



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

Expediente: PFC/25.20/390/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/852/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: WAVE NET, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: WAVE NET, S.A. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 393-2025
FECHA DE REGISTRO: 04/11/2025



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET105250AU-525995
VIGENCIA: 21/05/2035
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

WAVE NET, S.A. DE C.V.

P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 04 días del mes de noviembre del año 2025.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión el acuerdo de otorgamiento de registro del cuatro de noviembre de dos mil veinticinco 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; 187 de La Ley en Materia 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 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 **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **393-2025** del **cuatro de noviembre dos mil veinticinco**, 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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco



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

Expediente: PFC/2S.20/390/2025

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado 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 registrado 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 María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/APDS



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco

WAVE NET, S.A. DE C.V.
 WNE2502265F0
 DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
 MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
 753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

SUSCRITOR

Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno				
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>		RFC			

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA NOM NUMERAL 5.1.2.1.	TARIFA NO. INSCRIPCIÓN ANTE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES:	FECHA DE PAGO Modalidad de mensualidad fijas POR ADELANTO	
	Total de la Mensualidad	\$ M.N	
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$ M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD Penalidad: el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

EQUIPO TERMINAL		INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL	
Equipo entregado en:	Compraventa	Domicilio de la Instalación:	
Marca:		Fecha:	Hora:
Modelo:		Costo	\$
Número de Serie:		El Proveedor entregará y realizará la instalación del equipo terminal en un plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente Contrato.	
Número de Equipos:			
Cantidad a pagar por equipo:	Costo Total \$ _____ . Pago único Costo \$ _____ diferido a _____ meses.		

MÉTODO DE PAGO

<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria <input type="checkbox"/> Pago en línea	Datos para el método de pago elegido.
---	---------------------------------------

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Sí NO autorizo al Proveedor para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicio que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

WAVE NET, S.A. DE C.V.
 WNE2502265F0
 DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
 MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
 753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

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:

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

El SUSCRIPtor autoriza a WAVE NET, S.A. DE C.V. por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier sociedad de información crediticia. Así mismo, el SUSCRIPtor expresa su consentimiento a efecto de que WAVE NET, S.A. DE C.V. pueda transferir sus datos personales a terceros, incluyendo sociedades de información crediticia, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones sobre su comportamiento crediticio y declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que WAVE NET, S.A. DE C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. También autoriza, declara y acepta que está consciente que cualquier información obtenida al hacer uso de sus datos personales, quedará bajo propiedad de WAVE NET, S.A. DE C.V. y/o de las Sociedades de Información Crediticia consultadas, para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

El Suscriptor acepta que, en caso de incumplir con las obligaciones de pago derivadas del presente contrato, WAVE NET, S.A. DE C.V. estará facultado para informar tal situación ante cualquier Sociedad de Información Crediticia, lo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad realice las anotaciones correspondientes en sus bases de datos, emita claves de prevención y de observación al historial crediticio hasta en tanto se regularicen los adeudos, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

FIRMA del Suscriptor: _____

EL SUSCRIPtor AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:	Correo Electrónico: _____	Otro: _____	No. _____	FIRMA DEL SUSCRIPtor:	_____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPtor

- El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
- El Suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del Proveedor de promociones del Servicio o paquetes. FIRMA _____

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

TELÉFONO:	753 116 8969	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
-----------	--------------	---

WAVE NET, S.A. DE C.V.
WNE2502265F0
DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

CORREO ELECTRÓNICO: soporte@wavenetmx.com Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES: El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención de clientes, los cuales pueden consultarse en la página de internet: <https://wavenetmx.com/>

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

1. La página del Proveedor <https://wavenetmx.com/>
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor Consultar centros de atención a clientes en: <https://wavenetmx.com/>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 04/11/2025 CON NÚMERO: 393-2025 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 _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRITOR

WAVE NET, S.A. DE C.V.
WNE2502265F0
DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO” –, QUE CELEBRA POR UNA PARTE WAVE NET, S.A. DE C.V. – A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “PROVEEDOR”-, Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ 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 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, la Ley en Materia 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 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 carátula del presente Contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el SUSCRIPtor en el presente Contrato.

El Suscriptor se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente el Servicio a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con el Servicio se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o re originación de tráfico o realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back), y/o puenteo de llamadas (BYPASS); ni a llevar a cabo la conexión del Servicio a terceros ubicados fuera del domicilio del Suscriptor a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso del Servicio. El Suscriptor será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso del Servicio con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del Suscriptor.

El presente Contrato **se regirá 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 contratado entre el Suscriptor y el Proveedor de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al Suscriptor través de los medios físicos, electrónicos, 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.

El presente Contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos, electrónicos, digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la ley mercantil aplicable subsidiariamente.

Cuando el Contrato sea celebrado por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, el Contrato y las constancias que se generen serán enviadas al Suscriptor al medio electrónico que éste haya proporcionado en la caratula del presente Contrato.

SEGUNDA. VIGENCIA. Este Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada 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 contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula de este Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden sujetarse a un plazo forzoso, este será el que pacten las partes en la carátula del presente Contrato y no podrán exceder del plazo forzoso de **24 (veinticuatro) meses**. El supuesto por el cual las Partes podrán sujetarse a un plazo determinado es por la contratación de una promoción vigente, y en caso de que cualquiera de las partes solicite la terminación anticipada, **se obliga a pagar a la**

WAVE NET, S.A. DE C.V.

WNE2502265F0

DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290

753 116 8969

soporte@wavenetmx.com

<https://wavenetmx.com/>

otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

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.

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.

TERCERA. EQUIPO TERMINAL. Para que el Suscriptor haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para obtener el servicio, el cual se otorga en COMPRAVENTA a través del Proveedor; o ser propiedad del suscriptor mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables. El Proveedor informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de que el Suscriptor adquiera un equipo en COMPRAVENTA con el Proveedor, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Suscriptor podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo adquirido por el Suscriptor a través del Proveedor cuenta con garantía de 90 días naturales. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el Proveedor informará al Suscriptor, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

El Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación del Equipo Terminal proporcionado en COMPRAVENTA, excepto si el PROVEEDOR acredita que el SUSCRITOR está haciendo uso de los Servicios o que durante el mencionado procedimiento se le proporcione al SUSCRITOR un Equipo Terminal sustituto de similares características que le permita utilizar los Servicios.

CUARTA. ENTREGA, ACTIVACIÓN E INSTALACIÓN. La entrega e instalación del Equipo Terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato, el precio de la instalación se establecerá en la carátula del presente Contrato.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del servicio 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 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el presente Contrato sin responsabilidad para el Suscriptor debiendo pagar el Proveedor, una penalidad equivalente al 20% 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 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.

El Proveedor informará al Suscriptor previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

El Suscriptor tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

El Proveedor no será responsable de: i) los daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet y ii) de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. El Proveedor no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del Suscriptor, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

El PROVEEDOR entregará el Servicio, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el último bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red RJ-45 para su conexión de forma alámbrica a la red local del SUSCRITOR, por lo que cualquier medición de velocidad del plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

QUINTA. TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT y pueden ser consultadas en la plataforma o portal que así determine la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

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.

Los planes, paquetes, cobertura donde el Proveedor puede prestar el Servicio 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 del Servicio sin variación del precio del mismo.

SEXTA. SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Suscriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor deberá contar con la opción de ofrecer

WAVE NET, S.A. DE C.V.

WNE2502265F0

DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

al Suscriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR deberá requerir el consentimiento previo del SUSCRITOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR en ningún momento podrá obligar al SUSCRITOR a la contratación de servicios adicionales a los Servicios contratados. Asimismo, el PROVEEDOR tampoco condicionará la prestación de los Servicios, ni obligará al SUSCRITOR a adquirir equipos, valores o algún otro servicio que ofrezca el PROVEEDOR o un tercero.

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 no puede obligar al SUSCRITOR 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 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 de los Servicios.

El SUSCRITOR puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del presente Contrato para tales efectos, para lo cual 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 de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al SUSCRITOR 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, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, 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 del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Suscriptor 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.

En el caso de existir importes pendientes de pago por el Servicio, estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta, recibo

y/o factura, hasta que sean debidamente cubiertos por el Suscriptor, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El Suscriptor está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el Servicio recibido.

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 efectuará 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 Suscriptor, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Suscriptor se sujete a un plazo forzoso y 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 Suscriptor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Suscriptor, a través de medios físicos, electrónicos, 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 Suscriptor.

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 Suscriptor, por cualquier medio establecido en la Ley.

NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Suscriptor, a través de los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que se elija, 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 señalada en la carátula 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.

WAVE NET, S.A. DE C.V.
WNE2502265F0
DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Suscriptor los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al 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 la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, el PROVEEDOR deberá compensar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, el Proveedor hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. 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, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Suscriptor 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 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 determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 48 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 del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el Suscriptor no subsana en un término de 30 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, 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 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 la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- 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 cual contrató el servicio, o a través los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Suscriptor está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el(s) Servicio(s) recibido(s).

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 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 al Suscriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del Suscriptor, a

WAVE NET, S.A. DE C.V.

WNE2502265F0

DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290

753 116 8969

soporte@wavenetmx.com

<https://wavenetmx.com/>

través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA TERCERA. USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. 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 Suscriptores de internet, por lo que el Proveedor no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Suscriptor 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 Suscriptor, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en los lineamientos que en su momento emita la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para Suscriptores 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 QUINTA. 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 Suscriptor 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 Suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA. 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 Suscriptor.

El Proveedor debe poner a disposición del Suscriptor 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 Suscriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el Proveedor debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o Equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del Contrato.

DÉCIMA OCTAVA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al Suscriptor la carta de derechos mínimos de los Suscriptores 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 la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión o en la Carta de los Derechos Mínimos que determine la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

DÉCIMA NOVENA. AUTORIDAD COMPETENTE. La Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante, referida como 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.

A la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones 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. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio 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 Suscriptor 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 PRIMERA. FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y carátula, a través de medios electrónicos, tendrán los mismos efectos como si se firmaran de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato, Carátula y/o de sus Anexos transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio

WAVE NET, S.A. DE C.V.
WNE2502265F0
DIRECCIÓN: CALLE DR. IGNACIO CHÁVEZ NÚMERO 442, COLONIA BOSQUE CAMELINAS,
MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO, C.P. 58290
753 116 8969
soporte@wavenetmx.com
<https://wavenetmx.com/>

electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado), tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 393-2025 de fecha 04 del mes de noviembre de 2025.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Wave Net, S.A. de C.V.!!Wave Net, S.A. de C.V. 393-2025.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 Suscriptor, 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 la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.