



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/561/2023

Expediente: PFC.H.C.1/478/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NEWWW
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL, ACCESO A INTERNET MÓVIL Y/O ACCESO A INTERNET FIJO EN CASA
NÚMERO DE REGISTRO:	529-2023
FECHA DE REGISTRO:	19/10/2023



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.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 19 días del mes de octubre del año 2023.

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 **529-2023** de fecha **19 de octubre de 2023**, 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.





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*

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 20 de mayo 2022 bajo el número **303-2022** para todos los efectos que haya lugar.

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.



2023
Año de
**Francisco
VILLA**



NEWWW
TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
 RFC: TNE 190201 HR3
 CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCÍA, 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	
SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, ACCESO A INTERNET MÓVIL Y/O ACCESO A INTERNET FIJO EN CASA						
DATOS DEL PAQUETE CONTRATADO		TARIFA		FECHA DE PAGO		
		NO. DE INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:		Modalidad de pago POSPAGO		
<input type="checkbox"/> Acceso a internet fijo en casa <input type="checkbox"/> Acceso a internet móvil <input type="checkbox"/> Telefonía Móvil Paquete _____ Promoción _____		Total de la mensualidad \$ _____ MN		PLAZO FORZOSO		<input type="checkbox"/> 12 meses <input type="checkbox"/> 24 meses Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia será indeterminada.
		Aplica Tarifa por Reconexión: \$ _____ MN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		PENALIDAD		No aplica.
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 ENTREGADO POR EL PROVEEDOR						
Especificar marca, tipo, modelo, cantidad y número de serie del (los) equipo(s)						
Telefonía Móvil (COMPRAVENTA)						
Costo del equipo: \$ _____ MN.		Pago en una sola exhibición			Pago diferido	
Acceso a internet móvil (COMPRAVENTA)						
Costo del equipo: \$ _____ MN.		Pago en una sola exhibición			Pago diferido	
Acceso a internet fijo en casa (COMODATO)						
ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS						
Domicilio de activación:						
Fecha:				Hora:		
El Proveedor deberá efectuar la activación de los Servicios y empezar a prestarlos en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.						
PAGARÉ						
Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente a Talento Net, S. de R.L. de C.V. en su domicilio, la cantidad que resulte de la multiplicación del precio de cada equipo por el número de equipos dados en comodato para la prestación del servicio de internet fijo en casa y que, al finalizar el contrato, no sean devueltos en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados, conforme a lo siguiente: Precio Unitario \$3,000.00 MN x () equipos. Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el presente contrato de adhesión.						
ACEPTO: _____ <div style="text-align: center;">Nombre y firma del Usuario</div>						

CARÁTULA

MÉTODO DE PAGO

- Efectivo
- Domiciliado con tarjeta
- Transferencia bancaria
- Depósito a cuenta bancaria

Datos del método de pago elegido

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Sí NO autorizo al Proveedor para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito la cantidad por concepto de 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 SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura SI NO Carta de Derechos Mínimos SI NO Contrato de Adhesión SI NO

CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO: _____ FIRMA DEL USUARIO: _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

1. El Usuario SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El Usuario SI NO acepta recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

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

TELÉFONO: 55 8789 4444 Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CORREO ELECTRÓNICO: soporte@newwww.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: <https://newwww.mx/domicilios-y-horarios/>

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

1. La página del Proveedor: <https://newwww.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: <https://newwww.mx/domicilios-y-horarios/>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 19/10/2023, CON NÚMERO 529-2023, 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



NEWWW

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

CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCÍA, C.P. 86040,
VILLAHERMOSA, TABASCO

TELÉFONO: 55 8789 4444; CORREO ELECTRÓNICO: SOPORTE@NEWWW.MX.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, ACCESO A INTERNET MÓVIL Y/O ACCESO A INTERNET FIJO EN CASA, TODOS 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 registrará 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 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.
4. La manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula –la cual forma parte integrante del Contrato– son las firmas que plasman 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 los servicios de telefonía móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, acceso a internet móvil y/o acceso a internet fijo en casa, de forma individual o empaquetada –en adelante, referidos de manera conjunta o separada, como los “Servicios”–, y 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 los Servicios 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, que el Usuario pagará los Servicios de manera posterior a la utilización de éstos. Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación de los Servicios.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales a los originalmente contratados. El Usuario se obliga a utilizar los Servicios de telefonía móvil y acceso a internet móvil únicamente para su **uso personal**, nunca comercial, así como el Servicio de acceso a internet fijo en casa para **uso residencial familiar**, 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, contados 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 de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA.- VIGENCIA. El Contrato obliga a un **plazo máximo forzoso de 12 o 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el Usuario, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la prestación de los Servicios; tiempo en el cual el Proveedor prestará los Servicios 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 los Servicios 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 de los Servicios de telefonía móvil y de acceso a internet móvil es necesario que cuente con un equipo terminal móvil y con un router portátil inalámbrico propios, respectivamente, los cuales deberán ser compatibles con la red del Proveedor y encontrarse debidamente homologados por el IFT –en lo subsecuente, referidos como los “Equipos Provistos en Compraventa”–. El Proveedor

informará al Usuario, previo a la contratación de los Servicios, cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos Provistos en Compraventa.

El Usuario podrá adquirir –comprar– los Equipos Provistos en Compraventa directamente del Proveedor, los cuales cuentan con la garantía del fabricante que no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dichos Equipos.

En caso de que los Equipos Provistos en Compraventa adquiridos directamente del Proveedor fallen 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 esos Equipos.

Si los Equipos Provistos en Compraventa adquiridos directamente del Proveedor se encuentran sujetos a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión y reparación de dichos, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de los Equipos Provistos en Compraventa, el Proveedor proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

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

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

En caso de que el Usuario adquiera un equipo de telefonía móvil con el Proveedor, éste 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 de telefonía móvil una vez que haya pagado el precio total del mismo.

Tratándose del servicio de acceso a internet fijo en casa, los equipos y accesorios que son necesarios para recibir ese servicio son propiedad del Proveedor –en adelante, referidos como el “Equipo en Préstamo”–, mismos que se entregan al Usuario en **COMODATO** –en préstamo–.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo en Préstamo, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberá ser devuelto al Proveedor presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo y, por su parte, el Proveedor se obliga a dar mantenimiento al Equipo en Préstamo para la adecuada prestación del servicio de acceso a internet fijo en casa.

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

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo en Préstamo 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 en Préstamo 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 en Préstamo y para suspender el cobro del servicio de acceso a internet fijo en casa hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir dicho 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 Préstamo.

En caso de terminación o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en Préstamo 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 en Préstamo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el Contrato, el Proveedor tiene la obligación de cancelar el pagaré establecido en la carátula del Contrato.

En el supuesto de que el Usuario no devuelva el Equipo en Préstamo a la terminación del Contrato, entregue el Equipo en Préstamo 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 en Préstamo.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo en Préstamo, 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.- ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS. La entrega del Equipo en Préstamo y de los Equipos Provistos en Compraventa adquiridos directamente del Proveedor no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.

El Usuario se compromete a activar el Equipo en Préstamo y/o el Equipo Provisto en Compraventa directamente del Proveedor por sus propios medios siguiendo las instrucciones que se encontrarán dentro del empaque a través del cual el Proveedor le proporcionará los referidos equipos.

En caso de que el Usuario requiera la asistencia del Proveedor para la activación del Equipo en Préstamo y/o del Equipo Provisto en Compraventa, ésta se brindará sin costo alguno a través del Centro de Atención a Clientes. Si el Usuario así lo desea podrá solicitar al Proveedor una visita del personal técnico para la activación del Equipo en Préstamo y/o del Equipo Provisto en Compraventa, con un costo adicional que

será cubierto por el Usuario de manera anticipada. De ser el caso, las partes acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de la visita del personal técnico del Proveedor.

El Usuario no podrá modificar de ninguna forma el Equipo en Préstamo, ni su ubicación, y/o cualquier elemento de éste; en caso contrario, el Proveedor no será responsable de la prestación del servicio de acceso a internet fijo en casa. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo en Préstamo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en dicho servicio ocasionada por las manipulaciones no autorizadas en el Equipo en Préstamo.

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

En caso de 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 de los Servicios, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de éstos.

En caso de que el personal del Proveedor acuda al domicilio del Usuario para la activación del Equipo en Préstamo y/o del Equipo Provisto en Compraventa, el Usuario puede oponerse, sin responsabilidad alguna para él, ante la negativa del personal del Proveedor a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar el Usuario al Proveedor en ese momento.

QUINTA.- 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 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. 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 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 aquellos servicios 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.

SEXTA.- TARIFAS. Las tarifas de los Servicios 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.

SÉPTIMA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: www.newwww.mx –en adelante, referida como la “Página de Internet”–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar los Servicios, los planes y paquetes de los Servicios, las tarifas vigentes de los Servicios, 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 adquirido directamente del Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago de los Servicios, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

OCTAVA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, 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 de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados 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 de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

NOVENA.- 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 de los Servicios contratados, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios 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 de los Servicios y la que corresponda al costo del Equipo Provisto en Compraventa adquirido directamente del 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.

DÉCIMA.- USO DEL SERVICIO DE DATOS Y/O DE ACCESO A INTERNET FIJO EN CASA Y DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

El Usuario se obliga a utilizar los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

Los Servicios de acceso a internet fijo en casa y acceso a internet móvil no incluyen el uso de voz ni de mensajes de texto SMS, pues no son compatibles con servicios adicionales que requieren la comunicación, validación o confirmación a

través de una llamada de voz o la recepción/envío de un mensaje de texto SMS.

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

La utilización de los Servicios 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 de los Servicios 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 los Servicios prestados 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 a los Servicios 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 de los Servicios.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los Servicios, 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 de los Servicios.
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.

Los Servicios están sujetos a una cuota mensual 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 los Servicios.

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 PRIMERA.- NO DISCRIMINACIÓN. El Proveedor prestará los Servicios 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 de los Servicios.

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. El Proveedor podrá suspender los Servicios sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, si éste último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por falta de pago de los Servicios en la fecha indicada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta, en cuyo caso los Servicios se podrán 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 a los Servicios.
3. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de los Equipos Provistos en Compraventa o del Equipo en Préstamo, o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Usuario.
4. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
5. Si realiza cualquier actividad, incluida la comercialización de los Servicios, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, emitido por autoridad competente, tengan la calidad de concesionarios, permisionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.
6. Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reorientación de tráfico público conmutado.

7. Tratándose del servicio de acceso a internet fijo en casa, si el Usuario cambia la ubicación del Equipo en Préstamo configurada en la primera navegación/sesión de datos, sin solicitar previamente dicha modificación al Proveedor, pagando el costo asociado a ese cambio.
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 transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier 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 los Servicios del Proveedor.
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 utiliza los Equipos Provistos en Compraventa, el Equipo en Préstamo o los Servicios para un fin distinto al uso personal o para uso residencial familiar, según corresponda.
13. Si permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través de los Servicios contratados.
14. Si realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red del Proveedor.
15. Por utilizar los Servicios de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
16. Cuando se determine que el uso de los Servicios por parte del Usuario con Equipos Provistos en Compraventa 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.
17. Cuando exceda la cuota mensual de navegación de descarga que se determine en el paquete contratado por el Usuario.
18. Si utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
19. Por solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
20. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

21. Por caso fortuito o fuerza mayor.
22. Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, el Proveedor deberá reanudar la prestación de los mismos 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 Cuarta del Contrato.

El plazo máximo de suspensión de los Servicios 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 de 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 los Servicios.

Tratándose de interrupciones en los Servicios 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 podrán verse afectados los Servicios. 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 CUARTA.- CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** los Servicios no se prestan 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 de los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.
2. Cuando la interrupción de los Servicios 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 dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

3. Cuando se interrumpan los Servicios por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de los Servicios, ésta no podrá afectar los Servicios 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 de los Servicios que se dejaron 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 de los Servicios 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 los Servicios, 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 QUINTA. 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 SEXTA.- 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 de los Equipos Provistos en Compraventa y/o del Equipo en Préstamo, por imposibilidad física o por razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar los Servicios.
3. En caso de 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 Segunda del Contrato.
4. Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación de los Servicios, 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 de los Servicios.

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 los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero, sin la debida autorización del Proveedor o del IFT.
8. Si el Usuario, al hacer uso de los Servicios, 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 los Servicios 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, a los Servicios y/o al Equipo en Préstamo y/o a los Equipos Provistos en Compraventa, 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 los Servicios con el Usuario.
13. Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación de los Servicios, 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 de los Servicios 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 los Equipos Provistos en Compraventa y/o el Equipo en Préstamo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de los Servicios.
18. Tratándose del servicio de telefonía móvil, el Usuario puede cancelar dicho servicio 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.

19. Será causa de terminación del servicio de telefonía móvil 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 los Servicios utilizados y, en su caso, del costo remanente del Equipo Provisto en Compraventa adquirido directamente del 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 de los Servicios que, con motivo de la cancelación, no se hayan 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 SÉPTIMA.- 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 OCTAVA.- NO DISCRIMINACIÓN. El Proveedor debe prestar los Servicios 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 de los Servicios.

DÉCIMA NOVENA.- 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.

VIGÉSIMA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS. Las partes acuerdan que los Servicios ofrecidos 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 los Servicios.

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 Provisto en Compraventa 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 de los Servicios 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 PRIMERA.- 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 SEGUNDA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo en Préstamo, 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 TERCERA.- 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 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 CUARTA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir los Servicios. Si los Servicios se suspendieron con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento de los Servicios. Si los Servicios se suspenden con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento de los Servicios. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda los Servicios, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Décima Tercera y Décima Sexta 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 QUINTA.- 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 SEXTA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 529-2023, de fecha 19 del mes de octubre de 2023.

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.!!Newww 529-2023.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 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.

