



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NEWWW
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	261-2020
FECHA DE REGISTRO:	04/09/2020



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET098335AU-517975
VIGENCIA:	13/05/2029
NATURALEZA:	AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

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

**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 04 días del mes de septiembre del año 2020,

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **261-2020** de fecha **04 de septiembre 2020**, el

“El registro 261-2020 estuvo vigente del 04 de septiembre de 2020, al 20 de mayo de 2022. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”





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

**NOTIFÍQUESE al proveedor**

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





**NEWWW**  
TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.  
SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA  
PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.

### USUARIO

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

### SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA EN PREPAGO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO	INDEFINIDO
	FOLIO IFT:		Modalidad Prepago	
	Monto de la recarga:	\$	MN	
			VIGENCIA DEL CONTRATO	
			PENALIDAD	N/A

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

### DATOS DEL EQUIPO DADO EN COMODATO

Módem inalámbrico fijo

Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Garantía de cumplimiento de obligación	Pagaré para garantizar la devolución de cada equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.

### ENTREGA DEL EQUIPO

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

### MÉTODO DE PAGO

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

### AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Sí  NO  autorizo al Proveedor para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de la recarga contratada. La vigencia de los cargos será indefinida.

\_\_\_\_\_  
Firma

Banco:

Número de Tarjeta:



**NEWWW**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA**  
**PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

**SERVICIOS ADICIONALES**

1.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	2.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:

**CONCEPTOS FACTURABLES**

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	2.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:

**EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:**

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

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO**

- El Usuario SI  NO  autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA \_\_\_\_\_
- El Usuario acepta SI  NO  recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA \_\_\_\_\_

**MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES**

TELÉFONO:	55 8789 4945	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO:	<a href="mailto:contacto@newwww.mx">contacto@newwww.mx</a>	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <a href="http://www.newwww.mx">www.newwww.mx</a> .	

**LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:**

- La página del Proveedor [www.newwww.mx](http://www.newwww.mx).
- Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>.
- Físicamente en los centros de atención del Proveedor Consultar centros de atención a clientes en [www.newwww.mx](http://www.newwww.mx).

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 04/09/2020, CON NÚMERO: 261-2020 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
**EL PROVEEDOR**

\_\_\_\_\_  
**EL USUARIO**



**NEWWW**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA**  
**PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

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

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Internet Fijo –en adelante, el “Servicio”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el USUARIO haya pagado.

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

El Contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de este, a través de **RECARGAS** que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para **uso residencial familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** La vigencia del Contrato es **indefinida**. El contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que, al tener una vigencia indefinida, el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor.

**TERCERA.- EQUIPO.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del Proveedor, mismos que se entregan al Usuario en **COMODATO** –en préstamo– (en lo sucesivo, el “Equipo”).

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentren en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberán ser devueltos al Proveedor presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo y, por su parte, el Proveedor se obliga a dar mantenimiento a los Equipos para la adecuada prestación del Servicio.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, el Proveedor se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el Proveedor se debe identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por el Proveedor.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Proveedor en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo.

En caso de terminación o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo al Proveedor a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.



**NEWWW**

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

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

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución al Proveedor del Equipo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el Contrato, el Proveedor tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato.

En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo a la terminación del Contrato, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que, ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, el Proveedor le debe proporcionar 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.

**CUARTA.- MEDIOS DE RECARGA DE SALDO.** El Usuario podrá realizar recargas en las sucursales o tiendas de conveniencia que pueden ser consultadas en la siguiente dirección: <https://newww.mx/contacto/domicilios-y-horarios/>, así como vía Internet en la siguiente liga: <https://recargas.newww.mx/#/tipo-servicio>.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el Usuario a través del Centro de Atención a Clientes del Proveedor, así como de la página web del Proveedor: <https://newww.mx/>.

**QUINTA.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.** El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo, sin costo alguno, en el número telefónico 55 8789 4945.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio, en la dirección electrónica <https://newww.mx/mapa-cobertura/>.
- Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible, en la dirección electrónica <https://newww.mx/mifi/>.
- Aviso de Privacidad simplificado vigente, en la dirección electrónica <https://newww.mx/legales/aviso-de-privacidad/>.
- Estado de cuenta o detalle de consumos, desde la aplicación móvil del Proveedor, que puede descargarse de manera gratuita desde Google Play o App Store.
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío del Equipo, se encuentra disponible el número telefónico 55 8789 4945, así como el correo electrónico [contacto@newww.mx](mailto:contacto@newww.mx), éste último disponible las 24 horas los 365 días del año.

**SEXTA.- TARIFAS.** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT, en la siguiente dirección: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

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

**SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES.** El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales, siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario puede cancelar los servicios de telecomunicaciones adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, para lo cual el Proveedor tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios de telecomunicaciones adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

**OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** El Proveedor 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 consultados desde la aplicación móvil del Proveedor disponible para su descarga gratuita en Google Play y en la App Store; para acceder a ésta, el Usuario deberá registrarse con su información general –nombre y apellidos y fecha de nacimiento– y sus datos de contacto –correo electrónico y número telefónico–, y crear una contraseña de inicio de sesión.

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

**NOVENA. – ENTREGA DEL EQUIPO Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** La entrega del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato. El Usuario podrá acordar con el Proveedor una fecha distinta fuera del plazo



**NEWWWW**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA**  
**PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

establecido si así conviene a sus intereses. El Proveedor y el Usuario acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha, lugar y horario de entrega del Equipo.

Para activar y usar el Servicio, el Usuario deberá: **(a)** utilizar el Equipo y la tarjeta SIM entregadas en comodato por el Proveedor; **(b)** insertar la tarjeta SIM dentro del Equipo y encenderlo; **(c)** ingresar a la aplicación móvil del Proveedor para registrar el número de serie del Equipo y el IMEI de la tarjeta SIM; **(d)** seleccionar la oferta comercial que desea contratar; **(e)** registrar sus datos de contacto; **(f)** aceptar los términos y condiciones del Contrato; y, **(g)** hacer el pago de la recarga correspondiente a la oferta comercial que desea contratar.

Cualquier modificación en el proceso de activación del Servicio arriba detallado será notificada al Usuario a través de cualquier medio físico, electrónico y/o digital que tenga disponible el Proveedor.

Para que el Equipo funcione adecuadamente debe estar cerca de alguna ventana para que tenga la mayor señal de recepción, así como mantenerlo alejado de cualquier electrodoméstico, tales como televisor, licuadora, microondas, teléfono inalámbrico de casa, pues estos pueden interferir con la frecuencia con la que opera el Equipo.

Si el Usuario requiere la asistencia del Proveedor para la activación del Servicio, ésta se brindará sin costo alguno a través del Centro de Atención Telefónica. Si el Usuario así lo desea podrá solicitar al Proveedor una visita del personal técnico para la activación del Servicio con un costo adicional, la cual se realizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de pago de ese servicio. Las partes acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha, lugar y horario de la visita del personal técnico del Proveedor.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar el Proveedor una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él. Dicha devolución en beneficio del Usuario se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que el Usuario indique al Proveedor.

Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que solo funcione en la red del Proveedor. En caso que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato, y;

2.- Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://newwww.mx/legales/aviso-de-privacidad/>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del Servicio y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al Usuario 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 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**DÉCIMA.- RECARGAS.** Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato.

El Proveedor 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.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un correo electrónico, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de la recarga realizada.
- b) La oferta comercial activada y los 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 Usuario puede 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 Usuario 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 por lo establecido en el Contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el Proveedor debe abonar al Usuario que realice la recarga, el saldo que no haya consumido dentro de su período de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Usuario dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

**DÉCIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.** El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y



NEWWW

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

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

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 Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

**DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario a través de medios físicos, electrónicos y/o digitales que tenga disponibles, 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 en las disposiciones aplicables.
2. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con Equipos no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red del Proveedor afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
3. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
4. A solicitud del Usuario, en caso de robo o extravío del Equipo.
5. Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente emitido por la autoridad competente tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones.
6. Si el Usuario cambia la ubicación del Equipo configurada en la primera navegación/sesión de datos, sin solicitar previamente dicha modificación al Proveedor, pagando el costo asociado a ese cambio.
7. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
8. Si el Usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

No obstante, se pueden presentar factores externos como es el caso fortuito o fuerza mayor. En estos supuestos, y cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el Proveedor deberá bonificar por lo menos el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, el Proveedor avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.- BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.**

El proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

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

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.



**NEWWW**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA**  
**PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

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

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en Servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al Usuario a través del envío de un correo electrónico.

**DECIMA QUINTA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.** El Servicio de internet fijo no incluye el uso de voz ni de mensajes de texto SMS, por lo que no es compatible con servicios adicionales que requieran la comunicación, validación o confirmación a través de una llamada de voz o la recepción/envío de un mensaje de texto SMS.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

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

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

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que Proveedor no será

responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.

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

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

4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem inalámbrico fijo imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.

5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

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

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

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

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

El Servicio está sujeto a **una cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el paquete contratado por



**NEWWWW**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
**SEGUNDA PRIVADA GERTRUDIS BOCANEGRA NO. 30, INTERIOR 3, COLONIA VENTURA**  
**PUENTE, C.P. 58020, MORELIA, MICHOACÁN.**

el Usuario, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

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

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

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

**DECIMA SÉPTIMA.- AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://newwww.mx/legales/aviso-de-privacidad/>, para que el Usuario 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 Usuario que, al activar el Servicio, está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

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

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de

las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**DÉCIMA NOVENA.- CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior, no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio al Suscriptor, por causas imputables al Suscriptor, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima segunda del Contrato.

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

**VIGÉSIMA.- DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 261-2020 de fecha 4 del mes de septiembre de 2020.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V. !!Newwww 261-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V. !!Newwww 261-2020.pdf) y en el siguiente código:



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.

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 del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el IFT.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–.**

**PAGARÉ**

BUENO POR \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **Talento Net, S. de R.L. de C.V.** la cantidad de \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y que no haya sido devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso o si no se permite el retiro de los mismos por el personal autorizado una vez terminado el Contrato que fue celebrado con fecha \_\_\_\_\_.

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

Nombre: \_\_\_\_\_ ACEPTO: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días de mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_; entregándose le una copia del mismo al Usuario.

\_\_\_\_\_  
**Talento Net, S. de R.L. de C.V.**  
**El Proveedor**

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

