



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/560/2023

Expediente: PFC.H.C.1/477/2023.

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:	528-2023
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.
P R E S E N T E

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 **528-2023** 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.





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 18 de mayo 2022 bajo el número **300-2022** 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.





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		
<input type="checkbox"/> Acceso a internet fijo en casa <input type="checkbox"/> Acceso a internet móvil <input type="checkbox"/> Telefonía Móvil Paquete _____ Promoción _____		NO. DE INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:		Modalidad de pago PREPAGO		
		Total de la mensualidad	\$ _____ MN	VIGENCIA DEL CONTRATO		Indefinida.
		Aplica Reconexión:	por	\$ _____ MN	PENALIDAD	No aplica.
		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
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.						
Acceso a internet móvil (COMPRAVENTA)						
Costo del equipo: \$ _____ MN. Pago en una sola exhibición.						
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: _____
Nombre y 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 528-2023, 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 PREPAGO, 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. Tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
2. Aceptan que el Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación 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.
3. *La manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula –la cual forma parte integrante del Contrato– son las firmas que plasmen las partes en la carátula.*
4. Al momento en que el Usuario active y utilice cualquiera de los servicios objeto del Contrato, se obliga a lo establecido en 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 pagado.

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 PREPAGO**, es decir, se van a pagar los Servicios de manera anticipada a la utilización de estos a través de **RECARGAS** que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que 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 de acceso a internet móvil únicamente para **su uso personal**, nunca comercial, así como el Servicio de acceso a internet fijo en casa exclusivamente para **uso residencial familiar**, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

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. La **VIGENCIA del Contrato es indeterminada**, por lo cual el Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, razón por la cual el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor.

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 los Equipos Provistos en Compraventa.

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 los Equipos Provistos en Compraventa.

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 Equipos Provistos en Compraventa, 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.

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 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.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO

1. MEDIOS DE RECARGA DE LOS SERVICIOS

El Usuario podrá realizar recargas en las sucursales o tiendas de conveniencia que pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: <https://newwww.mx/domicilios-y-horarios/>, desde la página web del Proveedor, en la siguiente dirección electrónica: <https://recargas.newwww.mx>, así como desde la aplicación móvil del Proveedor que puede descargarse de manera gratuita en Google Play o en la App Store –en lo sucesivo, referida como la “App Newwww”–.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el Usuario a través del Centro de Atención a Clientes del Proveedor, así como de la página web del Proveedor: <https://newwww.mx/> –en adelante, referida como la “Página de Internet”–.

2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

La línea o número asignado a la oferta comercial de prepago adquirida por el Usuario se considerarán o mantendrán activos mientras el Usuario realice recargas y cuente con saldo vigente.

Una vez agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario, sin que la línea o número asignado cuenten con saldo vigente o sin que se realice una nueva recarga, entrarán en estado de suspensión por un periodo de 90 días naturales. Durante ese periodo de suspensión, el Usuario podrá renovar la oferta comercial contratada, conservando su línea o número asignado. En esta etapa, el Usuario podrá tener tráfico entrante, pero no saliente.

Si el Usuario no hace ninguna recarga dentro de los 180 días naturales siguientes a la fecha en que se agotaron los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada, el servicio de telefonía móvil será cancelado en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, perdiéndose el número o línea asignado.

Los Servicios de acceso a internet fijo en casa y acceso a internet móvil no están asociados a una línea o número asignado, es decir, 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.

En caso de resultar aplicable a la oferta comercial contratada por el Usuario, y si el Usuario tiene saldo no consumido a la fecha de su expiración, el Proveedor sólo podrá cancelar el Servicio, una vez transcurrido el plazo de 1 año a que se refiere el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia del Contrato. Los servicios de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrán ser interrumpidos si el Usuario no tiene saldo.

En cada recarga de saldo, el Proveedor notificará al Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM-184-SCFI-2018.

3. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (ROAMING INTERNACIONAL)

El Usuario podrá seguir disfrutando del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional, solo en los casos en los que el plan o la oferta comercial contratada le permita al Usuario hacer uso de dicho servicio mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita con el que el Proveedor tenga acuerdo.

Al usar el servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional, el Usuario reconoce que se pueden generar cargos adicionales, asumiendo la obligación de pagarlos al Proveedor.

Para contratar el servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional, el Usuario deberá solicitarlo previamente al Proveedor por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

El Usuario podrá consultar en la dirección electrónica: <https://newwww.mx/wp-content/uploads/2021/03/Reglas-de-RI-y-LDI.pdf>, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

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 esta 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.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

1. Su saldo sin costo alguno, por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: <https://newwww.mx/domicilios-y-horarios/>.
2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://newwww.mx/mapa-cobertura/>.
3. Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://newwww.mx/tarifas/>.
4. El Aviso de Privacidad Simplificado vigente: <https://newwww.mx/aviso-de-privacidad-simplificado/>.
5. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea, de los Equipos Provistos en Compraventa y/o del Equipo en Préstamo, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o de los Servicios, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato, las 24 horas los 365 días del año.

SÉPTIMA.- TARIFAS. Las tarifas de los Servicios 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/.

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

OCTAVA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

NOVENA.- ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados.

El estado de cuenta o el detalle de consumo pueden ser consultados por el Usuario en la App Newwww; para acceder a ésta, el Usuario deberá registrarse con su información general –nombre y apellidos y fecha de nacimiento– y sus datos de contacto –correo electrónico y número telefónico–, y crear una contraseña de inicio de sesión.

Del mismo modo, el Usuario podrá solicitar el estado de cuenta o el detalle de consumo en cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: <https://newwww.mx/domicilios-y-horarios/>.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento del Proveedor a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta del Contrato, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en la que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

DÉCIMA.- ENTREGA DE LOS EQUIPOS Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

A. TELEFONÍA MÓVIL. Para usar el servicio de telefonía móvil, el Usuario deberá adquirir una tarjeta SIM con el Proveedor y, posteriormente: (i) insertar la tarjeta SIM dentro de su equipo de telefonía móvil; y, (ii) encender su equipo de telefonía móvil.

Una vez encendido el equipo de telefonía móvil, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda del Proveedor a través del Centro de Atención a Clientes.

Al activarse la tarjeta SIM, esta se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN –número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil– y ello permitirá al Usuario usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

En el supuesto de que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva tarjeta SIM sin costo alguno.

Algunas marcas y modelos de teléfonos móviles, principalmente de alta gama, son compatibles con la tecnología eSIM, que es una versión virtual de la tarjeta SIM física que viene integrada desde fábrica. El Usuario podrá solicitar al Proveedor por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato el cambio de la tarjeta SIM física a la eSIM, en cuyo caso el MSISDN original será migrado a una tripleta de datos de una suscripción eSIM. Dicho proceso de cambio estará sujeto a la compatibilidad del teléfono móvil con la tecnología eSIM.

El equipo de telefonía móvil que el Usuario adquiera del Proveedor se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

B. ACCESO A INTERNET FIJO Y/O MÓVIL. La entrega de los Equipos 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 podrá acordar con el Proveedor una fecha distinta fuera del plazo establecido si así conviene a sus intereses. El Proveedor y el Usuario acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha, lugar y horario de entrega del Equipo en Préstamo.

Para activar y usar el servicio de acceso a internet fijo y/o móvil, el Usuario deberá: **(a)** utilizar el Equipo Provisto en Compraventa y/o el Equipo en Préstamo, según corresponda, y la tarjeta SIM entregada por el Proveedor; **(b)** insertar la tarjeta SIM dentro del Equipo Provisto en Compraventa y/o del Equipo en Préstamo, según corresponda, y encenderlo; **(c)** ingresar a la App Newwww para registrar el número de serie del Equipo Provisto en Compraventa y/o del Equipo en Préstamo, según corresponda, y el IMEI de la tarjeta SIM; **(d)** seleccionar la oferta comercial que desea contratar; **(e)** registrar sus datos de contacto; **(f)** aceptar los términos y condiciones del Contrato; y, **(g)** hacer el pago de la recarga correspondiente a la oferta comercial que desea contratar.

Cualquier modificación en el proceso de activación de los Servicios será notificada al Usuario a través de cualquier medio físico, electrónico y/o digital que tenga disponible el Proveedor.

Para que el Equipo Provisto en Compraventa y/o el Equipo en Préstamo funcionen adecuadamente deben estar cerca de alguna ventana para que tengan la mayor señal de recepción, así como mantenerlos alejados de cualquier electrodoméstico, tales como televisor, licuadora, microondas, teléfono inalámbrico de casa, pues estos pueden interferir con la frecuencia con la que operan los mencionados equipos.

Si el Usuario requiere la asistencia del Proveedor para la activación de los Servicios, esta 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 de los servicios de acceso a internet fijo en casa y/o móvil con un costo adicional, la cual se realizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de pago por anticipado de ese servicio. Las partes acordarán, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha, lugar y horario de la visita del personal técnico del Proveedor.

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.

Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que solo funcione en la red del Proveedor. En caso de que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva tarjeta SIM sin costo alguno.

Al activar los Servicios, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato y;
2. Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad Simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://newwww.mx/aviso-de-privacidad-simplificado/>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de los Servicios y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Usuario que celebró el Contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

DÉCIMA PRIMERA.- RECARGAS. Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato.

El Proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario, lo siguiente:

1. La confirmación del monto de la recarga realizada.
2. La oferta comercial activada y los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.
3. Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
4. Vigencia de la recarga.

5. La liga de Internet en donde el Usuario puede consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener los Servicios, y si el Usuario desea continuar con los Servicios, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará por lo establecido en el Contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el Proveedor debe abonar al Usuario que realice la recarga, el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Usuario dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

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.

El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de los Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de estos.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS. El Proveedor podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar los Servicios de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
2. 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.
3. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea, de los Equipos en Préstamo y/o de los Equipos Provistos en Compraventa.
4. Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquiera de los Servicios considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, emitido por la autoridad competente, tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones.
5. 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.
6. Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.

7. 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.
8. Por el envío masivo de mensajes y transmisiones de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
9. 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.
10. 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.
11. Si el Usuario utiliza los Equipos Provistos en Compraventa, el Equipo en Préstamo o los Servicios para un fin distinto al uso personal o al uso residencial familiar, según corresponda.
12. Si el Usuario permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través de los Servicios contratados.
13. Si el Usuario realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red del Proveedor.
14. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
15. Si mediante el uso de los Servicios, el Usuario realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.
16. Si el Usuario utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
17. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
18. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.
19. 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 a los Equipos 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.

20. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar los Servicios con el Usuario.
21. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
22. Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

No obstante, se pueden presentar factores externos como es el caso fortuito o fuerza mayor. En estos supuestos, y cuando la interrupción dure más de 24 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 recibo y/o factura. Además, el Proveedor deberá bonificar por lo menos el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, el Proveedor deberá reanudar la prestación de los Servicios en un periodo máximo de 48 horas.

Tratándose de interrupciones en los Servicios debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo en Préstamo, 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 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.- BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. 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 esta 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, esta 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 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 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 los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en Servicios y al momento de realizarla el Proveedor se obliga a enviar al Usuario un mensaje de texto o un correo electrónico para informarle esa situación.

DÉCIMA SEXTA.- USO DEL SERVICIO DE DATOS Y/O DE ACCESO A INTERNET. 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 estos 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 de navegación de descarga mensual o por días naturales, que se determinará conforme al 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 SÉPTIMA.- 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.

DÉCIMA OCTAVA.- 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.

DÉCIMA NOVENA.- 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.

VIGÉSIMA.- AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad Simplificado vigente se encuentra disponible para su consulta en la siguiente dirección electrónica: <https://newwww.mx/aviso-de-privacidad-simplificado/>, para que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al Usuario que, al activar los Servicios, está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Simplificado.

El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 la cláusula Décima Tercera 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 TERCERA.- 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 CUARTA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 528-2023, 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 528-2023.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.

