



Nombre comercial IMPACTEL

Nombre del Concesionario: Impacto Telecomunicaciones S.A de C.V.

RFC: ITE040402TWA

Dirección: AV. Juárez No. 1002, Colonia Centro Teziutlán Puebla C.P. 73800

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEVISION DE PAGA E INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a. Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la caratula del presente contrato.
- b. Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidades legales para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c. 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 además normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrá por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d. Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su caratula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la caratula.
- e. Que es su voluntad celebrar el presente contrato a las siguientes:
- f.

CLAUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. EL PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Televisión de Paga e Internet fijo en casa, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la caratula del presente contrato.

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 mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

EL PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que elija en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato. NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indefinida el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento. SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrato el servicio o por los medios de contacto señalados en la caratula.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO (en préstamo)**. El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presentan en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRITOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este 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 de identificar y mostrar al SUSCRITOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRITOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRITOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRITOR otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

EL SUSCRITOR 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.

CUARTA: La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la presentación del servicio por causas atribuibles a el por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRITOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor a 30 días hábiles siguientes a la fecha establecida para la instalación y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRITOR debiendo pagar debiendo el PROVEEDOR una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo por incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRITOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTA: 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

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 convengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por medios establecidos en la caratula del presente contrato.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. EL PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

EL PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRITOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

EL SUSCRITOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la caratula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRITOR del pago de las cantidades adecuadas por los servicios adicionales utilizados.

SEPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.

EL PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRITOR con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, en estado de cuenta recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los adicionales contratados.

EL SUSCRITOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por medios señalados en la caratula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuara por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En el caso de que el SUSCRITOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmo el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRITOR.

EL PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRITOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condicione. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio a favor del SUSCRITOR.

EL SUSCRITOR puede cambiar de tarifa paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrato, en cualquier momento pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSION DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señaladas en la caratula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que origino la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexion, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de la mensualidad.

DECIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPTCION. El Proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de Telecomunicaciones 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, este debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejo de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación.
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 SUScriptor el PROVEEDOR hará la compensación por parte proporcional del periodo en que se dejo de prestar el servicio CONTRATADO, AL CUAL SE VERA REFLEJADA EN EL SIGUIENTE RECIBO Y/O FACTURA. Además el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la presentación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas, el PROVEEDOR dejara de cobrar al SUScriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejo de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afecto.
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 SUScriptor 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 determinara el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DECIMA PRIMERA. Mecanismos de bonificación y compensación. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizar a mas tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la clausula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuara por medios que pacten las partes.

DECIMA SEGUNDA: TERMINACION Y CANCELACION 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 SUScriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUScriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, 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 SUScriptor 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 SUScriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el que contrato el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra forma tecnológica que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUScriptor de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por Servicios(s) efectivamente recibidos(s).

EL concesionario realizara la devolución de las cantidades que en su caso el suscriptor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

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

DECIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. 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 SUScriptor.

Es responsabilidad del SUScriptor 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 el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUScriptor 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 SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el SUSCRITOR por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información de consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

DECIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISION DE PAGA. El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRITOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRITOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

DECIMA QUINTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR 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 SEXTA: NO DISCRIMINACION. El PROVEEDOR deberá prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto a otros SUSCRITORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DECIMA SEPTIMA: El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales EN Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la caratula del presente contrato.

DECIMA OCTAVA: El SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos, así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la caratula.

DECIMA NOVENA: 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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGESIMA: 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.

En todos los casos, el SUSCRITOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su incompetencia.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ImpactoTelecomunicaciones,S.A.deC.V.IMPACTEL305-2019.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRITOR, se tendrá por no puesta.