

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE **INTERNET FIJO** QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **iSlim Telco, SAPI de CV** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PROVEEDOR”** Y POR OTRA PARTE LA PERSONA QUIEN ADQUIERE EL SERVICIO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL USUARIO”**, BAJO LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara **“EL PROVEEDOR”**

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva 84,658 de fecha 15 de febrero de 2018, otorgada ante el Licenciado Luis Antonio Montes de Oca Mayagoitia, Notario Público número 29 de la Ciudad de México.
- B) Su representante legal cuenta con poderes suficientes para la celebración de este Contrato.
- C) Objeto Social: Proporcionar y comercializar servicios de telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyentes ITE180215P68.
- E) Con dirección fiscal en calle Turín 3152, Colonia Providencia 4ª Sección, C.P. 44639, Guadalajara, Jal.
- F) Que es Autorizado para la prestación del servicio de acceso a Internet. Acreditando lo anterior con el título de autorización de fecha 19 de abril de 2018, otorgado por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser contratado en la página de internet www.ift.org.mx

II.- Declara **“EL USUARIO”**

- A) Que es una persona física o moral que contrata el servicio de internet fijo, cuyos datos serán los que proporcione al momento de activar el servicio en los números telefónicos de **“EL PROVEEDOR”**.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado al momento de activar el servicio en los números telefónicos de **“EL PROVEEDOR”**.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.-

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar el servicio de acceso a Internet fijo conforme al Plan Comercial seleccionado por **“EL USUARIO”** en el punto de venta, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el presente Contrato así como los establecidos por su Autorización y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa correspondiente al Plan Comercial seleccionado por parte de **“EL USUARIO”**.

“EL USUARIO” debe utilizar el Servicio de cualquier Plan Comercial exclusivamente para uso residencial, es decir no está permitido para propósitos comerciales.

SEGUNDA: RECARGAS Y CONSUMO DE SALDO.-

“EL USUARIO” pagará a **“EL PROVEEDOR”** la tarifa aplicable por el servicio de acceso a Internet fijo conforme al Plan Comercial seleccionado por **“EL USUARIO”**, a través de una recarga que se podrán realizar en tiendas de conveniencia o a través de Internet, ambas se encuentran descritas en la página de internet www.netwey.com.mx.

“EL PROVEEDOR” cuenta con una plataforma con la finalidad de que **“EL USUARIO”** en cualquier momento se encuentre en posibilidad de consultar su saldo y el consumo de los servicios contratados, misma que se encuentra en el portal de internet www.netwey.com.mx.

Una vez agotados los beneficios del Plan Comercial para obtener el servicio de internet y si **“EL USUARIO”** desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según el plan comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

TERCERA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO.-

La activación y configuración del equipo (propiedad de **“EL USUARIO”**), para la prestación del servicio de internet será realizada por un representante de ventas en el domicilio de **“EL USUARIO”**; para ello deberá proporcionar los datos necesarios a **“EL PROVEEDOR”** para poder realizar dicha activación y configuración.

CUARTA. PORTAL DE INTERNET.-

“EL PROVEEDOR” está obligado a tener en su portal de internet y en sus puntos de venta y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas vigentes del servicio que se va a prestar, las cuales deberán estar previamente aprobadas y registradas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones y podrán ser consultadas en www.ift.org.mx.

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato de cada recarga, el plan comercial que se haya elegido **“EL USUARIO”** en cada recarga, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **“EL PROVEEDOR”** pueden ser consultados en el portal www.netwey.com.mx, así mismo **“EL PROVEEDOR”** hará llegar a **“EL USUARIO”** a través de vía electrónica, mensaje de texto, o correo electrónico, según sea la elección de éste, el presente contrato de adhesión.

QUINTA. EQUIPO TERMINAL.-

Para que “EL USUARIO” haga uso del servicio de acceso a Internet fijo, es necesario que cuente con un Equipo Terminal compatible (Modem) con el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado, el cual no podrá moverse del domicilio o lugar de prestación del servicio, en caso contrario, podría verse afectado el servicio. “EL PROVEEDOR” informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

SEXTA. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.-

La vigencia del presente contrato será indefinida. “EL USUARIO”, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y de forma inmediata.

“EL USUARIO” tiene 5 días para arrepentirse de adquirir los servicios de “EL PROVEEDOR”; para ello “EL USUARIO” deberá dar aviso a “EL PROVEEDOR” dentro de esos 5 días para cancelar el contrato a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en la cláusula NOVENA del presente contrato.

“EL PROVEEDOR”, no podrá realizar cambios en las condiciones originalmente contratadas una vez que el “EL USUARIO” se encuentre utilizando el servicio y no se haya agotado el saldo contratado.

El presente contrato solo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos. Así mismo “EL PROVEEDOR” no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

SÉPTIMA. FACTURACIÓN.-

“EL PROVEEDOR” proporcionará una liga, así como un enlace para generar una factura electrónica en el momento de la activación del servicio por el medio que autorice para tales efectos el “EL USUARIO”, la cual contendrá un desglose del monto total por el Plan Comercial. Adicionalmente, “EL USUARIO” podrá consultar y descargar los recibos y la información respecto de cada una de las recargas que se realicen en el sitio www.netwey.com.mx.

OCTAVA. SUSPENSIÓN.-

“EL PROVEEDOR”, podrá suspender la prestación del servicio de acceso a Internet, si el “EL USUARIO” realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a. Interferir indebidamente en la red de “EL 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 USUARIO” utilice o pretenda utilizar el Servicio en un domicilio distinto. Queda estrictamente prohibido cambiar el equipo de domicilio sin previa autorización de “EL PROVEEDOR”.
- f. El Usuario haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - *switch*).
- g. El Usuario haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- h. El Usuario haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones 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 Usuario 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*.

Una vez corregido o solventado los supuestos anteriores, se reanudarán los servicios contratados de manera inmediata.

NOVENA. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES.-

“EL USUARIO” deberá comunicar en forma inmediata a “EL PROVEEDOR” las fallas o interrupciones del Servicio(s) enviando un correo a atencion@netwey.com.mx, ingresando al portal www.netwey.com.mx, o llamando al teléfono [55 39511408](tel:5539511408), el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

Siempre y cuando por causas imputables a “EL PROVEEDOR” no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a “EL USUARIO” la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte “**EL PROVEEDOR**”, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por “**EL USUARIO**”, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que “**EL PROVEEDOR**” reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

“**EL PROVEEDOR**” dará aviso a “**EL USUARIO**”, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso “**EL PROVEEDOR**” dejará de cobrar al “**EL USUARIO**” la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si “**EL PROVEEDOR**” no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cobros indebidos realizados por “**EL PROVEEDOR**”, los mismos deberán ser reembolsados en ese momento, además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

DÉCIMA. RESCISIÓN.-

El presente Contrato podrá rescindirse por “**EL PROVEEDOR**” en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar el servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio;
- b) Si “**EL USUARIO**”, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de “**EL PROVEEDOR**” o de la Secretaría o el IFT;
- c) Si “**EL USUARIO**”, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de “**EL PROVEEDOR**”;

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el “**EL USUARIO**”, en los siguientes casos:

- a) Si “**EL PROVEEDOR**”; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “**EL USUARIO**”, para la prestación del servicio de internet, ya sea por queja o ajuste.
- b) Si “**EL PROVEEDOR**”; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- c) Si “**EL PROVEEDOR**”; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en su título de concesión/autorización, pactado en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados
- d) Si “**EL PROVEEDOR**” modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Autorización.
- f) Cuando exista cesión de derechos del Título de Autorización a otro Proveedor.

Lo anterior con independencia de que el “**EL PROVEEDOR**” deberá reembolsar la cantidad del servicio que aún no se haya utilizado, además de la bonificación y compensación señalada en la cláusula **NOVENA**.

DÉCIMA PRIMERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.-

“**EL PROVEEDOR**” deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

En cuanto a la contratación para Usuarios con discapacidad, “**EL PROVEEDOR**” estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a “**EL USUARIO**” las condiciones establecidas en el presente contrato y los paquetes que ofrezca “**EL PROVEEDOR**”, de acuerdo a los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad. que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA SEGUNDA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.-

“**EL PROVEEDOR**” deberá enviar al correo electrónico de “**EL USUARIO**” la carta de derechos mínimos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de finalizar el procedimiento de contratación del paquete respectivo, previa autorización de este, y mantenerla de manera permanente en el portal www.netwey.com.mx

DÉCIMA TERCERA. QUEJAS, DEFICIENCIAS Y/O RECLAMACIONES.-

“**EL USUARIO**” podrá revocar su consentimiento de la celebración del presente contrato, presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a “**EL PROVEEDOR**” a través de su número de atención al cliente, al teléfono [55 39511408](tel:5539511408), el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año por medio de: a) en el portal www.netwey.com.mx ; b) vía correo electrónico enviado a “**EL PROVEEDOR**” a la dirección atencion@netwey.com.mx.

DÉCIMA CUARTA. COMPETENCIA.-

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de que subsista cualquier controversia, sobre la interpretación o incumplimiento del presente contrato, deberá ser ante los tribunales competentes.

DÉCIMA QUINTA. REGISTRO DEL CONTATO.-

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 188-2018 de fecha 11 del mes de octubre de 2018.