



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/183/2024

Expediente: PFC.H.C.1/162/2024

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: INBTEL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: INBTEL
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO: 174-2024
FECHA DE REGISTRO: 16/04/2024



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098706CO-517034
VIGENCIA: 16/10/2049
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

INBTEL, S.A. DE C.V.

P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 16 días del mes de abril del año 2024

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para DETERMINAR lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **174-2024** de fecha **16 de abril de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





INBTEL

www.inbtel.com 833 526 0000

CALLE TAMAULIPAS 607, ZONA CENTRO, TAMPICO, TAMAULIPAS.

INBTEL S.A. DE C.V.
RFC: INB180117145

SUSSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle		#Ext	#Int	Colonia	Alcaldía Municipio	Estado
Teléfono Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>				RFC	
INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONÍA FIJA						
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:		TARIFA		FECHA DE PAGO Modalidad POSPAGO	
					VIGENCIA Y PENALIDAD	<input type="checkbox"/> Vigencia _____ <input type="checkbox"/> Plazo Forzoso a: meses <input type="checkbox"/> Penalidad: Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativo al plazo forzoso.
	Total Mensualidad		\$ _____ M.N.			
Aplica Tarifa por Reconexión:		\$ _____ M.N.				
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.						
EQUIPO ENTREGADO EN: COMODATO				INSTALACIÓN DEL EQUIPO		
Modem		Equipo Telefónico		Domicilio Instalación		
Marca		Marca		Fecha		Hora
Modelo		Modelo		Costo	\$ _____	
Número de Serie		Número de Serie		"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.		
Número de equipos		Número de equipos				
Garantía de cumplimiento de obligación:			Pagare para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión			
MÉTODO DE PAGO						
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Datos para el método de pago elegido					

Por medio de la presente **SÍ** **NO** autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

FIRMA

BANCO:

NÚMERO DE TARJETA:

SERVICIOS ADICIONALES

1.

2.

DESCRIPCIÓN:

COSTO:

DESCRIPCIÓN:

COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.

2.

DESCRIPCIÓN:

COSTO:

DESCRIPCIÓN:

COSTO:

EL SUSCRITOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO

FACTURA

SI

NO

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

SI

NO

CONTRATO DE ADHESIÓN

SI

NO

CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO

FIRMA
SUSCRITOR

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRITOR

1. El Suscriptor **SI** **NO** autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____

2. El Suscriptor acepta **SI** **NO** recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO:	833 526 0000	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.
-----------	--------------	--

CORREO ELECTRÓNICO:	atencionaclientes@inbtel.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.
---------------------	------------------------------	--

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.inbtel.com
--------------------------------	---

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

La página del proveedor	www.inbtel.com	Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
-------------------------	--	---------------------------	---

Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.inbtel.com
--	--

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 16/04/2024, CON NÚMERO: 174-2024 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO:

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____ a _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRITOR



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONÍA FIJA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE INBTEL, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCEIVO SE LE DENOMINARÁ EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPtor, AL TÉNOR 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 carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se regirá 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.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de INTERNET FIJO EN CASA y TELEFONÍA FIJA, (en adelante los SERVICIOS), de manera conjunta, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPtor haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de POSPAGO**, es decir se va a pagar los SERVICIOS de manera posterior a utilizarlos. Cualquier cargo por los SERVICIOS comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación de los SERVICIOS.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPtor por la prestación de los SERVICIOS, 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 de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. Las Partes acuerdan que, el presente Contrato está sujeto a un **plazo forzoso**, debido a las inversiones que requiere el equipamiento y la instalación para la prestación de los SERVICIOS.

El SUSCRIPtor acepta contratar los SERVICIOS bajo esta modalidad, bajo las siguientes condiciones:

1. El plazo forzoso se señala en la carátula del presente Contrato.
2. El plazo forzoso no excederá de 12 (doce) meses.
3. Al concluir el plazo señalado, el SUSCRIPtor podrá darlo por terminado **sin penalidad**, 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 contrató los SERVICIOS o por los medios de contacto señalados en la

carátula, y este le informará sobre el procedimiento de terminación.

4. Concluido el plazo forzoso, los SERVICIOS se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.

5. En caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% (veinte por ciento) del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

6. El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPtor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

7. Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPtor podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

8. El PROVEEDOR no podrá modificar dentro del plazo señalado las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización por parte del SUSCRIPtor.

9. El PROVEEDOR no podrá modificar dentro del plazo señalado, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir los SERVICIOS 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 de los SERVICIOS.

Cuando las fallas que se presenten en los equipos y accesorios



no sean atribuibles al SUSCRIPtor, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita el mantenimiento y/o 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 SUSCRIPtor 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 de los SERVICIOS por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPtor está haciendo uso de los SERVICIOS o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPtor 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 de los SERVICIOS hasta que el SUSCRIPtor tenga otro equipo para poder recibir los SERVICIOS.

El SUSCRIPtor tendrá un plazo de 30 (treinta) días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRIPtor se obliga a devolver o entregar al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO (préstamo), a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

Si al término o rescisión del Contrato el SUSCRIPtor no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO en términos de lo previsto en este Contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el SUSCRIPtor para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIPtor devuelve al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR se obliga a devolver al SUSCRIPtor el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del presente contrato.

En el momento en el que el SUSCRIPtor realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPtor y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega, instalación y activación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación de los SERVICIOS por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPtor las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles

siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPtor debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIPtor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación de los SERVICIOS 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: TARIFAS. Las tarifas de los SERVICIOS 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 contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

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

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales a los SERVICIOS originalmente contratado siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPtor para tal efecto y el SUSCRIPtor lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPtor a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPtor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPtor puede cancelar los servicios adicionales a los SERVICIOS originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos. El PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 (cinco) 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 a los SERVICIOS originalmente contratados no exime al SUSCRIPtor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPtor, o de forma electrónica, con al menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los SERVICIOS contratados, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los



SERVICIOS y de los servicios 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, electrónico, 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 los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR, cuando menos con 15 (quince) 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 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 firmó 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 condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRITOR.

En caso de que el contrato sea celebrado a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

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

NOVENA: SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. El PROVEEDOR podrá suspender los SERVICIOS, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los SERVICIOS.
2. Por falta de pago de los SERVICIOS después de 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar los SERVICIOS 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 originó la suspensión de los SERVICIOS, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación de los SERVICIOS en un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, debiendo pagar el SUSCRITOR los gastos por

reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% (veinte por ciento) del pago de una mensualidad.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRITOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se presten los SERVICIOS 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, éste debe de compensar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio de los SERVICIOS, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación de los SERVICIOS.
2. Cuando la interrupción de los SERVICIOS sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar los SERVICIOS contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpan los SERVICIOS por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de los SERVICIOS, la misma no podrá afectar los SERVICIOS por más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio de los SERVICIOS que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRITOR para reportar las fallas y/o interrupciones en los SERVICIOS, 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 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA: 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 la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula 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 efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: 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 de los SERVICIOS, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPtor no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los SERVICIOS.
- c) Si el SUSCRIPtor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, 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 los SERVICIOS 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 de los SERVICIOS.
- 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.
- h) El SUSCRIPtor puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 (veinticuatro) horas, por causas no imputables al SUSCRIPtor.
- i) Será causa de terminación de los SERVICIOS la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El SUSCRIPtor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató los SERVICIOS, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y realizando el Pago de la Penalidad. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPtor de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por los SERVICIOS efectivamente recibidos.

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPtor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los SERVICIOS 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 al 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.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. La utilización del servicio DE INTERNET FIJO EN CASA 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 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 DE INTERNET FIJO EN CASA no está sujeto a una cuota mensual de navegación o consumo de descarga topada o limitada, sino que se encuentra sujeta a la velocidad de internet del paquete contratado. No obstante, el PROVEEDOR proporcionará al SUSCRIPtor la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente. De igual manera, el PROVEEDOR señalará de manera clara en el estado de cuenta, recibo y/o factura el costo de los SERVICIOS y del EQUIPO TERMINAL.

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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El SUSCRIPtor tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPtor decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminada de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

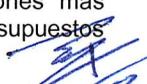
Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPtor; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% (veinte por ciento) del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 (veinticuatro) horas, por causas no imputables al SUSCRIPtor.

EL SUSCRIPtor tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos por causas no imputables al SUSCRIPtor.

DÉCIMA QUINTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPtor 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.

DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar los SERVICIOS en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos



equivalentes o similares, el SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación de los SERVICIOS.

DÉCIMA SÉPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. 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.

Para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRITOR a través de la carátula del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA NOVENA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los SERVICIOS y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. 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.

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRITOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todo caso, 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 improcedencia.

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **174-2024** de fecha **16** del mes de **abril de 2024**

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en la

liga de acceso a Internet
https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/INBTEL_S.A._de_C.V._!!INBTEL_174-2024.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.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.



ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONÍA FIJA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE INBTEL, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PROVEEDOR, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL SUSCRITOR.

PAGARÉ

BUENO POR \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a INBTEL, S.A. DE C.V. la cantidad de \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y no haya sido devuelto una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____
a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo al SUSCRITOR.

“EL PROVEEDOR”

REPRESENTANTE LEGAL

“EL SUSCRITOR”

