



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente PFC.H.C.1/154/2020.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: ON INTERNET
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 145-2020
FECHA DE REGISTRO: 14/05/2020



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET005422CO-100747
VIGENCIA: 07/04/2038
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

**COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 14 días del mes de mayo del año 2020,

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 42 primer párrafo 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 a 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 **145-2020** de fecha **14 de mayo 2020**, 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.

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 del 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.

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.

SOLICITUD DE SERVICIOS

Comercializadora de Frecuencias Satelitales S. de R.L. de C.V.
 Calzada de Tlalpan No. 1924 Col. Churubusco Country Club C.P. 04210
 Alcaldía Coyacán, Ciudad de México, México.
 R.F.C. CFS070215NNA
www.oninternet.com.mx
 Tel. 55 58 10 10 10
 Disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana.
 Contrato de adhesión

*Todos los precios que aquí se expresan son en moneda nacional.

| |
|---|
| Folio |
| Número de suscriptor |
| Dia _____ Mes _____ Año _____ |
| Tipo de suscriptor <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial |

1. DATOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

| | | | |
|--|---------------------------|----------------------------|------------------------|
| Nombre o Razón Social _____ | Nombre (s) _____ | Apellido Paterno _____ | Apellido Materno _____ |
| Nombre del representante legal (en caso de persona moral) _____ | Nombre (s) _____ | Apellido Paterno _____ | Apellido Materno _____ |
| Tipo de vialidad <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Glorieta <input type="checkbox"/> Calzada <input type="checkbox"/> Bulevar | | | |
| Nombre de la vialidad _____ | Núm. Ext. / Manzana _____ | Núm. Int. / Lote No. _____ | |
| Colonia _____ | | | |
| Tipo de asentamiento <input type="checkbox"/> Barrio <input type="checkbox"/> Pueblo <input type="checkbox"/> Colonia <input type="checkbox"/> Ejido <input type="checkbox"/> Localidad <input type="checkbox"/> Fraccionamiento <input type="checkbox"/> Unidad | | | |
| C.P. _____ Alcaldía / Municipio _____ | Estado _____ | | |
| Entre calles _____ Referencia del domicilio _____ | RFC _____ | | |
| Fecha de nacimiento _____ | | | |
| E-mail _____ | Teléfono 1 _____ | Teléfono 2 _____ | |
| Tipo de inmueble <input type="checkbox"/> Casa sola <input type="checkbox"/> Casa en condominio <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Otros | | Color de inmueble _____ | |

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre completo y teléfono _____

*La referencia es únicamente para dato de contacto y no para gestión de cobro.

2. GASTOS DE ACTIVACIÓN

ON Internet Inalámbrico Prepago \$ _____ (pago por única ocasión)

Importe con letra _____

EL PAGO DE GASTOS DE ACTIVACIÓN SE REALIZÓ A TRAVÉS DE

Tarjeta de crédito / débito Efectivo

Banco emisor

_____ Vencimiento _____

3. OFERTA COMERCIAL PREPAGO

ON INTERNET INALÁMBRICO

Capacidad

- | | | |
|---|-------|---------|
| <input type="checkbox"/> Hasta 5 Megas | _____ | 7 días |
| <input type="checkbox"/> Hasta 5 Megas | _____ | 30 días |
| <input type="checkbox"/> Hasta 10 Megas | _____ | 30 días |
| <input type="checkbox"/> Otro (especificar) Hasta _____ Megas | _____ | días |

Equipo otorgado en comodato.

Para conocer mayores detalles de las tarifas disponibles ingresa a www.oninternet.com.mx/rates y/o www.ift.org.mx

4. INSTALACIÓN / SERVICIOS / DESINSTALACIÓN

ODT No. _____

Instalación nueva
 Servicio técnico

Orden de crecimiento o decrecimiento
 Cambio de domicilio

Recuperación
 Otro _____ (Especificar)

ON INTERNET

Módem No. de Serie _____

IMEI No. _____

Tarjeta SIM No. de Serie _____

| | Instalado | Desinstalado/Recuperado | Costo* |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|
| 1.- Fuente de poder ON | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | \$ _____ |
| 2.- Tarjeta SIM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | \$ _____ |
| 3.- Cable LAN | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | \$ _____ |
| 4.- Cable de corriente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | \$ _____ |
| 5.- Módem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | \$ _____ |

*Los importes por servicios técnicos están disponibles en oninternet.com.mx

Observaciones del cliente:

SERVICIOS TÉCNICOS

| | |
|-------------------------|----------------|
| Concepto _____ | Costo \$ _____ |
| Forma de pago _____ | |
| Importe con letra _____ | |

Nombre y firma de aceptación del cliente

* El costo aquí referido es por concepto del componente no devuelto a la terminación de la relación contractual.

5. PAGARÉ

Me obligo incondicionalmente a pagar a COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V. En su domicilio, la cantidad que resulte de la suma de los componentes otorgados para la prestación del (los) servicio(s) contratado (s) y que, al finalizar el contrato, no sean devueltos en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados, mismos que se enuncian a continuación:

_____ ON INALÁMBRICO \$ 2,230 (Dos mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.)

_____ Nombre y firma del suscriptor

CONSIDERACIONES ADICIONALES

1.- CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios Telecomunicaciones para el mercado residencial registrado como Contrato de Adhesión ante Profeco, mismo que está a mi disposición de acuerdo al servicio que adquiero, en las siguientes direcciones electrónicas www.oninternet.com.mx.

"EL PROVEEDOR se obliga a informar por cualquier medio, si cuenta con disponibilidad para la instalación y prestación de (los) servicio (s) contratado (s). En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, en el domicilio que indicó en el presente documento, por lo que estoy de acuerdo en darles las facilidades que resulten necesarias.

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y que se encuentra publicado para mi consulta, en la página de internet www.oninternet.com.mx, con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial

SI NO

2.- REGISTRO DE CONSUMIDORES

El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines publicitarios o para efectos mercadológicos.

El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes.

3.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

El suscriptor manifiesta haber leído la Carta de Derechos Mínimos que le fue mostrada por el asesor. SI NO

EL SUSCRIPCIÓN autoriza que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico SI NO

AUTORIZACIÓN DE ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO. Contrato de adhesión SI NO

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

Para conocer más información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales, el conocimiento sobre sus derechos ARCO puede consultar nuestro aviso de privacidad integral en <https://www.cofresa.com.mx/avisoodeprivacidad> en la sección Aviso de Privacidad.

_____ Nombre y firma del suscriptor

La firma inserta y todas las casillas marcadas son aceptación de la presente solicitud de servicios
y clausulado del contrato NO.

1.- No. de Aliado de Negocio _____

2.- No. de Sicota _____

3.- No. de Vendedor _____

4.- Área de venta _____

5.- No. de Supervisor _____



La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentra disponible en:

www.oninternet.com.mx, <https://burocomercial.profeco.gob.mx>

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.!DISH.pdf

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES S. DE R.L. DE C.V. EN ADELANTE "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE EL (LA) SEÑOR (A) O LA PERSONA MORAL CUYO NOMBRE (S) APARECEN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPtor", AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

DECLARACIONES

Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se 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 la letra se insertase.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión, la cual forma parte integrante del referido contrato son las firmas que plasman las partes en la solicitud de servicios
- d) Que es voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a lo siguiente:

CLAUSULAS.

1.- OBJETO.

"EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el servicio de Internet inalámbrico fijo conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos o contratados por "EL SUSCRIPtor", los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

El presente contrato se regirá bajo el esquema de **PREPAGO**, es decir se pagará el servicio de manera anticipada a la utilización de este, mismas que se activarán con el **PAQUETE DE GB** que "EL PROVEEDOR" pone a disposición de "EL SUSCRIPtor"; la fecha en la que se realice el pago del **PAQUETE DE GB**, será la misma en la que "EL PROVEEDOR" inicie la prestación del servicio.

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a "EL SUSCRIPtor" por la prestación de **EL SERVICIO**.

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a "EL SUSCRIPtor" a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación de algún **PAQUETE DE GB** y/o productos que oferte o la continuación de esté, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento de "EL SUSCRIPtor", que no deriven del contrato correspondiente

2.- VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida para las partes, "EL SUSCRIPtor" podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso al número de **ATENCIÓN A CLIENTES** en adelante (ATC) y devolviendo **EL EQUIPO** que le fue proporcionado por "EL PROVEEDOR".

3.- TARIFA Y COBERTURA

"EL PROVEEDOR" está obligado a tener en sus oficinas a disposición y la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del "IFT", las cuales pueden ser consultadas en www.oninternet.com.mx/rates y www.ift.org.mx

4.- EQUIPO TERMINAL (MODEM)

Dispositivo proporcionado por "EL PROVEEDOR" en calidad comodato, según se señale en LA SOLICITUD DE SERVICIOS, mismo que se encuentra debidamente homologado y cuenta con las características mínimas necesarias para hacer uso de EL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar la INSTALACIÓN de EL (los) SERVICIO (s) objeto del presente contrato en un plazo que no excede de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato, en el domicilio proporcionado por "EL SUSCRIPtor" en la SOLICITUD DE SERVICIOS.

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación de EL SERVICIO por "EL PROVEEDOR" en el domicilio de "EL SUSCRIPtor" son exclusiva propiedad de "EL PROVEEDOR", por lo tanto "EL SUSCRIPtor" se compromete a la guarda, custodia y conservación de EL EQUIPO (MÓDEM), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y para la prestación del servicio.

En caso de descomposturas o fallas de EL EQUIPO (MÓDEM) "EL SUSCRIPtor" deberá solicitar a "EL PROVEEDOR" en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de ocurrido el suceso, y reportado a ATC la suspensión del servicio y la reposición de los aparatos o accesorios dañados, para la continuidad del servicio

En el caso de que EL EQUIPO (MÓDEM) sea robado u objeto de siniestro, "EL SUSCRIPtor" deberá dar aviso inmediato al número de Atención a Clientes ATC, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición de EL EQUIPO donde le darán la información necesaria para realizar la reposición, así como las fechas en que se repondrá el mismo, para continuar con la prestación de EL SERVICIO.

5.- REGLAS DEL ESQUEMA PREPAGO

5.1 MEDIOS PARA SOLICITAR LOS PAQUETES DE GB.

"EL SUSCRIPtor" podrá solicitar la compra y/ o información del PAQUETE DE GB PREPAGO que se adapte a sus necesidades de manera enunciativa más no limitativa a través de los siguientes medios:

- Aplicación móvil ON Internet
- Teléfono de Atención a clientes 55 56 10 10 10
- Página de Internet www.oninternet.com.mx

5.2 CONSUMO DEL SERVICIO

"EL SUSCRIPtor" pagará a "EL PROVEEDOR" la tarifa aplicable por EL SERVICIO de acceso a Internet de su elección, con el mismo iniciará LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO, conforme a EL PAQUETE DE GB seleccionado por "EL SUSCRIPtor", a través de una recarga que se podrá realizar en los lugares autorizados por "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" cuenta con una Aplicación móvil (en adelante App) con la finalidad de que "EL SUSCRIPtor" en cualquier momento se encuentre en posibilidad de consultar su saldo y el consumo de EL SERVICIO contratado. Una vez agotados los beneficios de EL PAQUETE para obtener nuevamente un PAQUETE DE GB y solo si "EL SUSCRIPtor" desea continuar con EL SERVICIO, deberá realizar de nueva cuenta la compra correspondiente según el PAQUETE DE GB que deseé. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

6.- COMPRA DE PAQUETE DE GB

“EL PROVEEDOR” podrá ofrecer planes o paquetes que incluya el **PREPAGO DE SERVICIO** que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el “IFT”.

“EL SUSCRITOR” podrá adquirir un **PAQUETE DE GB** y “EL PROVEEDOR” se obliga a informar a “EL SUSCRITOR” cada vez a través de cualquier medio electrónico incluido **SMS**, al número proporcionado en la **SOLICITUD DE SERVICIOS** al momento de la contratación la siguiente información:

- Confirmación del **PAQUETE GB** adquirido y monto pagado
- Oferta comercial y beneficios incluidos.
- Vigencia.
- Link de la página de internet donde puede consultar la información completa.

7.- GASTOS DE ACTIVACIÓN

Consiste en el cargo que deberá pagar “EL SUSCRITOR” a “EL PROVEEDOR” y dichos gastos aplican por conceptos administrativos y de activación del servicio dentro del hogar de “EL SUSCRITOR”.

El costo de dichos gastos puede ser consultado en la página de internet www.oninternet.com.mx

8.- ACTIVACIÓN DE SERVICIO.

La **ACTIVACIÓN**, se realiza cuando **EL EQUIPO TERMINAL** es conectado a la corriente eléctrica, para posteriormente realizar la liberación de la red y así estar en posibilidades de proveer **EL SERVICIO**, lo anterior con base al domicilio registrado y confirmado por “EL SUSCRITOR”.

EL SERVICIO no es móvil, por lo cual no permite desplazarlo fuera del domicilio y está sujeto a una cuota de capacidad y velocidad, que se determinará, de acuerdo con el **PAQUETE DE GB** adquirido según disponibilidad de la red, así como a la vigencia de la oferta comercial contratada.

9.- MODIFICACIONES

“EL PROVEEDOR” avisará a “EL SUSCRITOR”, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

No se requiere consentimiento de “EL SUSCRITOR” cuando exista modificación que le genere un beneficio sobre su **PAQUETE GB** adquirido.

De igual manera “EL PROVEEDOR” obtendrá el consentimiento de “EL SUSCRITOR”, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para dar por terminado el Contrato de Adhesión con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de los términos y condiciones de este Contrato de Adhesión.

10.-DETALLE DE CONSUMO Y FACTURA ELECTRÓNICA

“EL PROVEEDOR” se encuentra obligado a proporcionar un **DETALLE DE CONSUMO** a “EL SUSCRITOR” mismo en el que deberán constar todos los datos específicos y beneficios que componen el **PAQUETE DE GB** adquirido, mismo donde se deberá detallar la descripción de los cargo, costo, concepto, y

vigencia, dicho **DETALLE DE CONSUMO**, lo podrá consultar en la página de internet www.oninternet.com.mx previo registro, o descargando la aplicación móvil.

“**EL SUSCRIPtor**” podrá solicitar **FACTURA ELECTRÓNICA** a “**EL PROVEEDOR**” llamando al número de ATC, y proporcionará sus datos fiscales, y que le pueda ser enviada al correo electrónico proporcionado en **LA SOLICITUD DE SERVICIOS**; Las solicitudes de factura deberán ser de su año calendario en curso.

11.- BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES.

“**EL SUSCRIPtor**” deberá comunicar en forma inmediata a “**EL PROVEEDOR**” las fallas o interrupciones de **EL SERVICIO** llamando a ATC, o a través de los medios de comunicación que ponga a su disposición **EL PROVEEDOR**”, que deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

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

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte “**EL PROVEEDOR**”, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar **EL SERVICIO** contratado por “**EL SUSCRIPtor**”, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente **PAQUETE DE GB** que “**EL SUSCRIPtor**” adquiera.

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

“**EL PROVEEDOR**” avisará a “**EL SUSCRIPtor**”, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación de **EL SERVICIO**, con una antelación mínima de 24 horas.

En caso de cargos indebidos, una vez comprobado esté, “**EL PROVEEDOR**” deberá efectuar la bonificación correspondiente dentro de un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha bonificación 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.

12- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión de **EL SERVICIO** a “**EL SUSCRIPtor**”: se realizará en los siguientes supuestos

- a) Interferir indebidamente en la red de “**EL PROVEEDOR**”.
- b) Por manipular, modificar o mover **EL EQUIPO (MÓDEM)**
- c) Por declaración judicial o administrativa
- d) Por caso fortuito o fuerza mayor, en los cuales únicamente procederá la bonificación a que se refiere la legislación vigente.
- e) Por actos de, robo o destrucción de **EL EQUIPO TERMINAL**.
- f) Por fallas en el voltaje en el domicilio de “**EL SUSCRIPtor**”.
- g) Cuando “**EL SUSCRIPtor**” utilice o pretenda utilizar **EL SERVICIO** en un domicilio distinto. Queda estrictamente prohibido cambiar “**EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)**” de domicilio previa autorización de “**EL PROVEEDOR**”.
- h) “**EL SUSCRIPtor**” haya utilizado **EL SERVICIO** para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - switch).
- i) “**EL SUSCRIPtor**” haya hecho uso de **EL SERVICIO** con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.



INTERNET

- j) Cuando se detecte cualquier esquema de uso de **EL SERVICIO** que no concuerde con el uso residencial.
- k) Cuando "**EL SUSCRIPtor**" utilice algún medio automático para manipular **EL SERVICIO**, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- l) En todos los casos se le informará previamente a "**EL SUSCRIPtor**" el motivo que originó la **SUSPENSION DEL SERVICIO** y antes de la reactivación del mismo.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de **EL SERVICIO**, "**EL PROVEEDOR**" deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas.

13.- RESCISIÓN SIN RESPONSABILIDAD PARA LAS PARTES.

El presente contrato se podrá rescindir por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por imposibilidad permanente de "**EL PROVEEDOR**" para continuar con la prestación de **EL SERVICIO**, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si "**EL SUSCRIPtor**" conecta aparatos adicionales por su propia cuenta (routers, o repetidores del servicio de internet), subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de "**EL PROVEEDOR**".
- c) Si "**EL PROVEEDOR**" no presta **EL SERVICIO** en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de "**EL PROVEEDOR**", así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el "IFT". Lo anterior con independencia de la bonificación o compensación que le proceda a "**EL SUSCRIPtor**".
- d) Si "**EL SUSCRIPtor**" proporciona información inexacta a "**EL PROVEEDOR**" para la contratación de **EL SERVICIO**.
- e) Si "**EL SUSCRIPtor**" no realiza la compra de **PAQUETE DE GB** en un lapso de 90 días. En este caso el "**EL PROVEEDOR**" podrá acudir a recoger el **EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)**.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de "**EL PROVEEDOR**".
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

14.- DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

La devolución del **EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)** deberá realizarse en las mismas condiciones en las que fue recibido, considerando el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones de uso. La entrega del **EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)** deberá ser en el domicilio de "**EL PROVEEDOR**" y/o en los lugares designados por este, o bien pactando una visita para este acto; para ello "**EL SUSCRIPtor**" deberá comunicarse al número de ATC, y acordar la fecha con "**EL PROVEEDOR**".

En caso de no entregar **EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)** o no encontrarse en condiciones funcionales, "**EL PROVEEDOR**" podrá proceder al cobro de esté o bien a requerir el pago que resulte por la reparación del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente por concepto de costo de componentes y accesorios, lo cual podrá consultar en oninternet.com.mx/prices, información que de igual manera se indica en **LA SOLICITUD DE SERVICIOS** dentro del pagaré.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, "**EL SUSCRIPtor**" deberá devolver o entregar **EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)** en los términos convenidos a dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato. En este caso "**EL PROVEEDOR**" proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de "**EL SUSCRIPtor**" y nombre de la persona que lo recibe, obligándose "**EL PROVEEDOR**" a cancelar y devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo, establecido en **LA SOLICITUD DE SERVICIOS**.

Una vez transcurrido el plazo de 10 (diez) días naturales para la entrega al término o rescisión del contrato, si el "**EL SUSCRIPtor**" no devuelve **EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM)** a "**EL PROVEEDOR**" en términos

de lo previsto en este contrato, "EL PROVEEDOR" podrá hacer efectivo el pagaré, el cual deberá estar debidamente firmado por "EL SUSCRIPtor" para garantizar la devolución y/o pago de EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM).

Al finalizar la relación contractual, "EL PROVEEDOR" cancelará el pagaré establecido en LA SOLICITUD DE SERVICIOS a "EL SUSCRIPtor".

Cuando "EL SUSCRIPtor" haya entregado EL EQUIPO TERMINAL (MÓDEM), "EL PROVEEDOR" se compromete a cancelar y dejar sin efecto el pagaré y otorgar la cancelación total de contrato, información que puede ser consultada en: www.oninternet.com.mx/preguntas-frecuentes

15.- 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 otro (s) posibles suscriptores (es) 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 jurídica y técnicamente para la prestación de EL SERVICIO.

16.- USUARIOS CON DISCAPACIDAD

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

17.- ATENCIÓN A CLIENTES (ATC)

Grupo exclusivo de personas, con que cuenta "EL PROVEEDOR" para la atención telefónica de "EL SUSCRIPtor" el cual se encuentra capacitado y especializado para atender sus llamadas, así como dudas, aclaraciones, quejas, cancelaciones, reclamaciones entre otros, mismos que están disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana y pueden ser consultados en la SOLICITUD DE SERVICIOS.

18.- AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad simplificado vigente se encuentra vigente para consulta en: <https://oninternet.com.mx/privacy>, de igual manera "EL PROVEEDOR" pone a su disposición el aviso de privacidad integral en: <https://oninternet.com.mx/privacy-integral> de esta manera "EL PROVEEDOR" está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad los datos personales proporcionados por "EL SUSCRIPtor".

19.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, "EL PROVEEDOR" no podrá interrumpir EL SERVICIO. Si EL SERVICIO de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a "EL PROVEEDOR", la PROFECO deberá solicitar restablecer EL SERVICIO. Si se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a "EL PROVEEDOR" el restablecimiento EL SERVICIO.



INTERNET

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 improcedencia.

20.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.

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

21.- REGISTRO.

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 145-2020 de fecha 14 del mes de mayo de 2020. Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comercializadora_de_Frecuencias_Satelitales,_S._de_R.L._de_C.V._!!ON_Internet_Satelital_145-2020.pdf

