

# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

## REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL INTERNET CANCUN, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL INTERNET CANCUN  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO 65-2018  
FECHA DE REGISTRO 08/05/2018

### AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO FET096595AU-516950  
VIGENCIA 24/01/2028  
NATURALEZA ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 08 de mayo de 2018

## INTERNET CANCUN, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por **INTERNET CANCUN, S.A. DE C.V.** con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 65-2018, a 08 de mayo de 2018.

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 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 párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2,



  
Página 1 de 11

“El registro 65-2018 estuvo vigente del 08 de mayo de 2018, al 04 de septiembre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de 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 de 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:

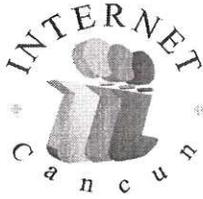


**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
 Servicio: INTERNET  
 Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
 Registro: 65-2018

**CARÁTULA**

	Contrato # _____
SUScriptor O RAZON SOCIAL: _____ REPRESENTANTE LEGAL: _____ DOMICILIO: _____ _____ R.F.C.: _____ HOMOCLAVE: _____ TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ) _____	
<p align="center"><b>PLAN</b></p> TIPO: _____ GIGABYTE: Desde: _____ <b>El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente.</b> FOLIO IFT: _____ CANTIDAD EQUIPOS: _____	PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____ EFECTIVO ( ) TARJETA CREDITO ( ) TARJETA DEBITO ( ) DEPOSITO CUENTA NO. _____ BANCO: _____
<p align="center"><b>MODEM</b></p> MARCA: _____ MODELO: _____ NÚMERO DE SERIE: _____	LUGAR DE INSTALACIÓN: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____ COSTO DE CADA EQUIPO: modem internet \$ _____

**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 de 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 de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente 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"**.
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"**.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/135/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018
Registro: 65-2018

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.

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor" \_\_\_\_\_



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE: INTERNET CANCUN, S.A. 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. 563, de fecha 11 de agosto de 1997, presentada ante el Licenciado Benjamín Salvador De la Peña Mora, Notario Público número 20 del Estado de Quintana Roo.
B) Su representante legal cuenta con Facultades Generales para la celebración de este Contrato.
C) Objeto Social: Prestación del servicio de acceso a Internet.
D) Con Registro Federal de Contribuyente ICA9708118N6.
E) Con dirección fiscal en Av. Uxmal, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, Col. S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, C.P. 77500, en el Estado de Quintana Roo.



# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

F) Que es una empresa que cuenta con la Autorización de Comercializadora, para prestar el servicio de INTERNET en el Estado de Q. Roo, Acreditando lo anterior con el título de Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-0106/2017, de fecha 24 de enero de 2018, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

G) Que tiene su domicilio legal ubicado en calle, Av. Uxmal, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, Col. Centro, S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, C.P. 77500, en el Estado de Quintana Roo.

## 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

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. "EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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 por parte de "EL SUSCRIPTOR".

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPTOR" por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:

Servicio	Velocidad de Recepción	Velocidad de Envío	Características
	Desde:	Desde:	

La velocidad contratada estará comprendida entre la antena receptora instalada en el lugar del suscriptor y el primer punto de acceso a la Red de "EL PROVEEDOR"

**SEGUNDA. "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, registradas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizados "EL PROVEEDOR" pueden ser consultados en la página de internet [www.cancun.net.mx](http://www.cancun.net.mx).

**TERCERA.** Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son de 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.

**CUARTA.** 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"



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018

Servicio:

INTERNET

Expediente:

PFC.H.C.1/83/2018

Registro:

65-2018

y/o vía correo electrónico enviado a **“EL PROVEEDOR”** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

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

**QUINTA.** El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **“EL SUSCRIPTOR”**, deberá hacerlo en los 10 primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **“EL SUSCRIPTOR”** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

**“EL PROVEEDOR”**, notificará por cualquier medio a **“EL SUSCRIPTOR”**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

**“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”** no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

**SEXTA.** **“EL PROVEEDOR”** se encuentra obligado a entregar 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.cancun.net.mx](http://www.cancun.net.mx).

**SÉPTIMA.** Cuando **“EL SUSCRIPTOR”** no pague dentro de los 10 primeros días de cada mes **“EL PROVEEDOR”** a partir de las 0:00 horas del día 11 del mes suspenderá el servicio, corriendo por cuenta de **“EL SUSCRIPTOR”** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas registradas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante folio número \_\_\_\_\_, las cuales pueden ser consultadas en [www.ift.org.mx](http://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.** **“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 del servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

**NOVENA. “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 *“ruteadores”, “conmutador”, “hubs/concentrador”, “proxy”,* que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. **“EL PROVEEDOR”** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de **“EL SUSCRIPTOR”**, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

**DÉCIMA. “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. “EL SUSCRIPTOR”** 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 SUSCRIPTOR”** 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 SUSCRIPTOR”**, dicha compensación se



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

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 SUSCRIPTOR"**, 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 SUSCRIPTOR"** 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 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

**DÉCIMA SEGUNDA.** 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 los Servicios;
- b) Si **"EL SUSCRIPTOR"**, 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 SUSCRIPTOR"**, 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"**;
- a) Si **"EL SUSCRIPTOR"**, no cubre todas las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

**DÉCIMA TERCERA.** 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.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

**DÉCIMA CUARTA.** 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.** 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.

**DÉCIMA SEXTA.** 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **"EL SUScriptor"**, 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.

**DÉCIMA OCTAVA.** **"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.

**DÉCIMA NOVENA.** 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 **"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.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

**VIGÉSIMA. “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.

**VIGÉSIMA PRIMERA. “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. “EL SUScriptor”** podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **“EL PROVEEDOR”** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 8872601, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico: soporte@cancun.com.mx, o acudir directamente a la oficina de **“EL PROVEEDOR”** ubicada en Av. Uxmal, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, Col. S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, C.P. 77500, en el Estado de Quintana Roo. en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm y sábados de 10.00 am a 2:00 pm.

**VIGÉSIMA TERCERA.** 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.

**VIGÉSIMA CUARTA.** 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 competencia.

**VIGÉSIMA QUINTA.** Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **65** de fecha **08** del mes de **mayo** de **2018**.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Internet Cancun S.A. de C.V.!!Internet Cancun 65-2018.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Internet_Cancun_S.A.de_C.V.!!Internet_Cancun_65-2018.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



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/135/2018  
Servicio: INTERNET  
Expediente: PFC.H.C.1/83/2018  
Registro: 65-2018

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

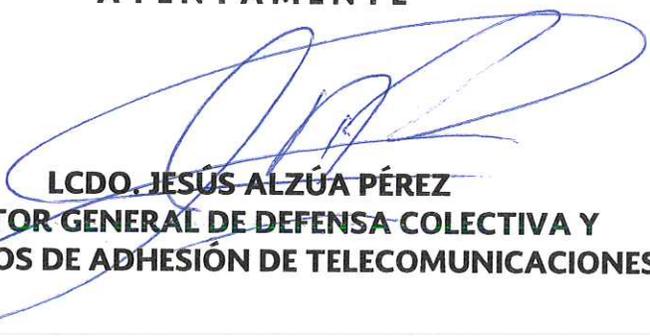
Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**LA CONCESIONARIA**

**EL SUScriptor**

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

  
**LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**



