**VAVEL TECHNOLOGIES**
OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS
**RFC:** VAOO960521KTA
**DOMICILIO:** CALLE 26 DE MARZO NÚMERO 607
COLONIA SAN MARCOS C.P. 20070 AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES
**CAT: (**449)-918-3063, (449)-361-4205 y (449)-146-0870
**E-MAIL:** atención.clientes@vaveltechnologies.com.mx **PÁGINA WEB:** www.vaveltechnologies.com.mx

## SUSCRIPTOR

| Nombre | Apellido Paterno | Apellido Materno |
|---|---|---|
| | | |

## DOMICILIO

| Calle | #Ext. | #Int. | Colonia | Alcaldía/Municipio | Estado | C.P. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

| TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐ | | RFC | |
|---|---|---|---|

## SERVICIO DE INTERNET FIJO

| DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA | TARIFA<br>FOLIO IFT: | | FECHA DE PAGO<br>Modalidad<br>MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO | |
|---|---|---|---|---|
| | Total Mensualidad | $ M.N | VIGENCIA Y PENALIDAD | |
| | Aplica Tarifa por Reconexión:<br>SI ☐ NO ☐ | $ M.N | ☐ INDEFINIDO<br>Sin penalidad<br>☐ PLAZO FORZOSO DE _____ MESES<br>Penalidad: 20% del monto total de los meses no devengados | |

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

## DATOS DEL EQUIPO

**Modem entregado en: COMODATO**

| | |
|---|---|
| **Marca:** | |
| **Modelo:** | |
| **Número de Serie:** | |
| **Número de Equipos:** | |
| **Garantía de cumplimiento de obligación** | Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato (Anexo 1) |

## INSTALACIÓN DEL EQUIPO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Domicilio Instalación:** | | | |
| **Fecha:** | | **Hora:** | |
| **Costo:** | | | |

El PROVEEDOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 05 días hábiles posteriores a la firma del contrato**.**

## MÉTODO DE PAGO

| | |
|---|---|
| ☐ **Efectivo**<br>☐ **Transferencia Bancaria**<br>☐ **Depósito a cuenta Bancaria** | **Datos para el método de pago elegido.** |

Los datos para el pago por medio de depósito o transferencia bancaria se encuentran dentro de nuestra página web www.vaveltechnologies.com.mx o puede solicitarlos por medios electrónicos al número de nuestro Centro de Atención a Clientes (CAT)

## AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo al PROVEEDOR para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

_____
**Firma**

| Banco: | | Número de Tarjeta: | |
|---|---|---|---|

**VAVEL TECHNOLOGIES**
OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS
**RFC:** VAOO960521KTA
**DOMICILIO:** CALLE 26 DE MARZO NÚMERO 607
COLONIA SAN MARCOS C.P. 20070 AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES
**CAT: (**449)-918-3063, (449)-361-4205 y (449)-146-0870
**E-MAIL:** atención.clientes@vaveltechnologies.com.mx **PÁGINA WEB:** www.vaveltechnologies.com.mx

| **SERVICIOS ADICIONALES** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.-** | | **2.-** | |
| **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** | **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** |
| | | | |

| **CONCEPTOS FACTURABLES**<br>**(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)** | | | |
|---|---|---|---|
| **1.-** | | **2.-** | |
| **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** | **DESCRIPCIÓN** | **COSTO:** |
| | | | |

| **EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO**: | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Factura** | **SI** ☐ **NO** ☐ | **Carta de Derechos Mínimos** | **SI** ☐ **NO** ☐ | **Contrato de Adhesión** | **SI** ☐ **NO** ☐ |
| **CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:** | | **FIRMA SUSCRIPTOR:** | | | |

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

1. EL SUSCRIPTOR SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el PROVEEDOR a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____
2. EL SUSCRIPTOR acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del PROVEEDOR de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____

| **MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES** | | |
|---|---|---|
| **TELÉFONO:** | (449)-918-3063, (449)-361-4205 y (449)-146-0870 | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana |
| **CORREO ELECTRÓNICO:** | atención.clientes@vaveltechnologies.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 www.vaveltechnologies.com.mx | |

| **LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:** | | |
|---|---|---|
| 1. | La página del PROVEEDOR | www.vaveltechnologies.com.mx |
| 2. | Buró comercial de PROFECO | https://burocomercial.profeco.gob.mx/ |
| 3. | Físicamente en los centros de atención del PROVEEDOR | Consultar centros de atención a clientes en www.vaveltechnologies.com.mx |

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 13/12/2021, CON NÚMERO: 493-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**

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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

_____
**NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR**

**VAVEL TECHNOLOGIES**
OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS
**RFC:** VAOO960521KTA
**DOMICILIO:** CALLE 26 DE MARZO NÚMERO 607
COLONIA SAN MARCOS C.P. 20070 AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES
**CAT: (**449)-918-3063, (449)-361-4205 y (449)-146-0870
**E-MAIL:** atención.clientes@vaveltechnologies.com.mx **PÁGINA WEB:** www.vaveltechnologies.com.mx

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE QUEDA ASENTADO EN LA CARÁTULA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", SE SOMETEN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

## D E C L A R A C I O N E S

**1.** Ambas partes declaran:
**a)** Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
**b)** Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
**c)** Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
**d)** Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
**e)** Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

## C L Á U S U L A S

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de internet fijo (en adelante el servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, lo cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas por adelantado**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. 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 SUSCRIPTOR por la prestación del servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Este contrato iniciará su vigencia a partir de la prestación real y material del servicio hasta que alguna de las partes decida dar por terminado el servicio en cualquier momento atendiendo a lo establecido en el presente contrato.

En caso de que la vigencia sea indefinida, el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización del PROVEEDOR, por lo que debe dar aviso de este suceso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

En caso de que la vigencia quede sujeta a un plazo forzoso, este no excederá de dieciocho meses. Los supuestos por lo cual se puede sujetar a un plazo forzoso serán los siguientes: a) contratación de una promoción vigente, b) equipo en comodato y c) por costos de instalación, inversión y/o equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. Al existir un plazo forzoso dentro del contrato no priva el derecho al SUSCRIPTOR de darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que avisar a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula. En caso de que el SUSCRIPTOR solicite su terminación anticipada, deberá efectuar el pago de la pena convencional pactada consistente al veinte por ciento del monto total de los meses pendiente por cubrir al plazo forzoso.
El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL.** Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **comodato**. El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación de los equipos y accesorios durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la

terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del servicio.

Cuando las fallas que se presenten en los equipos y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

El PROVEEDOR no será responsable de la reparación o mantenimiento de los equipos y accesorios si el SUSCRIPTOR incurre en uso indebido o negligente de los mismos, intervenga en la operación y funcionamiento sin previo aviso al PROVEEDOR, descargas eléctricas, fallas en la instalación eléctrica en el domicilio del SUSCRIPTOR o cualquier otro supuesto donde el SUSCRIPTOR sea responsable directo de la falla o daño y no sea posible brindar el servicio de manera eficiente. En esto casos, el SUSCRIPTOR deberá realizar el pago correspondiente de la reposición o mantenimiento.

El PROVEEDOR no admitirá equipos terminales y accesorios ajenos a los proporcionados en comodato, por lo tanto el SUSCRIPTOR se abstiene de agregar, añadir o incluir cualquier tipo de equipo terminal a la red del PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le proporcione un equipo terminal sustituto por el tiempo en que dure la reparación o mantenimiento del equipo dañado.

Cuando los equipos y accesorios provistos en comodato sean robados o sean objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición de los equipos y suspender el cobro del servicio hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el servicio. El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días naturales posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante el Ministerio Público o autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente contrato, el SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar los equipos y accesorios al PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 5 días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del contrato.

Si al término o rescisión del contrato, el SUSCRIPTOR no devuelve al PROVEEDOR los equipos y accesorios entregados en comodato, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación (Anexo 1) consistente en un pagaré que es causal y no negociable, es decir que éste pagaré sólo se firma por el SUSCRIPTOR para garantizar la devolución de los equipos y accesorios entregados. En el supuesto de que el SUSCRIPTOR sí haya devuelto al PROVEEDOR los equipos y accesorios entregados en comodato, el pagaré será cancelado inmediatamente y perderá todos sus efectos legales, entregándose dicha garantía al SUSCRIPTOR al momento de la devolución del equipo. En el supuesto de que el SUSCRIPTOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré ante la autoridad competente.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la devolución de los equipos y accesorios, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe, además de la devolución del pagaré referido en el párrafo que antecede.

**CUARTA: INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 05 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIPTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o al mostrar la orden de trabajo, situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

En el supuesto de que el SUSCRIPTOR haya efectuado cualquier pago de anticipo para la instalación y activación del servicio pero decida cancelarlo antes de la provisión eficiente del servicio, tendrá 30 días naturales contados a partir del día de la solicitud del servicio para exigir la devolución de los pagos efectuados al PROVEEDOR por el mismo medio que contrato el servicio.

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

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de

adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, El PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR 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 los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que 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 SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.** El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio de SUSCRIPTOR, 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 de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados.

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

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

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, 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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR. En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, El PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. El PROVEEDOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito o de manera electrónica al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.
2. Por falta de pago del servicio después de 10 días naturales contados a partir de la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 24 horas, debiendo pagar el

SUSCRIPTOR los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

**DÉCIMA PRIMERA. 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 algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. La bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

**a)** Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

**b)** Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 20 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.

**c)** Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

**d)** Si el SUSCRIPTOR revende o comercializa el servicio a terceros.

**e)** 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.

**f)** Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del servicio.

**g)** En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

**h)** Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los servicio(s) efectivamente recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR 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 parte del PROVEEDOR.

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

**DÉCIMA TERCERA: USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Las Partes aceptan que el presente Contrato podrá celebrarse a través de medios digitales o electrónicos, dentro de los cuales el SUSCRIPTOR pueda hacer constar su pleno consentimiento y aceptación de los términos y condiciones del presente contrato de adhesión, teniendo los mismos efectos como si se realizara de manera presencial o física. Además, las Partes acuerdan que en los casos que se requiera la firma

autógrafa del SUSCRIPTOR, ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico, teniendo toda la fuerza, validez y legalidad que la normatividad aplicable le atribuya.

**DÉCIMA CUARTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA.** La utilización del servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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 el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales.

El servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

**DÉCIMA QUINTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN**. El PROVEEDOR debe prestar el servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores 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 suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del **servicio**.

**DÉCIMA SÉPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR 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.

**DÉCIMA OCTAVA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**DÉCIMA NOVENA: AUTORIDAD COMPETENTE.** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

**VIGÉSIMA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el servicio. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

**VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **493-2021** de fecha 13 del mes de diciembre de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Oswaldo_Eriván_Valtierra_Ornelas!!Vavel_Technologies_493-2021.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, 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 Instituto.

**ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE QUEDA ASENTADO EN LA CARÁTULA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES".**

**PAGARÉ**

BUENO POR $3,000 (tres mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20___.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta población a **OSWALDO ERIVÁN VALTIERRA ORNELAS** la cantidad de $3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído por el SUSCRIPTOR el contenido de este Anexo 1 del contrato y sabedor de su alcance legal, lo firma por duplicado en _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____.

_____
**NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR**