demuestre



Handwritten signature and initials in blue ink.

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

fehacientemente que hubo negligencia o mal uso del Equipo por parte del USUARIO.

22.14. El USUARIO acepta que se constituirá como depositario del Equipo, aún y cuando dejare de pagar por la prestación de Servicio y/o se dé la terminación del Servicio o la rescisión del CONTRATO, hasta que el mismo sea devuelto o recolectado por el personal de ELARA. La falta de devolución del Equipo no se entenderá como renovación o novación del CONTRATO, ni exime al USUARIO de guardar y conservar en buen estado el Equipo; adicionalmente, en caso que el USUARIO decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto a ELARA, no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del USUARIO.

VIGÉSIMA TERCERA.- DATOS REGISTRALES

23.1. El CONTRATO fue debidamente registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número de registro 002-2019, de fecha 8 de enero del año 2019. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado en perjuicio del USUARIO se tendrá por no puesta.

22.1. Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas las operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma. El USUARIO podrá consultar dicho registro en el vínculo informático: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Elara Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.!!Elara 002-2019.pdf, así como en el siguiente código



* El USUARIO SI () NO () acepta que ELARA ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del CONTRATO; y SI () NO () acepta que le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

Firma del USUARIO:

Leído por las partes el contenido del CONTRATO y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de

entregándose una copia del mismo al USUARIO.

ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.

Nombre del representante legal:

EL USUARIO

Nombre:



Handwritten signature and initials in blue ink

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/03/2019
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/287/2018
Registro: 002-2019

ANEXO "A" DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET VÍA SATÉLITE (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "ELARA"); Y POR LA OTRA, EL "USUARIO".

PAGARÉ

BUENO POR \$9,250.00 MN

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20 ____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.** la cantidad de \$9,250.00 (NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 MN) por concepto del Equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del Contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el Contrato).

Nombre: _____ ACEPTO: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

AVM/far/jlhl



