



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	GUGACOM
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	007-2020
FECHA DE REGISTRO:	20/01/2020
AUTORIZACIÓN	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET098604AU-518185
VIGENCIA:	09/09/2029
NATURALEZA:	AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 20 días del mes de enero 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como 4 fracción XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del 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 **007-2020** de fecha **20 de enero 2020**, el cual 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 del 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.





GUGACOM
GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
GTE190619MS5
Teléfono: 5565869891 Web: www.gugacom.com correo electrónico: clientes@gugacom.com
DOMICILIO: Periférico Sur 5440, int. 1304, Colonia Olímpica, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04710, Ciudad de México.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL INALAMBRICO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V. Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. GUGA TELECOM se obliga a prestar el servicio de Internet Residencial Inalámbrico (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

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

El presente contrato se regirá bajo el esquema de **PREPAGO**, es decir, se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que GUGA TELECOM inicie la prestación del servicio.

GUGA TELECOM es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

GUGA TELECOM no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado ante las autoridades y GUGA TELECOM. GUGA

TELECOM informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: www.gugacom.com.

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

GUGA TELECOM mantendrá activo la SIM por un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, GUGA TELECOM no cancelará, ni suspenderá la SIM dentro de los siguientes 180 días posteriores al término de la vigencia de la última RECARGA. Si el SUSCRIPTOR desea realizar una RECARGA vencidos los 180 días antes indicados, primero deberá comunicarse con el área de atención a clientes de GUGA TELECOM para reactivar la SIM y poder contratar nuevamente el Servicio al momento de su nueva RECARGA.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: www.gugacom.com, y a través de aplicación móvil para dispositivos Android e IOS "miguga"
- La cobertura donde GUGA TELECOM ofrece el Servicio: www.gugacom.com
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.gugacom.com
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.gugacom.com
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.gugacom.com y a través de aplicación móvil para dispositivos Android e IOS "miguga".



GUGACOM
GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
GTE190619MS5
Teléfono: 5565869891 Web: www.gugacom.com correo electrónico: clientes@gugacom.com
DOMICILIO: Periférico Sur 5440, int. 1304, Colonia Olímpica, Alcaldía Coyoacan, C.P. 04710, Ciudad de México.

- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPUTOR, se encuentra disponible el número telefónico **5565869891**, así como el correo electrónico clientes@gugacom.com disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. GUGA TELECOM podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPUTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

GUGA TELECOM debe ofrecer al SUSCRIPUTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPUTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. GUGA TELECOM se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal www.gugacom.com, en el que para acceder a ella el SUSCRIPUTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del SUSCRIPUTOR (nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN), correo electrónico, domicilio en dónde se recibirá el Servicio, número telefónico (fijo/móvil).

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPUTOR le hará del conocimiento a GUGA TELECOM a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPUTOR que se encuentran establecidos en la cláusula quinta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará a favor del SUSCRIPUTOR y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, la devolución y bonificación se harán a través

del medio que convengan las partes, o en su defecto a través de pago en efectivo en el domicilio de GUGA TELECOM.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el SUSCRIPUTOR deberá adquirir una SIM con GUGA TELECOM y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL SUSCRIPUTOR podrá ingresar en la página de internet www.gugacom.com, y realizar el registro con sus datos, para consultar si el servicio esta activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPUTOR podrá recibir ayuda por parte GUGA TELECOM a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del SUSCRIPUTOR, y eso hace que el SUSCRIPUTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con GUGA TELECOM.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el SUSCRIPUTOR deberá hacerlo del conocimiento a GUGA TELECOM para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que GUGA TELECOM utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: www.gugacom.com

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la SIM y el primer consumo o conexión a la red de GUGA TELECOM que realice el SUSCRIPUTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPUTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

NOVENA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPUTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

GUGA TELECOM podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

GUGA TELECOM se obliga a informar al SUSCRIPUTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico móvil del SUSCRIPUTOR, la siguiente información:



GUGACOM
GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
GTE190619MS5
Teléfono: 5565869891 Web: www.gugacom.com correo electrónico: clientes@gugacom.com
DOMICILIO: Periférico Sur 5440, int. 1304, Colonia Olímpica, Alcaldía Coyoacan, C.P. 04710, Ciudad de México.

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRIPOTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

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

El SUSCRIPOTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. GUGA TELECOM podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPOTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPOTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, GUGA TELECOM hará la compensación por la parte proporcional de acuerdo con la cláusula Décima Segunda, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, GUGA TELECOM deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. GUGA TELECOM deberá bonificar y compensar al SUSCRIPOTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **GUGA TELECOM** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad GUGA TELECOM, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, GUGA TELECOM hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada. la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, GUGA TELECOM deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando GUGA TELECOM realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que GUGA TELECOM reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, GUGA TELECOM procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPOTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPOTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla GUGA TELECOM se obliga a informarle al SUSCRIPOTOR a través de los siguientes medios: sms y correo electrónico.

DECIMA CUARTA: NO DISCRIMINACIÓN. GUGA TELECOM debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en



GUGACOM
GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V.
GTE190619MS5
Teléfono: 5565869891 Web: www.gugacom.com correo electrónico: clientes@gugacom.com
DOMICILIO: Periférico Sur 5440, int. 1304, Colonia Olímpica, Alcaldía Coyoacan, C.P. 04710, Ciudad de México.

forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DECIMA QUINTA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.gugacom.com para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPTOR que al activar la SIM está aceptando que GUGA TELECOM utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

GUGA TELECOM está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

DÉCIMA SEXTA. CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

DÉCIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, GUGA TELECOM no podrá interrumpir los Servicios contratados vigentes de acuerdo a la fecha de vencimiento de la recarga contratada. Si el Servicio de telecomunicaciones se

suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al GUGA TELECOM, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO por los días que no se prestaron en su periodo de vigencia. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 007-2020 de fecha 20 del mes de enero de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Guga_Telecom_S.A.P.I.de_C.V.!!Gugacom_007-2020.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 del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

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