

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: ULTRAVISION, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: ULTRANET
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 225-2018
FECHA DE REGISTRO: 14/12/2018

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET096721CO-100405
VIGENCIA: 30/09/2050
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



Ciudad de México, a 14 de diciembre de 2018

ULTRAVISION, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET**, presentado por **ULTRAVISION, S.A. DE C.V.** con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 225-2018, a 14 de diciembre 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, IX y XIII; 199; 200 fracciones II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5 denominado "de los contratos de adhesión" que se encuentra en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o



“El registro 225-2018 estuvo vigente del 14 de diciembre de 2018, al 31 de octubre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.”

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

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.

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 servicios 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:



ULTRAVISION S.A. DE C.V.
R.F.C. ULT-800610-387
Av. Volkswagen No. 32
Fracc. Lomas de San Alfonso
C.P. 72575, Puebla, Pue.
Tel.: (222) 187 5000.
atencion@ultranet.com.mx

ORDEN DE CONTRATACIÓN

,Puebla, a de de 2018



Handwritten signature and initials

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
 Servicio: INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
 Registro: 225-2018

Suscriptor o Razón Social:	Representante Legal:
Domicilio:	
R.F.C.:	Teléfono casa, oficina o celular: /

PLAN CONTRATADO	PAGO
Tipo: <input style="width: 80%;" type="text"/> GIGABYTE desde: <input style="width: 80%;" type="text"/> El ancho de banda o GIGABYTE se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente Folio IFT: <input style="width: 80%;" type="text"/> Cantidad de equipos: <input style="width: 80%;" type="text"/>	Pago Total Mensual: <input style="width: 90%;" type="text"/> Efectivo: <input style="width: 80%;" type="text"/> Tarjeta de Crédito: <input style="width: 80%;" type="text"/> Tarjeta de Débito: <input style="width: 80%;" type="text"/> Depósito Cuenta No. <input style="width: 80%;" type="text"/> Banco: <input style="width: 80%;" type="text"/>

MÓDEM	INSTALACIÓN
Marca: <input style="width: 80%;" type="text"/> Modelo: <input style="width: 80%;" type="text"/> Número de serie: <input style="width: 80%;" type="text"/> Sim: <input style="width: 80%;" type="text"/>	Lugar de instalación: <input style="width: 80%;" type="text"/> Fecha de instalación: <input style="width: 80%;" type="text"/> Costo de cada equipo (módem internet): <input style="width: 80%;" type="text"/> <input type="checkbox"/> Pago en una sola exhibición. <input type="checkbox"/> Pago a 12 meses.

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. 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".
3. "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.
4. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL SUSCRIPTOR", deberá llamar al teléfono de "EL PROVEEDOR".

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 Rúbrica de "EL SUSCRIPTOR" _____

Handwritten signature/initials in blue ink.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

AUTORIZACIÓN PARA USO DEL CORREO ELECTRONICO
"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 Rúbrica 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 Rúbrica de "EL SUSCRIPTOR"



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALAMBRICO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ULTRAVISION S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN EL ANVERSO DE ESTE DOCUMENTO ("LA CARATULA") A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", 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. 41499 de fecha 10 de Junio de 1980, presentada ante el Licenciado Francisco de P. Morales Diaz, Notario Público número 60 de la ciudad de México.
B) Su representante legal cuenta con poderes generales para la celebración de este Contrato.
C) Que destaca dentro de su Objeto Social: La obtención de concesiones para la transmisión de señales de Radio y Televisión; de toda clase de servicios de telecomunicaciones y la utilización de los medios idóneos conocidos o por conocer, para realizar lo anterior. Para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
D) Cuenta con Registro Federal de Contribuyente ULT800610387.
E) Cuenta con dirección fiscal en Av. Volkswagen No. 32, Col. Lomas de San Alfonso, C.P. 72575 en el Estado de Puebla.
F) Que es Concesionario de Telecomunicaciones para prestar el servicio de ACCESO INALAMBRICO que comprende la transmisión de signos, señales, escritos, imágenes, video, voz, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, con cobertura geográfica en las cabeceras de AGUASCALIENTES, AGS., COATZACOALCOS, VER., CHILPANCINGO, GRO., IGUALA, GRO., JALAPA, VER., PUEBLA, PUE., TEHUACÁN, PUE. Y VERACRUZ, VER., acreditando lo anterior con el título de concesión de bandas de frecuencia de uso comercial de fecha 6 de marzo de 2018 otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y con el Título de Concesión Única para Servicio Comercial otorgado el 23 de enero de 2018 por el mismo Instituto y que le confiere el derecho para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión con fines de lucro a través de la infraestructura asociada a una red pública de telecomunicaciones o estaciones de radiodifusión, considerando emplear infraestructura propia o de terceros, cuyos títulos podrán ser constatados en la página de internet www.ift.org.mx.
G) Que señala como domicilio legal el ubicado en Calle Av. Volkswagen N° 32, Col. Lomas de San Alfonso, C.P.72575, en Puebla, Pue.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

II.- Declara EL CLIENTE:

- A).**- Que todos los datos asentados en la Carátula del presente Contrato, según dicho término se define más adelante, son ciertos.
- B).**- Que previamente a la celebración del presente Contrato, ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido del mismo y, por lo tanto, ha comprendido cabalmente la forma en que “**EL PROVEEDOR**” presta los Servicios, por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- C).**- Que sus datos generales, domicilio, datos de localización y Registro Federal de Contribuyentes son los que se señalan en la Carátula.
- D).**- Que en este acto solicita los servicios de telecomunicaciones indicados en la Carátula, adhiriéndose al clausulado del presente Contrato y que tiene la capacidad legal y solvencia económica para obligarse en términos del mismo.

CLÁUSULAS

PRIMERA. – Definiciones

CARÁTULA: Documento que forma parte integral del Contrato, en donde se establecen los datos principales del Cliente, Equipo(s) Terminal(es), el medio de pago, los Servicios contratados, el monto mensual a pagar por concepto de Renta Mensual del Plan contratado y Servicios Adicionales contratados en su caso.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS: Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, mismo que “**EL PROVEEDOR**” proporciona al Cliente a la firma del presente Contrato de acuerdo a la legislación aplicable y la mantendrá de manera permanente publicado en la Página de internet.

EQUIPO TERMINAL: Equipo de transmisión (router) debidamente homologado cuya marca, modelo y número de identificación ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología se describen en la Carátula del presente Contrato. Dicho Equipo Terminal será provisto al Cliente por “**EL PROVEEDOR**” en **compraventa** el cliente podrá elegir la modalidad en la caratula ya sea que el pago sea realizado en una sola exhibición de contado o a meses sin intereses, o con un pago inicial y el remanente será prorrateado hasta por un máximo de 12 meses, mismos que se señalaran en el estado de cuenta o factura, toda vez que el equipo cuenta con un software especializado que permiten al Cliente conectarse a la red de “**EL PROVEEDOR**” en un punto geográfico en específico y permanecer anclado en el mismo, con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato.

FACTURA: Comprobante fiscal emitido mensualmente por “**EL PROVEEDOR**” conforme a los requisitos fiscales aplicables al momento de su emisión.

ESTADO DE CUENTA: Documento emitido por “**EL PROVEEDOR**” en favor del Cliente, en el cual, se detallará la siguiente información: i) todos los cargos por Servicios durante el periodo de facturación, ii) cualquier ajuste y/o descuento que “**EL PROVEEDOR**” haya realizado al Cliente y/o iii) la aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante dicho periodo de facturación, en su caso la mensualidad correspondiente al costo del equipo.

GARANTÍA DE EQUIPO TERMINAL: Documento otorgado por “**EL PROVEEDOR**” al Cliente al momento de la adquisición del Equipo Terminal, mediante el cual, “**EL PROVEEDOR**” establece los términos y condiciones en los que responderá ante cualquier defecto de fabricación o funcionamiento del Equipo Terminal, durante el tiempo de vigencia de la misma.

INSTITUTO: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LEY: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

MEDIOS DE PAGO: Se refiere a las opciones que “EL PROVEEDOR” tiene disponibles para que el Cliente realice el pago de los Servicios. Dicho medio se encontrará señalado y seleccionado por el Cliente en la Carátula y este podrá ser modificado por el Cliente en cualquier momento, siempre y cuando cumpla todos los requisitos establecidos para los mismos.

PÁGINA DE INTERNET: www.ultranet.com.mx o la que determine “EL PROVEEDOR”, en la cual se podrán consultar las condiciones comerciales establecidas en el contrato.

“EL PROVEEDOR”: ULTRAVISION S.A. DE C.V., empresa concesionaria prestadora de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente Contrato.

PERIODO DE FACTURACIÓN: Es el lapso mensual para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Cliente por concepto del uso de los Servicios.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

SERVICIOS: Son los servicios de Telecomunicaciones incluidos en el Plan.

SERVICIOS ADICIONALES: Son aquellos servicios que “EL PROVEEDOR” pone a disposición del Cliente y los cuales no están incluidos en el Plan contratado.

SEGUNDA. - OBJETO

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar al Cliente los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados, las 24 horas del día, los 365 días del año conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, así como a lo señalado en el título de Concesión, en el domicilio que se señala en la Carátula del presente Contrato, el cual, en todos los casos deberá encontrarse dentro del área de cobertura de la red de “EL PROVEEDOR” que se encuentre habilitada para la prestación de los Servicios, misma que, podrá ser consultada en la Página de Internet y en www.ift.org.mx. “EL PROVEEDOR” será el único responsable frente al Cliente por la prestación de los Servicios contratados de acuerdo con la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor.

Para el caso de los Servicios Adicionales, el Cliente podrá realizar su contratación al momento de celebrar el presente Contrato, o en cualquier otro momento de la vigencia del mismo. Para ello, en todos los casos deberá otorgar su consentimiento expreso por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio que “EL PROVEEDOR” habilite para ello.

“EL PROVEEDOR”, podrá ofrecer los Servicios Adicionales o productos de manera empaquetada o por separado, de acuerdo a las ofertas comerciales que tenga registradas y vigentes al momento de la solicitud del Cliente.

TERCERA. - VIGENCIA

La prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados tendrá vigencia indefinida hasta en tanto el Cliente no solicite expresamente la terminación del presente Contrato, lo anterior no exime al Cliente de cubrir cualquier cantidad adeudada al momento de dicha solicitud de terminación, pagando en su caso el costo remanente del equipo.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

Para el caso de los Servicios Adicionales, éstos serán accesorios a la prestación de los Servicios incluidos en el Plan, por lo que, la terminación en cualquier forma de la prestación de los Servicios contratados, originará la terminación en forma automática de la prestación de los Servicios Adicionales que se encuentren activos al momento de la terminación.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar la cancelación de uno o varios Servicios Adicionales en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato por cualquier medio que "EL PROVEEDOR" tenga disponible, sin que dicha cancelación afecte los demás Servicios Adicionales que permanezcan activos, ni la prestación de los Servicios del Plan contratado.

Para tales efectos "EL PROVEEDOR" procederá a la cancelación de manera inmediata, sin perjuicio de que el Cliente deba cubrir la parte proporcional respecto de los días del Periodo de Facturación en los que se prestó el Servicio Adicional.

CUARTA. - OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

- a) Entregar al Cliente el Equipo Terminal adquirido y asesorarlo en la instalación para la correcta prestación de los Servicios.
- b) Hacer llegar al domicilio o al correo electrónico que el Cliente previamente autorice en la caratula, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio la Factura y Estado de Cuenta que contendrá el importe total y el desglose de consumo de los Servicios.
- c) Realizar las investigaciones o acciones necesarias en un plazo que no exceda de 72 (setenta y dos) horas siguientes a partir de la recepción de una inconformidad reportada por el Cliente, respecto a cargos no reconocidos o inconsistencias en los montos que se detallen en el Estado de Cuenta o en la Factura. En caso de que la inconformidad resulte procedente, "EL PROVEEDOR" realizará el reembolso además de la bonificación que no será menor al 20% del monto del cobro realizado indebidamente.
- d) "EL PROVEEDOR" no realizará llamadas al Cliente sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que cuente con el consentimiento expreso del Cliente para recibir dicha información, el cual podrá obtenerse de forma física al momento de la firma del presente Contrato de forma o bien, en cualquier momento durante la vigencia del mismo a través de medios electrónicos.
- e) "EL PROVEEDOR", no podrá obligar al Cliente a adquirir otros bienes, Servicios Adicionales o valores, como condición para proporcionar el Servicio, con excepción del Equipo Terminal, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

QUINTA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a) Hacer uso de los Servicios exclusivamente en el domicilio que se detalla en la caratula del presente Contrato, sin propósitos de reproducción o reventa total o parcial del mismo.
- b) Es responsabilidad del Cliente el uso y/o aplicación que haga o permita hacer de los Servicios materia de este Contrato; por lo que, si el Cliente en el uso de los Servicios contratados infringe cualquier normatividad (ley, reglamento, código, entre otros) nacional o internacional vigente, como fraude



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

cibernético, phishing, spam, comercialización de los Servicios sin autorización, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consciente o no; el Cliente será el único responsable deslindando de cualquier responsabilidad a **“EL PROVEEDOR”**.

SEXTA. - DERECHOS DEL CLIENTE

De manera enunciativa, más no limitativa, el Cliente gozará de los derechos contemplados en el artículo 191 de la Ley, así como a los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

SÉPTIMA. - ATENCIÓN A CLIENTES

El Cliente podrá realizar sin costo alguno en cualquiera de los medios de Atención a Clientes, los procedimientos establecidos en la presente cláusula dentro de los tiempos máximos de respuesta en cada uno de ellos:

Procedimiento	Tiempo máximo de respuesta
Fallas en los Servicios	Inmediata o en su caso máximo 24 horas
Quejas en los Servicios	Inmediata o en su caso máximo 24 horas
Contrataciones y cancelación de Servicios	Inmediata
Atención a solicitudes de aclaración	Inmediata
Reclamaciones o inconformidades respecto a cargos no reconocidos o inconsistencias en los montos que se detallen en el Estado de Cuenta o en la Factura	72 horas

OCTAVA. - CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

El Cliente podrá solicitar a **“EL PROVEEDOR”** el cambio de domicilio en el que se prestan los Servicios, para lo cual, **“EL PROVEEDOR”**, informará al Cliente de manera inmediata si el nuevo domicilio se encuentra dentro de la cobertura habilitada para la prestación de los Servicios. En el caso de que el cambio de domicilio resulte factible, **“EL PROVEEDOR”** reiniciará de manera remota el Equipo Terminal a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo la conexión del mismo a la red de **“EL PROVEEDOR”** en el nuevo domicilio provisto. El correcto funcionamiento de los Servicios contratados estará sujeto a que el nuevo domicilio cumpla con las condiciones técnicas necesarias para la correcta prestación de los mismos.

Para el caso de que no exista cobertura para la prestación de los Servicios contratados en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato de conformidad con lo establecido en la Cláusula TERCERA.

NOVENA. – GARANTIA DEL EQUIPO TERMINAL

“EL PROVEEDOR” informará al Cliente el período de vigencia de la Garantía del Equipo Terminal, el cual en ningún caso podrá ser menor a 12 (doce) meses. Asimismo, el Cliente podrá hacer efectiva dicha Garantía en



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

cualquiera de los Centros de Atención de las localidades en las que **"EL PROVEEDOR"** hubiere habilitado los Servicios y aplicará directamente dichas garantías en aquellos casos en los que resulte procedente.

Todas las sustituciones del Equipo Terminal, serán a cargo de **"EL PROVEEDOR"** siempre y cuando el daño no haya sido causado por negligencia o mal uso del Cliente. En caso contrario, el Cliente deberá pagar el costo de un nuevo Equipo Terminal para continuar gozando de los Servicios.

En caso de que el Equipo Terminal sea objeto de robo, extravío o destrucción, será obligación del Cliente adquirir un nuevo Equipo Terminal para continuar con la prestación de los Servicios.

DÉCIMA. - BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN Y AFECTACIÓN EN EL SERVICIO

En caso de que los Servicios contratados por el Cliente, se interrumpan por causas imputables exclusivamente a **"EL PROVEEDOR"**, este último realizará una compensación proporcional respecto de los Servicios que se dejaron de prestar y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 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 Cliente, además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

DÉCIMA PRIMERA. - CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" podrá suspender la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) Por falta de pago.
- b) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la Carátula, y/o la documentación proporcionada a **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA SEGUNDA. EQUIPO

Los Servicios únicamente pueden ser proporcionados en el Equipo que al efecto provee **"EL PROVEEDOR"**. Si el Cliente retira la SIM del Equipo y la utiliza en un equipo terminal distinto al provisto por **"EL PROVEEDOR"** y que no se encuentre homologado por el IFT, éste acepta que su uso puede ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios incluyendo la imposibilidad de acceder a ellos (b) la generación de consumos adicionales (c) los sistemas propios con los cuales interactúe el equipo. En este caso, **"EL PROVEEDOR"** no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualquiera de los Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al Cliente la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del Cliente las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a **"EL PROVEEDOR"**.

El Equipo provisto por **"EL PROVEEDOR"** se entrega desbloqueado.

DÉCIMA TERCERA. - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.



Tar 2



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

Las Partes podrán dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, siempre y cuando se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por solicitud del Cliente en términos de la Cláusula TERCERA del presente Contrato.
- Por muerte del Cliente.
- Por mandato judicial, de ley o de Autoridad Competente.
- Por imposibilidad legal y/o técnica por parte de **"EL PROVEEDOR"** para la prestación de los Servicios.
- Una vez iniciada la prestación de los Servicios, **"EL PROVEEDOR"** determine que no es factible continuar con la prestación de los mismos por casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el Cliente se encuentre en un proceso de disolución o liquidación o bien, haya quedado sujeta a concurso mercantil o quiebra.

DÉCIMA CUARTA. - CAUSALES DE RESCISION DEL CONTRATO.

Procederá la rescisión en caso de incumplimiento por cualquiera de las Partes respecto a las obligaciones estipuladas en el presente Contrato, mediante previo aviso a través de los medios convenios, siempre y cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:

Imputables a **"EL PROVEEDOR":**

- a) Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecida en el presente Contrato.
- b) Si **"EL PROVEEDOR"** hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Cliente para la prestación de Servicios Adicionales, siempre y cuando dicha solicitud conste en cualquiera de los medios que **"EL PROVEEDOR"** tenga disponibles para tales fines.
- c) Si **"EL PROVEEDOR"** no realiza la bonificación y descuento a la que se refiere la Cláusula DÉCIMA;
- d) Si **"EL PROVEEDOR"** modifica los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato, sin haberle notificado al Cliente por cualquier medio, incluido el electrónico, con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación y,
- e) Si **"EL PROVEEDOR"** no presta los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

Imputables al **Cliente:**

- a) Por uso indebido del Equipo Terminal por parte del Cliente, para evitar algún daño de cualquier índole en la Red de **"EL PROVEEDOR"**;
- b) Por el uso del Equipo Terminal o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios, así como otras normas técnicas relacionadas con los Equipos Terminales;
- c) Si el Cliente comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero, sin contar con la debida autorización por parte del Instituto y consentimiento expreso de **"EL PROVEEDOR"**;





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

- d) Si el Cliente cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**;

DÉCIMA QUINTA. – RECARGAS Y CONSUMO DE SALDO.-

El Cliente pagará por anticipado a **"EL PROVEEDOR"** la tarifa aplicable por el servicio de acceso a Internet INALAMBRICO conforme al Plan Comercial seleccionado por él Cliente, a través de una recarga que se podrá realizar en tiendas de conveniencia o a través de Internet, ambas se encuentran descritas en la página de internet.

"EL PROVEEDOR" cuenta con una plataforma con la finalidad de que el Cliente en cualquier momento se encuentre en posibilidad de consultar su saldo y el consumo de los servicios contratados, misma que se encuentra en el portal de internet.

Una vez agotados los beneficios del Plan Comercial para obtener el servicio de internet y si **"EL USUARIO"** desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según el plan comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

Los medios de pago disponibles podrán ser cualquiera de los que a continuación se mencionan:

- a) Cargo Automático a Tarjeta. - El Cliente podrá pagar a **"EL PROVEEDOR"** mediante cargos automáticos a la cuenta corriente de la que hace uso mediante tarjeta de crédito o la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo todas denominadas únicamente como "Tarjetas") que señale el Cliente en la Carátula. En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual **"EL PROVEEDOR"**, a través del emisor de la Tarjeta, logre de manera efectiva cargar a la cuenta de dicha Tarjeta, las cantidades correspondientes del periodo de facturación de que se trate.
- En caso de que por cualquier motivo se cancelara la cuenta del Cliente o la información provista de la misma cambiara, sin que este le haya sido previamente notificada a **"EL PROVEEDOR"** y como consecuencia de ello, no fuera posible realizar los cargos mensuales respectivos y, por ende, se genere un adeudo por parte del Cliente.
- En este sentido, es obligación del Cliente mantener actualizados los datos de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, a fin de que **"EL PROVEEDOR"** pueda realizar los cargos mensuales respectivos, sin inconveniente alguno.
- b) Pago en ventanilla Bancaria. El Cliente podrá pagar a **"EL PROVEEDOR"** en cualquiera de las instituciones bancarias y/o cadenas comerciales bancos que se indiquen en su estado de cuenta, a más tardar el día que como Fecha Límite de Pago se establezca en el mismo.
- c) Pago en Centros de Atención a Clientes: El Cliente podrá pagar a **"EL PROVEEDOR"**, en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes que se encuentren publicados en la Página de Internet

DÉCIMA SEXTA. - FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Los Estados de Cuenta y las Facturas que **"EL PROVEEDOR"** expida, incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) periodo de facturación; b) Servicios de



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

Telecomunicaciones; c) Servicios Adicionales; d) Número de cuenta; e) Referencias bancarias para realizar los pagos y f) datos para consultas y aclaraciones.

El Cliente contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la recepción del Estado de Cuenta, para realizar ante **“EL PROVEEDOR”** cualquier aclaración por escrito, vía electrónica y/o vía telefónica. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de resultar procedente la reclamación, **“EL PROVEEDOR”** efectuará el ajuste correspondiente dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales de recibida la solicitud de aclaración.

“EL PROVEEDOR”, de conformidad con lo manifestado y autorizado por el Cliente en la Carátula del presente Contrato, podrá enviarle a éste: i) Un correo electrónico de notificación a la dirección proporcionada por el Cliente, el cual contendrá como archivo adjunto la Factura correspondiente y/o ii) Mediante mensajería o correo postal, la Factura al domicilio autorizado y señalado por el Cliente.

DÉCIMA SÉPTIMA. - USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales pactados entre las Partes por virtud del presente Contrato, sean del conocimiento y alcance de aquellas personas con capacidades diferentes, **“EL PROVEEDOR”**, pondrá a disposición de dichas personas personal autorizado y capacitado en los establecimientos correspondientes para hacerle del conocimiento dichos términos y condiciones para que tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por **“EL PROVEEDOR”** en igualdad de condiciones con los demás usuarios y total conocimiento del presente Contrato así como a través de medios electrónicos incluyendo la Página de Internet misma que tendrá funciones de accesibilidad de conformidad con los lineamientos emitidos por el Instituto.

“EL PROVEEDOR” deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

DÉCIMA OCTAVA. - CESION DE DERECHOS

El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este Contrato a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito de **“EL PROVEEDOR”**, en la que además de autorizar la cesión, determine fehacientemente en caso de que realice un cambio de Domicilio de Servicio, que cuenta con cobertura para proveer los Servicios en dicha zona.

DÉCIMA NOVENA. - NOTIFICACIÓN Y DOMICILIOS

Las Partes señalan como sus domicilios los asentados en la Carátula para efectos de cualquier notificación que deba realizarse en los mismos.

Asimismo, el Cliente podrá establecer un domicilio distinto al Domicilio de Servicio para efectos fiscales y/o correspondencia, el cual, también quedará asentado en su caso en la Carátula y serán válidos para efectos de cualquier notificación que deba hacerse por escrito.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

VIGÉSIMA. – MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Contrato, así como en los Servicios contratados, sea por virtud de orden de Autoridad Competente o bien, realizado por **“EL PROVEEDOR”**, deberá ser notificada al Cliente por parte de **“EL PROVEEDOR”** por cualquier medio, incluido el electrónico, de forma fehaciente al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación, El Cliente podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que **“EL PROVEEDOR”** no lo cumpla, podrá rescindir el mismo dando por terminado el presente Contrato dentro de los 30 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones.

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

De igual manera el presente Contrato sólo podrá ser sustituido por mutuo acuerdo de las partes, por lo anterior, el Cliente podrá otorgar su consentimiento de manera expresa, por medios electrónicos o por cualquier otro medio que **“EL PROVEEDOR”** habilite para tal fin.

VIGÉSIMA PRIMERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES

“EL PROVEEDOR” pone a disposición del Cliente el Aviso de Privacidad correspondiente, mismo que puede ser consultado en la página de Internet, asimismo, se ha sido informado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento sobre la identidad y domicilio de **“EL PROVEEDOR”**; los datos personales recabados, las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos, los medios ofrecidos para limitar el uso y divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; la transferencia de sus datos, que en su caso, se efectuaran para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

“EL PROVEEDOR” de conformidad a la legislación aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que se darán a conocer al Cliente a través de su página de internet.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCION

Para el caso que entre las Partes llegara a presentarse cualquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las Partes acuerdan someterse a la vía administrativa de Profeco y en caso de subsistir controversia a los tribunales competentes.

VIGÉSIMA TERCERA. - NEUTRALIDAD DE LA RED.

Los Servicios provistos por **“EL PROVEEDOR”** al Cliente, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El Cliente 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.



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/349/2018
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/275/2018
Registro: 225-2018

EL PROVEEDOR se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

EL PROVEEDOR preservará la privacidad de los Clientes 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 Cliente, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

VIGÉSIMA CUARTA. Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 225 de fecha 14 del mes de diciembre de 2018.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Ultravision, S.A. de C.V.!!Ultranet 225-2018.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

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

AVVM/far

