

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA, Y/O INTERNET Y/O SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.**

EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO" QUE CELEBRAN POR UNA PARTE IENTC, S. DE R.L. DE C.V. Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL OPERADOR "; Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE SE REFIERE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "CLIENTE", QUIENES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

**DECLARACIONES:**

EL OPERADOR declara que:

- a) Ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas.
- b) Con domicilio en Blvd. Bernardo Quintana No.562 int. 7, Col. Arboledas, C.P. 76140, Querétaro, México.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es: IEN110119SC9
- d) Es una empresa que tiene como principal objeto la prestación de servicios de telecomunicaciones como lo son TV Restringida, Internet y Telefonía Fija (en su conjunto para efectos de este Contrato se les denominará como "Servicio"), al amparo del título de concesión otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como los permisos, autorizaciones y registros respectivos.
- e) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

EL CLIENTE declara que:

- a) Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos de este Contrato.
- b) Fue hecho de su conocimiento, la información relativa a la prestación del Servicio, las tarifas aplicables y los términos y condiciones estipulados.
- c) Desea contratar el (los) Servicio (s) seleccionados en la carátula, que EL OPERADOR presta de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato.

Las partes que suscriben el presente contrato están de acuerdo que, para fines de este, los términos empleados en el cuerpo del mismo se sujetan a las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**PRIMERA.-** Para efectos del presente contrato, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el siguiente significado y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

- CANALES ADICIONALES: El canal o grupo de canales que EL OPERADOR ofrece en adición a los canales originalmente contratados, por una contraprestación adicional.
- CARÁTULA: Hoja que integra la portada del Contrato y contiene la información correspondiente al Operador, datos de registro de EL CLIENTE, información de los planes, paquetes, promociones y/o los servicios contratados, tarifas y costos, fecha de suscripción y demás información relativa a la contratación, la cual forma parte integral del presente Contrato.
- CIS: Centros Integrales de Servicio, los cuales pueden ser consultados en la página web: [www.ientc.com](http://www.ientc.com).

- CONVERTIDOR: Aparatos y accesorios propiedad de EL OPERADOR que se encuentren disponibles al momento de la contratación, tales como decodificador de señales y las unidades de control remoto necesarios para el suministro de los servicios.

-COSTO DE INSTALACIÓN: Consisten en los gastos que EL OPERADOR realiza para instalar el equipo hasta el sitio en el que se prestarán los SERVICIOS, cuya tarifa depende del PAQUETE o SERVICIO contratado por EL CLIENTE.

El COSTO DE INSTALACIÓN se encuentra registrado ante IFT, y EL CLIENTE a la firma de este contrato lo conoce plenamente, además podrá consultarlos en la página de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com) en el apartado Términos y Condiciones y en el sitio oficial de IFT. El CLIENTE podrá cubrir el COSTO DE INSTALACIÓN al momento del inicio de la prestación del SERVICIO o dividir el pago hasta por un plazo máximo de 24 meses tal y como se señala en la carátula. Para la cancelación del contrato o terminación del mismo, EL CLIENTE deberá cubrir el saldo remanente del COSTO DE INSTALACIÓN, en caso de existir y que en ningún momento se entenderá como una penalización por terminación anticipada del contrato. Asimismo, la exención de su pago no podrá ser considerada bonificación o compensación en su caso.

- EL CLIENTE: La persona física o moral que celebra el contrato con EL OPERADOR por virtud del cual le son prestados los servicios señalados en la carátula del contrato y los que posteriormente contrate.

- EL OPERADOR: El prestador de servicios de telecomunicaciones y que suscribe el presente contrato con tal carácter.

- SERVICIOS ORIGINALMENTE CONTRATADOS: Son los servicios de Televisión IP, Telefonía Fija e Internet que EL CLIENTE debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que EL OPERADOR distribuye de manera continua.

- SERVICIOS ADICIONALES: Los servicios que ofrezca EL OPERADOR distintos al Servicio Básico en cualquier tecnología o plataforma existente.

- PAGO POR EVENTO: Servicio adicional mediante el cual EL OPERADOR ofrece uno o varios canales como programación de pago específico, el cual EL OPERADOR hará disponible a EL CLIENTE mediante mecanismos o sistemas para tener acceso a dicha programación, y en todos los casos informará previamente a EL CLIENTE del costo de cada contratación.

- RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Es la reactivación del servicio suspendido, después del pago de la tarifa del servicio y de reconexión respectivamente, mismas que estarán vigentes, debidamente registradas previamente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y podrán ser consultadas en los Centros Integrales de Servicio (CIS) así como en las páginas de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

-EL RECIBO y/o ESTADO DE CUENTA y/o FACTURA: Documento que deberá ser entregado en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados.

EL RECIBO y/o ESTADO DE CUENTA y/o FACTURA debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

-LA RED. La red de servicio público conmutado de voz de EL OPERADOR de la cual forma parte las instalaciones puestas en el domicilio de EL CLIENTE y que se encuentran conectadas a la red pública telefónica del servicio conmutado de voz.

-LÍNEA(S) ADICIONAL(ES). Son las líneas telefónicas habilitadas a través del resto de los puertos telefónicos del (los) cable módem (s) de voz, cada línea adicional cuenta con un número telefónico asignado diferente al de la primera línea.

-LLAMADA. Es el uso de "Los Servicios" con la finalidad de establecer comunicación entre el equipo de EL CLIENTE, y un punto de destino dentro de la red pública conmutada, la "Llamada" se considera completada cuando el equipo del punto de destino conteste la misma, independientemente de la duración.

-LLAMADAS INCLUIDAS. Son todas las llamadas locales a las que EL CLIENTE tiene derecho con el pago de la renta mensual del servicio de telefonía que contrata, y no son acumulables para el siguiente ciclo de facturación.

-LLAMADA ADICIONAL. Son todas las llamadas excedentes a las llamadas incluidas y que tienen un costo adicional por llamada o minuto dicha tarifa se encuentra debidamente registrada y vigente en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, bajo la modalidad de costo extra.

-LLAMADAS NACIONALES. Son todas aquellas llamadas telefónicas que se originan y terminan en el Territorio Nacional.

-LLAMADAS LOCALES A CELULAR "EL QUE LLAMA PAGA". Son todas aquellas llamadas que terminan en un número celular perteneciente a la misma ASL que el número que origina la llamada, siempre y cuando para marcar se haya utilizado el prefijo de marcación 044 ó 045 según sea el caso de conformidad con el área geográfica donde se prestará el servicio.

-MENSUALIDAD. Es la tarifa recurrente que EL CLIENTE debe pagar por concepto de renta del servicio, adicionalmente a los consumos adicionales que sobre la misma tenga EL CLIENTE.

-NIR: Es el Número Identificador de Región, mismo que permite identificar el área de servicio local al cual pertenece dicho número telefónico.

-PRIMERA LÍNEA. Es el servicio de telefonía habilitado a través del primer puerto del Cable Módem de Voz, donde el cliente tiene un número telefónico asignado.

TARIFA.- Contraprestación económica que el CLIENTE paga al OPERADOR por la prestación del Servicio, misma que se encuentra vigente y debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

-CABLE MÓDEM DE VOZ. Es el equipo y/o accesorios propiedad de EL OPERADOR que se encuentren disponibles al momento de la contratación y todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por EL OPERADOR a EL CLIENTE para la prestación del servicio.

-EQUIPO: Los equipos, aparatos y accesorios que, se encuentren disponibles al momento de la contratación, y en general todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por EL OPERADOR a EL CLIENTE para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones

-EL SERVICIO DE TELEFONÍA: Es el servicio de telefonía fija tanto local como de larga distancia internacional.

-LOS SERVICIOS: Son los servicios de Telecomunicaciones seleccionados en la carátula contratados por EL CLIENTE.

**SEGUNDA.-** EL OPERADOR es el único responsable frente a los usuarios por la prestación de "Los Servicios" que ofrece, y proporcionará a EL CLIENTE dichos servicios siempre y cuando sean solicitados por el CLIENTE o autorice de manera expresa por escrito o por cualquier otro medio conforme a la normatividad aplicable incluido el electrónico, mediante el pago por parte de EL CLIENTE en moneda nacional, de la cuota de contratación y las cuotas mensuales vigentes, de acuerdo a las condiciones y términos de conformidad a "Los Servicios" contratados, las tarifas correspondientes a estos se encuentran debidamente registradas en el Registro de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas por EL CLIENTE en las páginas de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) (en el entendido de que EL OPERADOR no es responsable de la actualización o cambio de la dirección o liga del sitio de consulta del IFT).

EL OPERADOR proporcionará a EL CLIENTE "Los Servicios" únicamente al número de aparatos receptores contratados, según sea el caso, mediante el pago por parte de EL CLIENTE, (i) de la cuota de contratación que se realiza en una única ocasión al momento de contratar "Los Servicios" correspondientes y; (ii) la tarifa mensual, EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR la activación de servicios y/o equipos adicionales a los originalmente contratados, en el entendido de que EL CLIENTE deberá presentar a EL

OPERADOR la solicitud de contratación y activación en cualquier CIS, vía correo electrónico [clientes@ientc.com](mailto:clientes@ientc.com) o bien vía telefónica para llevar a cabo la contratación. EL OPERADOR prestará el servicio dentro del domicilio señalado en el presente contrato.

EL OPERADOR se obliga a prestar a EL CLIENTE el Servicio durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año en las áreas geográficas con cobertura donde exista infraestructura para ello; las Regiones y áreas geográficas que integran la cobertura podrán ser consultadas por EL CLIENTE en los CIS, en las páginas de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com) y [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y en cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

EL OPERADOR tendrá a disposición de EL CLIENTE que lo solicite el servicio de control parental; publicará en su página de Internet de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que EL CLIENTE pueda operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

**TERCERA.-** EL OPERADOR se obliga a:

a) Brindar “Los Servicios” en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

b) Suministrar “Los Servicios” mediante el pago por parte de EL CLIENTE de la contratación y mensualidad correspondiente al servicio proporcionado y debidamente señalado en la Carátula del presente.

c) Proporcionar en comodato a EL CLIENTE el “Los equipos” mediante el cual se prestarán “Los Servicios”.

d) Contar con un Centro de Monitoreo de la Red con personal calificado, equipos de prueba y monitoreo, destinado a detectar desviaciones en los parámetros de operación de la red, que permita actuar de manera preventiva y correctiva en cualquier evento, falla o emergencia, lo anterior para garantizar la calidad de “Los Servicios”.

e) En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones instalado en el domicilio se encuentre sujeto a garantía, EL OPERADOR suspenderá el cobro del servicio de Telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de Telecomunicaciones sustituto de las mismas características. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando EL OPERADOR acredite que EL CLIENTE está haciendo uso del servicio de Telecomunicaciones.

f) En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a EL OPERADOR, se cubrirá una penalidad al suscriptor equivalente al 20% de un mes de renta.

g) EL OPERADOR informará a EL CLIENTE el procedimiento para realizar la portabilidad de su número telefónico.

- EL CLIENTE se obliga a:

a) Cubrir los cargos por los consumos efectuados en “Los Servicios” puestos a su disposición.

b) Conectar a “La Red” equipos terminales homologados, compatibles y aprobados, en su caso, por la autoridad competente, cuando se trate de equipos adquiridos por EL CLIENTE.

c) A responsabilizarse del buen uso de “Los Servicios” y cuidado del o los equipos e instalaciones de conexión terminal instalados por EL OPERADOR en su domicilio, así como de los consumos que a través del uso de “Los Servicios” haga EL CLIENTE.

d) Presentar solicitud por escrito o por cualquier otro medio para que EL OPERADOR realice sin costo para el CLIENTE la revisión o verificación sobre cargos que no reconozca EL CLIENTE, y en caso de que se compruebe que EL CLIENTE las realizó, este se obliga a pagar en el siguiente periodo de facturación el importe de los cargos correspondientes, en caso contrario se estará a lo señalado en la cláusula CUARTA segundo párrafo.

e) Abstenerse de comercializar, vender, revender o realizar cualquier clase de comercialización con respecto a “Los Servicios” Así mismo, deberá abstenerse de prestar servicios de Telecomunicaciones, transportar o reoriginar tráfico público ó conmutado originado en otra ciudad o país, realizar actividades de regreso de llamadas (“Call-back”), puenteo de llamadas (“By-pass”). Utilizar “Los Servicios” única y exclusivamente para uso contratado residencial y deberá abstenerse de utilizar “Los Servicios” para fines comerciales.

EL CLIENTE se obliga a efectuar el pago mensual de “Los Servicios” contratados dentro del mes corriente en: (i) Centros Integrales de Servicio (CIS), o (ii) Centros de pago autorizados, enlistados en la página web de EL OPERADOR con dirección: [www.ientc.com](http://www.ientc.com), independientemente de que los pueda dar a conocer por otros medios impresos. De igual forma, EL CLIENTE cuenta con los medios de Pagos en línea (WEB), o a través de cargos automáticos a la tarjeta de crédito de EL CLIENTE cuando este así lo autorice por escrito, lo cual se especifica en EL REGISTRO DE CARGO AUTOMÁTICO inserto en la carátula del presente instrumento y que forma parte integral del mismo, por conceptos de pago de “Los Servicios” contratados con EL OPERADOR, en las fechas en que se deban realizar los referidos cargos de acuerdo a los términos pactados en el presente instrumento.

Si por algún motivo la tarjeta de crédito a la que se refiere la cláusula que antecede, es cancelada, EL CLIENTE deberá, de manera inmediata informarlo a EL OPERADOR y proporcionará la información necesaria de la tarjeta de crédito vigente, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido, o en su caso informar el cambio de forma de pago de conformidad a lo establecido.

EL OPERADOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar “Los Servicios” objeto del presente contrato, debidamente señalados en LA CARÁTULA, dentro de un periodo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato. En caso de que exista imposibilidad técnica para la prestación de dichos servicios EL OPERADOR realizará la devolución de las cantidades pagadas por adelantado dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a que se determine que existe imposibilidad técnica para la instalación de “Los Servicios”, dicho plazo no se prorrogará. El importe será entregado por el mismo medio en el cual fue pagado por EL CLIENTE.

**CUARTA.-** EL OPERADOR enviará mensualmente a EL CLIENTE, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de “Los Servicios” contratados debidamente desglosados mediante un estado de cuenta impreso y/o en electrónico previa autorización por parte del CLIENTE correspondiente a “Los Servicios” contratados en el domicilio de EL CLIENTE, en la cual se incluirá los cargos, costos, conceptos y datos específicos de “Los Servicios” prestados. EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR a través de un escrito en el CIS que corresponda para que en sustitución de la obligación antes referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier otro medio distinto al señalado inicialmente por EL CLIENTE en la carátula del presente contrato tales como vía e-mail o consulta en la página web de EL OPERADOR, o aquel medio que acorde a la tecnología así lo permita en su momento.

A solicitud de EL CLIENTE, EL OPERADOR llevará a cabo las revisiones y verificaciones necesarias sobre los cargos que no reconozca, siempre y cuando EL CLIENTE lo solicite por cualquier medio que tenga disponible el OPERADOR, y en caso de ser necesario podrá objetar cualquier cargo de las mismas, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de “el estado de cuenta”. En caso de ser procedente la objeción, EL OPERADOR compensará dicho importe a EL CLIENTE en el estado de cuenta siguiente así como el pago de la bonificación del 20% sobre el cargo objetado correspondiente en un término de 15 (quince) días hábiles. Lo anterior es independiente a que EL CLIENTE cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente.

**QUINTA.-** “Los Servicios” de canales adicionales, paquetes de canales adicionales con diferentes tecnologías, pago por evento, se suministrará sólo a EL CLIENTE que lo solicite por escrito o por cualquier otro medio de conformidad a la normatividad aplicable.

**SEXTA.-** El servicio de pago por evento, consta de uno o varios canales que se podrán proporcionar a EL CLIENTE que los solicite, previamente, EL CLIENTE para poder contratar este servicio deberá estar al corriente en sus pagos.

El servicio de pago por evento será proporcionado y activado en el momento en que sea solicitado por EL CLIENTE, cuya duración será la que corresponda al tiempo de producción del propio evento y será proporcionado por una sola vez. La información del costo del servicio de pago por evento se hará del conocimiento previo de EL CLIENTE, el cual no podrá activarse sin que lo solicite previamente al cargo o al pago.

Para el caso que EL CLIENTE solicite servicios adicionales, será indispensable que el mismo cuente con el equipo necesario para su recepción y uso. Dicho equipo necesario deberá cumplir con los estándares mínimos de calidad y será entregado por EL OPERADOR a EL CLIENTE en comodato según se informe en la carátula y de igual manera informará a EL CLIENTE las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.

La obligación del plazo de permanencia, no aplica en el caso de que el equipo a que se refiere esta cláusula sea propiedad de EL CLIENTE, los cuales deben ser homologados y compatibles para la recepción y uso de “Los Servicios”.

La instalación para la operación del equipo la realizará EL OPERADOR en el domicilio que haya designado EL CLIENTE para tales efectos, y se obliga a la devolución y entrega del equipo una vez finalizado el contrato.

EL OPERADOR no podrá prestar servicios adicionales a los originalmente contratados, si no fueron solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica o por cualquier otro medio de conformidad a la normatividad aplicable, por EL CLIENTE, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento de EL CLIENTE que no se deriven del contrato correspondiente.

**SÉPTIMA.-** EL CLIENTE tendrá derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, en la página de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com), en caso de que el OPERADOR sustituya las señales de los canales o haga alguna modificación de la alienación de canales, las condiciones originalmente contratadas y/o digitalización del o “Los Servicios” originalmente contratados o bien en caso de que los paquetes o planes contratados sufrieran modificación alguna respecto a las características y/o contenidos de las mismas, hará del conocimiento de EL CLIENTE por los medios convenidos con una antelación de 15 días naturales a que entren en vigor dichas modificaciones a fin de que éste quede debidamente informado, a efecto de que EL CLIENTE manifieste su conformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que entre en vigor dicha modificación, y en caso de que no autorice los cambios, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin penalidad alguna. Además EL OPERADOR hará de su conocimiento dicha situación a través de pautas informativas en la programación, en su domicilio a través de su estado de cuenta, correo electrónico autorizado, en la página de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com) o cualquier otra forma que EL OPERADOR implemente para ello.

En caso de que la modificación referida en el párrafo anterior, implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el CLIENTE podrá cancelar sin responsabilidad alguna dentro de los 30 (treinta) días siguientes a que entren en vigor las referidas modificaciones.

Los términos y condiciones de contratación no podrán ser modificados de manera unilateral por EL OPERADOR, salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado, en caso de que se modifiquen de manera unilateral EL CLIENTE tendrá derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del contrato al OPERADOR.

**OCTAVA.-** Se informa a EL CLIENTE que le está prohibido utilizar el servicio de Internet para: transmitir información ilegal, obscena o pornográfica de cualquier tipo, incluyendo información que constituya delitos o violación a las leyes vigentes, transmitir información o software que se encuentren afectados por algún virus o componentes dañinos que pudieran afectar el servicio prestado así como usar el servicio en cualquier forma que contravenga las especificaciones incluidas en éste contrato.

EL OPERADOR no opera ni controla la red de Internet y que todos los productos, información o servicios disponibles en ella no son ofrecidos por EL OPERADOR, por lo que, no tendrá obligación o responsabilidad alguna con respecto de los mismos. EL CLIENTE asume la responsabilidad y riesgo que derive del uso del servicio de Internet. Será por cuenta exclusiva de EL CLIENTE evaluar la

seguridad, exactitud, utilidad y aprovechamiento de las opiniones, informes y servicios, así como la calidad y comercialización de todos los productos proporcionados a través de Internet.

EL OPERADOR, no garantiza que el servicio de la red de Internet esté libre de errores, o que la información, software, o cualquier otro material que se maneje en la red de Internet esté libre de virus o componentes dañinos. Así mismo, EL OPERADOR, no será responsable por servicios o productos localizados o adquiridos a través de Internet. Bajo ninguna circunstancia EL OPERADOR, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad de EL CLIENTE sobre la información, el contenido ó uso de la misma, por servicios o productos localizados o adquiridos a través de internet o por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red de Internet.

El servicio de internet provisto por EL OPERADOR a EL CLIENTE, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

EL CLIENTE podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por EL OPERADOR, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

EL OPERADOR se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

EL OPERADOR preservará la privacidad de EL CLIENTE y la seguridad de la red.

EL OPERADOR publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

EL OPERADOR podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por EL CLIENTE, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

**NOVENA.-** Tanto EL OPERADOR como EL CLIENTE acuerdan expresamente que las tarifas quedarán registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, también estarán a disposición de EL CLIENTE “Los Servicios” de telecomunicaciones que éste oferta en la página web [www.ientc.com](http://www.ientc.com). Todos los pagos de “Los Servicios” ofrecidos por EL OPERADOR se pagarán en los términos establecidos en el presente contrato en moneda nacional; el pago del servicio contratado será a partir de la fecha de la prestación del servicio.

**DÉCIMA.-** Asimismo, de conformidad con las tarifas aplicables vigentes EL OPERADOR podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando EL CLIENTE le solicite o consienta de manera expresa su uso y que en su caso formarán parte del servicio; sin perjuicio de que EL CLIENTE pueda dar por terminada la prestación de “Los Servicios” adicionales, para lo que EL OPERADOR tendrá 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 no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por “Los Servicios” utilizados. EL OPERADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar bienes, servicios adicionales o valores como requisito o condición para la contratación o continuación de la prestación de “Los Servicios” originalmente contratados.

En caso de que “Los Servicios” no se presten en la forma y términos convenidos o no se preste o proporcione por causas imputables a EL OPERADOR, éste deberá compensar al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, dicha bonificación se realizará en el siguiente cobro de la factura.

**DÉCIMA PRIMERA.-** EL CLIENTE conviene en permitir el acceso al domicilio en que se encuentren instalados los equipos al personal de EL OPERADOR, previa identificación, para realizar reparación, mantenimiento, retiro o modificación del sistema cuando se

requiera con la finalidad de incrementar la calidad de “Los Servicios” contratados. El incumplimiento de esta cláusula dará lugar a la terminación del presente contrato.

EL OPERADOR podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de “Los Servicios”, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo, que podrán ser de las 00:00 horas a las 06:00 horas. El CLIENTE está informado que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse suspendido el Servicio. En caso de que EL OPERADOR exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al consumidor el tiempo que exceda la afectación conforme a lo señalado en la cláusula anterior.

EL CLIENTE podrá solicitar a EL OPERADOR “Los Servicios” de cambio de lugar de la instalación del cableado interno por cualquier medio que se tenga disponible, cubriendo los importes que correspondan.

EL OPERADOR, ya sea en cumplimiento de una resolución emitida por mandato de autoridad regulatoria competente en la materia, o bien porque tiene que rectificar el origen y destino del tráfico de llamadas de EL CLIENTE conforme al número identificador de región (NIR) que permite identificar unívocamente el área de servicio local al cual pertenece el(los) número(s) telefónico(s) asignado(s) a EL CLIENTE; EL OPERADOR podrá cambiar la numeración sin cargo alguno con previo aviso por escrito con treinta días naturales de anticipación, en caso de no estar conforme EL CLIENTE, podrá proceder a la cancelación del servicio contratado en los términos establecidos en el presente contrato. Las solicitudes de cambios de número telefónico por parte de EL CLIENTE deberán ser por escrito y tendrán un costo de acuerdo a las tarifas registradas para estos casos por EL OPERADOR mismas que serán realizadas en un plazo máximo de treinta días naturales.

En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones instalado en el domicilio sea otorgado en comodato contará con garantía por el tiempo de vigencia del contrato misma que se hará efectiva por EL OPERADOR en caso de ser necesario, EL OPERADOR suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de Telecomunicaciones sustituto de las mismas características. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el OPERADOR acredite que el CLIENTE está haciendo uso del servicio de Telecomunicaciones.

En caso de pérdida del equipo terminal por causa de un delito pérdida o extravió, EL CLIENTE deberá presentar denuncia ante la autoridad competente y dar aviso a EL OPERADOR, a efecto de que dicho equipo le sea reemplazado sin costo alguno.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** EL OPERADOR podrá suspender el servicio sin ninguna responsabilidad cuando EL CLIENTE deje de pagar la mensualidad correspondiente a “LOS SERVICIOS” contratados en el plazo que debiera hacerlo. Una vez suspendido el servicio, EL CLIENTE deberá liquidar las cantidades adeudadas a EL OPERADOR durante el transcurso del mes en que este le fue suspendido, ya que caso contrario se dará por terminado el presente contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** En los casos de que proceda la reconexión de “Los Servicios”, EL OPERADOR reconectará el servicio inmediatamente, una vez que EL CLIENTE haya pagado la cantidad adeudada más la cuota por reconexión que en su caso se tenga establecida, conforme a las tarifas previamente registradas, mismas que pueden ser consultadas en la página [www.ientc.com](http://www.ientc.com) y [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) .

EL OPERADOR podrá rescindir el contrato cuando EL CLIENTE no cubra las cantidades adeudadas dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicio.

**DÉCIMA CUARTA.-** La vigencia del presente contrato será indefinida para las Partes, contada a partir de la contratación de “Los Servicios”, y hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato, excepto cuando EL CLIENTE haya aceptado contratar “Los Servicios” con un plazo de permanencia, el cual será por un plazo forzoso de hasta 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la contratación de “Los Servicios”, mismo que será señalado y aceptado por el CLIENTE en la Carátula del Contrato, EL CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de recabar autorización de EL OPERADOR ni penalización alguna



cuando el plazo de permanencia concluya, en éste caso, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató “Los Servicios” de telecomunicaciones, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de EL OPERADOR; lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con EL OPERADOR por “Los Servicios” de telecomunicaciones utilizados.

Tanto EL CLIENTE, como EL OPERADOR podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, el CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación de “Los Servicios” a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató dichos servicios y deberá devolver Los Equipos y accesorios que sean propiedad de EL OPERADOR, así como pagar cualquier adeudo con EL OPERADOR por “Los Servicios” de telecomunicaciones utilizados hasta la fecha de su conclusión.

La ejecución de la portabilidad, tendrá como consecuencia la cancelación del Servicio de Telefonía.

EL CLIENTE, tiene el derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, “Los Servicios” de telecomunicaciones contratados a EL OPERADOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables a EL CLIENTE.

En caso de que EL CLIENTE se encuentre sujeto a un plazo de permanencia, EL OPERADOR debe comunicar de manera fehaciente a EL CLIENTE que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente EL OPERADOR. Una vez concluido dicho plazo, EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

**DÉCIMA QUINTA.-** EL CLIENTE podrá solicitar la activación de “Los Servicios” y/o Los Equipos adicionales a los originalmente contratados, para lo cual deberá presentar a EL OPERADOR la solicitud de contratación y activación de dichos servicios y/o equipos, en el entendido de que “Los Servicios” y/o equipos adicionales contratados se encuentran sujetos a la aplicación general de las condiciones y términos del presente contrato.

En el caso de que cualquiera de las partes solicite la cancelación de “Los Servicios” originalmente contratados antes de que venza el plazo de permanencia sin que se configuren los supuestos establecidos en la cláusula Décima Séptima, las partes acuerdan que para este supuesto cuando el Contrato se termine de manera anticipada, la parte que haga efectiva la terminación anticipada se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20 (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.

EL OPERADOR dará aviso a EL CLIENTE por los medios convenidos de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de “Los Servicios” con una antelación mínima de 24 horas.

En caso de que existan cargos indebidos o bien que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o no se preste o proporcione por causas imputables a EL OPERADOR, éste deberá compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación de al menos un 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio para tal efecto correspondiente. Dicha compensación y bonificación se realizará en el siguiente periodo de facturación.

Si se interrumpe el Servicio por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas después de haber sido reportado por caso fortuito o fuerza mayor, EL OPERADOR bonificará a EL CLIENTE la parte proporcional de la renta mensual del Servicio correspondiente al tiempo que dure la interrupción, EL OPERADOR deberá reembolsar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar o abstenerse de cobrar por el periodo que dure la reparación.

Si EL CLIENTE desea dar por terminado el contrato y EL OPERADOR se encuentre imposibilitado para bonificar y compensar en el siguiente periodo de facturación, en caso de no existir una factura posterior por terminación del contrato, éste deberá otorgarlos por los mismos medios en los que EL CLIENTE realizó el pago por “Los Servicios”.

Las partes acuerdan que una vez terminado el contrato, la devolución del equipo instalado será a cargo de EL CLIENTE en las oficinas de EL OPERADOR donde se llevó a cabo dicha contratación o donde éste indique, sin perjuicio de que EL OPERADOR proceda a retirar y recoger el equipo proporcionado para “Los Servicios” contratados.

**DÉCIMA SEXTA.-** Este contrato es voluntario para ambas partes contratantes y los derechos que de él se deriven, sólo podrán cederse mediante el cambio de titular con el consentimiento de EL CLIENTE por escrito a EL OPERADOR. Asimismo, para el caso de cualquier cambio de domicilio deberá solicitarlo EL CLIENTE con un mínimo de 3 (tres) días de anticipación, para permitir a EL OPERADOR retirar el equipo de su propiedad del domicilio anterior de EL CLIENTE e instalarlo en el plazo de 10 (diez) días hábiles en el nuevo domicilio señalado. El tiempo que tarde el OPERADOR en instalar de nueva cuenta el servicio en el nuevo domicilio, se suspenderá el cobro a EL CLIENTE. Todo el equipo faltante que no retire EL OPERADOR será cargado y pagado por EL CLIENTE. En caso de que el nuevo domicilio de EL CLIENTE se encuentre fuera de zona cableada para el servicio, el contrato se dará por terminado definitivamente sin responsabilidad para ambas partes.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** Ambas partes acuerdan que el presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

I. Sin responsabilidad para EL OPERADOR:

- a) En su caso por, la muerte de EL CLIENTE; por disolución o liquidación de EL CLIENTE; o por concurso mercantil declarado a EL CLIENTE.
- b) Por información imprecisa en los datos proporcionados por el propio CLIENTE y que fueron asentados en la carátula del presente Contrato;
- c) Por la cesión de los derechos de EL CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento de EL OPERADOR;
- d) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente; o por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.
- f) Por utilizar “Los Servicios” en forma distinta al uso bajo el cual fue contratado o bien por revender dichos servicios a terceros sin autorización por parte del EL OPERADOR.

II. Sin responsabilidad para EL CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de EL OPERADOR;
- b) En caso de que EL OPERADOR no preste “Los Servicios” de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.
- c) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente.
- d) Porque EL CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato, o en su caso por la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o modificación de la programación, y/o digitalización del o “Los Servicios” originalmente contratados, previa solicitud.
- e) Terminación o revocación del título de concesión.
- f) Cambio en el domicilio y EL OPERADOR no cuente con cobertura.
- g) Si EL OPERADOR hace caso omiso de cualquier solicitud procedente presentada por EL CLIENTE.
- h) Por cualquier otra causa permitida por las leyes aplicables.

La terminación anticipada del Contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, exceptuando la muerte de EL CLIENTE, no exime a EL CLIENTE del pago por cargos pendientes por el servicio prestado.

De igual manera, será causa de terminación del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de EL CLIENTE dentro de los noventa días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicios.

**DÉCIMA OCTAVA.-** EL OPERADOR y EL CLIENTE reconocen que la prestación del Servicio está sujeta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Título de Concesión, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, según corresponda, la NOM-184-SCFI-2012, y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

**DÉCIMA NOVENA.-** Asimismo, EL OPERADOR se obliga a cumplir con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, debiendo informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines, pudiendo EL CLIENTE negar o autorizar libremente su uso en términos de lo establecido en la carátula del presente contrato en el apartado "MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE EL CLIENTE CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS". Debiendo el Cliente manifestar en su caso dicho consentimiento con firma autógrafa en el apartado correspondiente a dicha carátula.

**VIGÉSIMA .-** EL OPERADOR tendrá disponible las 24 (veinticuatro) horas de los 7 (siete) días de la semana el servicio de atención a clientes, por cualquier queja, consultas, fallas o deficiencia en el servicio e por incumplimiento en los términos del contrato, EL CLIENTE dará aviso a EL OPERADOR a través del contacto en línea en la página web: [www.ientc.com](http://www.ientc.com), o bien, al número de teléfono de atención a clientes 01 800 6000 11 11 y sea atendido por un operador que valide y clasifique la falla reportada, para que con la colaboración de EL CLIENTE se proceda a revisar que las instalaciones estén correctamente conectadas, así como llevar a cabo un reseteo de los equipos, EL OPERADOR solicitará a EL CLIENTE que informe si el equipo terminal o el control remoto sufrieron algún daño o avería por golpe o estar expuestos a líquidos o daños similares; en caso de no poderse corregir la falla se procederá de inmediato a levantar el reporte de la queja para que en un término que no excederá de 24 horas laborales se enviará al domicilio de EL CLIENTE al técnico para la solución de la queja.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** El OPERADOR deberá proveer "Los Servicios" de telecomunicaciones contratados por el CLIENTE conforme a los parámetros de calidad establecidos en este contrato o bien los que para tal efecto emitan el IFT.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** El presente Contrato mantendrá toda su fuerza Legal durante la vigencia del mismo y solo se podrá cambiar por otro por acuerdo de las partes. El consentimiento a dicho cambio se otorgará por los medios electrónicos existentes.

**VIGÉSIMA TERCERA.-** El OPERADOR no realizará llamadas al CLIENTE sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente el CLIENTE manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos existentes y/o correo electrónico

**VIGÉSIMA CUARTA.-** A la firma del presente contrato EL OPERADOR entrega a EL CLIENTE la CARTA DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE "LOS SERVICIOS" PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, misma que independientemente de dicha entrega será difundida en la página de EL OPERADOR. Dicha carta deberá ser entregada o enviada a través de medios electrónicos al CLIENTE de conformidad con el servicio contratado.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales pactados entre las PARTES por virtud del presente contrato, sean del conocimiento y alcance de aquellas personas con capacidades diferentes, EL OPERADOR pondrá a disposición de dichas personas personal autorizado y capacitado en los establecimientos correspondientes para hacerle del conocimiento dichos términos y condiciones para que tengan acceso a "Los Servicios" de telecomunicaciones ofrecidos por EL OPERADOR en igualdad de condiciones con los demás usuarios y total conocimiento del presente contrato así como a través de medios electrónicos incluyendo la página electrónica del OPERADOR misma que tendrá funciones de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que el IFT para tal efecto emita.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Los CLIENTES con discapacidad de ninguna manera serán discriminados en la contratación de "Los Servicios" objeto del presente contrato y en la provisión de "Los Servicios" de referencia.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** EL CLIENTE podrá consultar los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados y que ofrece EL OPERADOR, a través de los medios impresos proveídos por EL OPERADOR, en los establecimientos correspondientes de este último y en la página de internet [www.ientc.com](http://www.ientc.com).

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** EL OPERADOR prestará "Los Servicios" contratados por el CLIENTE en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin que se establezcan privilegios o distinciones en forma discriminatoria alguna.

**VIGÉSIMA NOVENA.-** No se podrá obligar a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

**TRIGÉSIMA.-** EL CLIENTE podrá autorizar a EL OPERADOR para que por conducto de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, dicha autorización deberá constar por escrito y ser firmada por EL CLIENTE, en la carátula que forma parte integral de este contrato.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetarán a la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal Del Consumidor para efectos de dirimir cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes, renunciando al fuero, que por razón de sus domicilios presentes o futuros, pudiera corresponderles.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **91** de fecha **31 de mayo de 2018**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de EL CLIENTE, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/ientc,%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V.%21%21Ientc%20Telecomunicaciones%2091-2018.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ientc,%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V.%21%21Ientc%20Telecomunicaciones%2091-2018.pdf) y en el siguiente código



Leído este contrato se suscribe por duplicado quedando el original en poder de EL OPERADOR y la copia en poder de EL CLIENTE, mismo que se firma por las partes en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

EL CLIENTE

EL OPERADOR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_