



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/320/2024

Expediente: PFC.H.C.1/268/2024

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR: TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: REDÁGUILA
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 295-2024
FECHA DE REGISTRO: 03/07/2024

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098335AU-517975
VIGENCIA: 13/05/2029
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN 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 03 días del mes de julio del año 2024

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, VI 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 en 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 **295-2024** de fecha **03 de julio de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha **19 de octubre 2023** bajo el número **527-2023** para todos los efectos que haya lugar.



2024

Felipe Carrillo

PUERTO

PROFESOR DE INVESTIGACIÓN
ECONOMÍA Y DE TIEMPO



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

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.



REDÁGUILA
TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: TNE 190201 HR3
CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCIA, C.P. 86040,
VILLAHERMOSA, TABASCO

USUARIO						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	# Ext.	# Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
Entre calles:						
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/>		Móvil <input type="checkbox"/>		R.F.C.		CORREO ELECTRÓNICO

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL			
DATOS DEL PAQUETE CONTRATADO	TARIFA		FECHA DE PAGO
	NO. DE INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:		Modalidad de pago POSPAGO
Paquete _____	TOTAL DE LA MENSUALIDAD:	\$ _____ MN	VIGENCIA DEL CONTRATO:
Promoción _____	TARIFA POR RECONEXIÓN:	No aplica.	PENALIDAD:
			Plazo forzoso de _____ meses.
			No aplica.
			Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia será indeterminada.

Para conocer más información sobre las características y la tarifa del paquete contratado, ingresa a https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL ENTREGADO EN COMPRAVENTA (EQUIPO PROPIO)	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número IMEI:	
Costo del Equipo Propio:	\$ _____ MN.
	<input type="checkbox"/> Pago en una sola exhibición <input type="checkbox"/> Pago diferido
Número de Equipos Propios:	

El Proveedor deberá efectuar la activación del Servicio y empezar a prestarlo 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo al Proveedor, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
Firma _____	
Banco:	Número de tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES							
1.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN	2.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN
CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)							
1.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN	2.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN
EL USUARIO AUTORIZA QUE 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	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:				FIRMA DEL USUARIO:			
AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO							
1. El Usuario SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____							
2. El Usuario SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> acepta recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____							
MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES							
TELÉFONO:	559 303 9000			Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.			
CORREO ELECTRÓNICO:	soporte@redaguila.com.mx			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: http://redaguila.com.mx						
LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:							
1. La página del Proveedor:	http://redaguila.com.mx						
2. Buró comercial de PROFECO:	https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp						
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor:	Consultar centros de atención a clientes en: http://redaguila.com.mx						
LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 03/07/2024, CON NÚMERO 295-2024 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO QR:							
							
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 _____, _____, el _____ de _____ de _____.

El Proveedor

El Usuario





REDÁGUILA
TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: TNE 190201 HR3
CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCIA, C.P. 86040,
VILLAHERMOSA, TABASCO
TELÉFONO: 559 303 9000; CORREO ELECTRÓNICO: SOPORTE@REDAGUILA.COM.MX

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE POSPAGO, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO (EN ADELANTE, EL "CONTRATO"), AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

DECLARACIONES

Las partes declaran que:

1. Los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del Contrato.
2. Tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
3. Aceptan que el Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la 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 del Servicio 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.
4. La manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula (la cual forma parte integrante del Contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
5. Es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. El Proveedor se obliga a prestar el servicio de telefonía móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS (en adelante, referido como el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el Usuario haya contratado.

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 lo sucesivo, referido como el "IFT"), los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el Usuario en el Contrato.

El Contrato se regirá bajo el esquema de POSPAGO, es decir, el Usuario pagará el Servicio de manera posterior a la utilización de éste. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente 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 a los originalmente contratados. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para su **uso personal**, nunca comercial, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

Todo lo pactado o contratado entre el Usuario y el Proveedor de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al Usuario a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o

continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

SEGUNDA.- VIGENCIA. El Contrato obliga a un **plazo máximo forzoso de permanencia de 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el Usuario, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el Proveedor prestará el Servicio al Usuario a cambio del **pago de una renta mensual preestablecida**. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato será indeterminada.

El Proveedor se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata el Servicio por el Usuario a plazo forzoso.

El Proveedor se compromete a avisar al Usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El Usuario puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el Usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

TERCERA.- EQUIPOS TERMINALES. Para que el Usuario pueda recibir y hacer uso del Servicio es necesario que cuente con un equipo terminal móvil, el cual deberá ser compatible con la red del Proveedor y encontrarse debidamente homologado por el IFT. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del equipo terminal móvil.

El Usuario podrá contratar del Proveedor un plan tarifario que incluya el Servicio y, de manera independiente, adquirir (comprar) directamente del Proveedor el equipo terminal móvil (en lo subsecuente, referido como el "Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor").

El Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor cuenta con la garantía del fabricante que no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo.

En caso de que el Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor falle fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de ese Equipo.

Si el Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor se encuentra sujeto a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del mencionado Equipo, el Proveedor proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario haga uso del Servicio a través de otros equipos que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo terminal móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario, él deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

El Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Usuario podrá solicitar el desbloqueo del Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor una vez que haya pagado el precio total del mismo.

CUARTA.- PORTABILIDAD MÓVIL. El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT y a lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a la portabilidad numérica.

La portabilidad se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que fue ingresada la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y 17:00 horas del horario de referencia –huso horario del centro del país– en día hábil –lunes a sábado, excepto días feriados–. Las solicitudes presentadas en horario posterior o en día inhábil se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente, momento a partir del cual correrá el plazo máximo de 24 horas referido en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT. El saldo de la línea, en ningún caso podrá ser transferido a la tarjeta SIM de la compañía a la que el Usuario porte su línea.

Si el Contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del Usuario, él tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo en que se haya excedido la ejecución de la portación, si ésta no

se ejecuta dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, siempre y cuando dicha demora en la portabilidad numérica sea imputable al Proveedor.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de manera automática, esto es, la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquel Servicio cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. Lo anterior no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, por causas no imputables al Usuario.

QUINTA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: 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 lo establecido en el Contrato.

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: <https://redaguila.com.mx/> (en adelante, referida como la "Página de Internet"), las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, la garantía del Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor deberá contar con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El Proveedor puede ofrecer planes o paquetes que incluyan el Servicio y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por cualquiera de los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, 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 adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA.

El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Usuario puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

El Proveedor se encuentra obligado a que, en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, se transparente la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al costo del Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor.

El Usuario se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato.

En caso de que el Usuario no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Usuario.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por transferencia electrónica a la cuenta bancaria que el Usuario especifique al Proveedor para esos fines.

NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE DATOS. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

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 éstos 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 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 pueden 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, referida como 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 de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario. 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 establecida en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

DÉCIMA.- NO DISCRIMINACIÓN. El Proveedor prestará el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que los 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.

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

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio o modificación de los términos y condiciones originalmente

contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que éste se firmó, o solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso señalado en el párrafo anterior, la terminación del Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

El Proveedor debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá recabar el consentimiento del Usuario cuando la modificación genere un beneficio en favor de éste.

Durante el plazo forzoso del Contrato, el Proveedor no podrá modificar el precio o tarifa contratados por el Usuario, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de éste.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.
2. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
4. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con equipos propios no adquiridos directamente del Proveedor, que no estén homologados por el IFT y/o que no son compatibles con la red del Proveedor, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
5. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo terminal móvil.
6. Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización del 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, permisionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.
7. Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
8. Por la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red del Proveedor, evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y/o autorizados para la terminación de dichas llamadas.

9. Por el envío masivo de mensajes y transmisiones de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
10. Si vence, obstruye o penetra, o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; o accede o intenta acceder sin autorización a las cuentas de otros; o afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar el Servicio contratado.
11. Si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red del Proveedor o causa daños a la red del Proveedor o a otros Usuarios.
12. Si el Usuario utiliza el equipo terminal móvil o el Servicio para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
13. Si el Usuario permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio contratado.
14. Si el Usuario realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red del Proveedor.
15. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
16. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.
17. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
18. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
19. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.
20. 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 Provisto en Compraventa por el Proveedor, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.
21. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
22. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
23. Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura del Proveedor, este último 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 48 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 de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

DÉCIMA TERCERA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. 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 ésta 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, ésta 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 bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los numerales 2 y 3 anteriores, si la suspensión del Servicio 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.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el

Servicio, 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 hábiles 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 la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
2. Si al momento de efectuar la activación del equipo terminal móvil, por imposibilidad física o por razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
3. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con la modificación de los términos y condiciones del Contrato, de conformidad con lo previsto en la cláusula Décima Primera del Contrato.
4. Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
6. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
7. Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización del Proveedor o del IFT.
8. Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad (ley, reglamento, código, etc.) nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita, de manera consciente o no.
9. Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado del Proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
10. Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

11. 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 Provisto en Compraventa por el Proveedor, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.
12. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
13. Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio, en cuyo caso el Proveedor procederá al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por el Usuario.
14. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
15. Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
16. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o del Proveedor, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o el Proveedor son declarados en quiebra.
17. Si el Usuario utiliza el Equipo Provisto en Compraventa o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.
18. El Usuario puede cancelar el Servicio cuando haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, por causas no imputables al Usuario.
19. Será causa de terminación del Servicio la ejecución de la portabilidad numérica, en cuyo caso los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el Contrato.
20. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
21. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el Servicio utilizado y, en su caso, del costo remanente del Equipo Provisto en Compraventa por el Proveedor.

El Usuario puede cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por el Proveedor.

En caso de terminación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEXTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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.

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

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el Proveedor debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS. Las partes acuerdan que el Servicio ofrecido y el Contrato, sus modificaciones y/o adiciones, podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier tecnología futura que el Proveedor ponga a disposición del Usuario.

En el uso de medios digitales, electrónicos, a distancia y/o de nuevas tecnologías, el Proveedor podrá utilizar mecanismos de autenticación y manifestación de la voluntad que le permitan validar que el Usuario es quien efectivamente dice ser y que él ha solicitado el Servicio.

Del mismo modo, el Proveedor podrá hacer uso de tecnologías para reconocimiento facial, obtención de huellas y/o cualquier otro elemento biométrico que permita autenticar de manera fehaciente al Usuario en sus transacciones a distancia y/o a través de Internet, así como para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la legislación aplicable.

El Usuario es el único responsable del manejo y uso del equipo terminal móvil en el que inserte la tarjeta SIM con la línea asignada por el Proveedor y/o de su correo electrónico registrado, por lo que toda transacción que amerite el envío de una contraseña, token o código de verificación o confirmación, sea por SMS o por correo electrónico, se reputará válida, hecha por el Usuario y por otorgado el consentimiento para realizar la operación para la que se haya generado el token, contraseña o código respectivos.

Las partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, numérico, alfanumérico, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable les atribuya.

El Usuario autoriza expresamente al Proveedor para que pueda confirmar los datos personales proporcionados, acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

El Proveedor reconoce y manifiesta que toda información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación del Servicio a través de medios electrónicos, digitales, de Internet y/o de cualquier otra tecnología, las partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción serán enviados al Usuario al correo electrónico que él haya proporcionado, siendo responsabilidad del Usuario cerciorarse de que su correo electrónico no evite la recepción de correos del Proveedor y/o que éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "Spam".

Los canales de venta a través de medios electrónicos y/o de cualquier tecnología que el Proveedor ponga a disposición del Usuario contarán con funcionalidades técnicas de seguridad, a fin de garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales e información crediticia que sea recabada a través de esos medios.

VIGÉSIMA.- FIRMA ELECTRÓNICA. Las partes reconocen y convienen que la firma electrónica del Contrato cumple con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y, por lo tanto, será considerada como firma autógrafa como si el propio Usuario la hubiera estampado de su puño y letra.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- COMPETENCIA. La Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante, referida como 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 del servicio de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspende 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 de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Segunda y Décima Quinta del Contrato.

En todos los casos, el Usuario 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 CUARTA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El Proveedor dará a conocer al Usuario la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en la Página de Internet.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco y el IFT determinan los derechos mínimos que deben incluirse en

la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA QUINTA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 295-2024, de fecha 03 del mes de julio de 2024.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento_Net, S. de R.L. de C.V.!!Redáguila 295-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento_Net,_S._de_R.L._de_C.V.!!Redáguila_295-2024.pdf) y en el siguiente código QR:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato 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 por el Proveedor en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por dicha autoridad, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet 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.

