



**STARKA**  
**GRUPO PROFREZAC, S.A. DE C.V.**  
RFC: GPR 911122 D69  
ARQUÍMEDES NO. 3, PISO 3, INTERIOR 302, COLONIA POLANCO CHAPULTEPEC,  
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CDMX.  
TELÉFONO: 800 467 2640; CORREO ELECTRÓNICO: [contacto@starkamexico.com](mailto:contacto@starkamexico.com).

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

## DECLARACIONES

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

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Internet Fijo en Casa Vía Satélite –en adelante, el “Servicio”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la carátula del Contrato.

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

Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato.

El Contrato **se registrará 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 Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** El Contrato **obliga a un plazo forzoso de 24 meses** contados a partir de la fecha de su firma, en virtud de las inversiones, equipamiento e infraestructura satelital que es instalada por el Proveedor en beneficio del Usuario y que es necesaria para la prestación del Servicio.

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 correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, 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.

El Usuario tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. De la misma manera, en el supuesto que el Proveedor decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al Usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes del referido plazo forzoso.

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

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberán ser devueltos al Proveedor presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, el Proveedor se obliga a dar mantenimiento al/los Equipos y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato se encuentre vigente.

La falta de devolución del Equipo por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exige al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso que el Usuario decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al Proveedor no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del Usuario.

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

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

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

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

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

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

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, el Proveedor le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

**CUARTA.- INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.** La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, el

Proveedor no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por el Proveedor en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

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

En caso que el Proveedor no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

El Usuario 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 a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar al Proveedor en ese momento.

**QUINTA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

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

**SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET.** El Proveedor mantendrá en su página de internet: <https://starkamexico.com/> –en lo sucesivo, 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 dado en arrendamiento por el Proveedor, las condiciones del arrendamiento, 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 –Televisión de Paga Satelital, por ejemplo– 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 los servicios 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 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. En dicha factura, el Proveedor transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

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 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 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 el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

**NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA VÍA SATELITE.** El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del 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 los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

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

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que Proveedor no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, 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 que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación con la velocidad máxima de navegación que incluya el paquete contratado,

misma a la que podrá seguir navegando el Usuario sin costo adicional. El Proveedor proporcionará al Usuario 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 IFT.

**DÉCIMA.- 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 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 solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, 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 el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato, el Proveedor no puede modificar dentro de dicho término, 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 del mismo.

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 PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, 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 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
6. Por caso fortuito o fuerza mayor.

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 máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el Proveedor estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

El Proveedor dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

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

**DÉCIMA SEGUNDA.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.** El Servicio se provee vía satélite, por lo cual tiene las limitaciones y características de los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través de esos medios, tal y como se describe a continuación:

La disponibilidad promedio anual de los enlaces satelitales de la red es de 99.4%, garantizada para la transmisión y recepción de la señal satelital; lo anterior, se traduce en la posibilidad de que el Servicio se vea afectado en un promedio de 2.19 días al año.

Para medir esa disponibilidad, se excluyen las siguientes incidencias, casos fortuitos o de fuerza mayor, pues éstos no son imputables al Proveedor:

1. La manipulación no autorizada, voluntaria o involuntaria del Equipo –antena, módem, LNBF, cables coaxiales, por ejemplo– por parte del Usuario o por cualquier tercero en el domicilio de la instalación.
2. La obstrucción, posterior a la instalación, de la línea de vista de la antena parabólica por la colocación de objetos, anuncios espectaculares, construcciones, por ejemplo.
3. La falta de suministro de energía eléctrica en el domicilio de instalación, la falla del Equipo por la falta de contactos eléctricos polarizados correctamente, o la ausencia de tierra física con un valor que permita la medición de Tierra Física – Neutro menor a 1 Volt AC.

4. La desconfiguración del módem o de cualquier componente del Equipo por la falta de suministro de energía eléctrica y un sistema de respaldo de energía eléctrica –no break / UPS ferromagnético–.
5. La introducción de objetos o derrame de líquido en los módems satelitales.
6. La negligencia en el cuidado del Equipo que provoque daño, tales como goteras, desprendimiento de paredes o techos, fugas de líquidos, por ejemplo.
7. La falta de un lugar ventilado y seco para la instalación del Equipo.
8. Los trabajos programados sobre la plataforma administrativa del satélite contratado y que no dependen del Proveedor. En este supuesto, el Proveedor notificará al Usuario de dichos trabajos conforme al último párrafo de la cláusula Décima Primera del Contrato.

La disponibilidad tampoco considera las interrupciones por las fallas en el Equipo ni su tiempo de solución. El Proveedor se compromete a reparar las fallas y el Equipo en términos del Contrato y, de ser el caso, compensará al Usuario por el tiempo que no reciba el Servicio de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

Las interrupciones del Servicio no imputables a ninguna de las partes, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, inundaciones y, en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas.
2. Siniestros como robos, explosiones, actos de rebelión, por ejemplo.
3. Cortes conocidos como interferencias solares.
4. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos al Proveedor.

Las interrupciones del Servicio imputables al Proveedor son las siguientes:

1. Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.
2. Fallas en la instalación.
3. Falta de suministro eléctrico en la estación central – HUB–.
4. Cualquier otro hecho que sea directamente imputable al Proveedor.

**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 la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

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

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

**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:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- e) 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.
- f) 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 por parte del Proveedor o del IFT.
- g) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado del Proveedor efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.
- h) 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.
- i) 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 consiente o no.
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k) Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor prestar el Servicio al Usuario.
- l) Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.
- n) Por destrucción total del Equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Usuario.
- o) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- p) 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.

- q) Si el Usuario utiliza el Equipo 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.
- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- s) 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/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso que la terminación o cancelación del Contrato obedezca a causas imputables al Usuario.

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 estará obligado a poner 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.

**DECIMA 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.

**DECIMA 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.

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

**DÉCIMA NOVENA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, 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.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “*Profeco*”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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

**VIGÉSIMA PRIMERA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o

cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Primera 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 SEGUNDA.- DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 062-2020, de fecha 02 del mes de marzo de 2020.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Grupo\\_Profrezac\\_S.A.de\\_C.V.!!Profrezac\\_062-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Profrezac_S.A.de_C.V.!!Profrezac_062-2020.pdf) y en el siguiente código:



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 la misma, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT

**ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA VÍA SATÉLITE QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–.**

**PAGARÉ**

BUENO POR \$17,000 (diecisiete 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 Ciudad a **Grupo Profrezac, S.A. de C.V.** la cantidad de \$17,000 (diecisiete mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en arrendamiento y no haya sido devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso o si no se permite el retiro del mismo por el personal autorizado una vez terminado el Contrato que fue celebrado con fecha \_\_\_\_\_.

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
**Grupo Profrezac, S.A. de C.V.**  
**El Proveedor**

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