

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ISLIM TELCO, S.A. DE C.V. (EL “PROVEEDOR”) Y POR OTRA PARTE (EL “CLIENTE”), QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS “PARTES”, LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

## DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el CLIENTE active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo en el esquema de prepago, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CLIENTE haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el cliente, 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 del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA:** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO.** Para que el CLIENTE haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado, El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

## CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El CLIENTE podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) y vía Internet en la liga de internet [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx).

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el CLIENTE a través de la siguiente liga: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx).

**QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.** El CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicios: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Estado de cuenta o detalle de consumos: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)

ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.

Javier Barros Sierra 495, Piso 2, Oficina 110

Centro Ciudad Santa Fe, Álvaro Obregón, C.P. 01376

R.F.C.: IFE180215P68

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del CLIENTE, se encuentra disponible el número telefónico 55 3951 1408, así como el correo electrónico [atencion@netwey.com.mx](mailto:atencion@netwey.com.mx) disponibles las 24 horas los 365 días del año.



Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

**SEXTA: 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 detalle de consumo pueden ser consultada en el portal [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx), en el que para acceder a ella el CLIENTE tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: Dar clic en "Regístrate" en la página [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx), proporcionar un correo electrónico o número de teléfono para recibir mensajes y aceptar los términos de uso de la plataforma y del aviso de privacidad.

#### **SÉPTIMA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

a) El Servicio en el esquema de prepago, se activará automáticamente una vez habilitado el equipo y los componentes necesarios para la prestación del servicio y una vez que el CLIENTE haya realizado el pago de la recarga de acuerdo a la tarifa correspondiente.

b) Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato. EL PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Al activar el servicio, el SUScriptor manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente 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: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx).

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el uso del Servicio que realice el SUScriptor.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUScriptor 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 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**OCTAVA: RECARGAS.** Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este 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 Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CLIENTE de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la siguiente información:

a) La confirmación del monto de recarga realizada;

b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;

c) Con la recarga realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

d) Vigencia de la recarga;

e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el SERVICIO y si el CLIENTE desea continuar con el SERVICIO, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

**NOVENA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al CLIENTE, 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.

**DÉCIMA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Interferir indebidamente en la red del PROVEEDOR;
- b. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c. Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente.
- d. Por incumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
- e. Cuando el CLIENTE utilice o pretenda utilizar el SERVICIO en un domicilio distinto al registrado para prestación del SERVICIO. Queda estrictamente prohibido cambiar el equipo de domicilio sin previa autorización del PROVEEDOR.
- f. El CLIENTE haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - *switch*).
- g. El CLIENTE haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- h. El CLIENTE haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
- i. Cuando se detecte cualquier esquema de uso del SERVICIO que no concuerde con el uso residencial del SERVICIO.
- j. Cuando el CLIENTE utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- k. Utilizar el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.
- l. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del SERVICIO, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del SERVICIO de manera automática.

**DÉCIMA PRIMERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al cliente en los siguientes casos:

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

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

**DÉCIMA SEGUNDA. 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 siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el CLIENTE haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para informarle.

**DÉCIMA TERCERA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más clientes situados en supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA CUARTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el CLIENTE conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el CLIENTE proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

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

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

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

Es responsabilidad del CLIENTE 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 CLIENTE por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

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

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

**DECIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) para que el CLIENTE 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 CLIENTE que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho 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 CLIENTE.

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

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

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

**VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 810-2019 de fecha 5 del mes de noviembre de 2019.