



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/196/2023

Expediente: PFC.H.C.1/084/2023

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NETWEY
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	185-2023
FECHA DE REGISTRO:	08/03/2023



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096752AU-517058
VIGENCIA:	19/04/2028
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 08 días de marzo de 2023

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 **185-2023** de fecha **08 de marzo**





2023, 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 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.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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



ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V.
 Javier Barros Sierra 495, Piso 2, Oficina 110
 Santa Fe Centro Ciudad, Alcaldía Álvaro Obregón
 C.P. 01376, Ciudad de México
 RFC: ITE180215P68



NOMBRE DEL SUSCRIPTOR Y DOMICILIO DE INSTALACIÓN					
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno	
DOMICILIO					
Calle	#Ext. #Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	
C.P. _____					
Teléfono Fijo _____		Teléfono Móvil _____		RFC _____	
Fecha de instalación y prestación del servicio (máximo 10 días naturales posteriores a la firma del contrato)			Hora	Costo	\$ _____
SERVICIO DE INTERNET FIJO CON PLAZO FORZOSO Y PAGOS MENSUALES					
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (Numeral 5.1.2.1 NOM 184)	TARIFA		MODALIDAD PAGO MENSUAL FIJO		
	FOLIO IFT: _____		VIGENCIA Y PENALIDAD		
<input type="checkbox"/> _____	MENSUALIDAD	\$ _____ M.N	<input type="checkbox"/> Plazo forzoso: _____ meses		
<input type="checkbox"/> _____			<input type="checkbox"/> Con Penalidad: Pago de 20% de las mensualidades faltantes del plazo forzoso, en caso de cancelación anticipada		
<input type="checkbox"/> _____	RECONEXIÓN	\$ _____ M.N			
<input type="checkbox"/> _____					
En el estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.					
DATOS DEL EQUIPO DE INTERNET FIJO ENTREGADO					
COMODATO <input type="checkbox"/> COMPRA-VENTA <input type="checkbox"/> ARRENDAMIENTO <input type="checkbox"/>					
Marca:			Número de Equipos:		
Modelo:			Cantidad a pagar en caso de arrendamiento de equipo: \$ _____ total por mes		
Número de Serie:			Cantidad total a pagar en caso de compraventa de equipo: \$ _____		
Garantía de cumplimiento de obligación en caso de comodato			Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato, anexo de esta carátula y contrato de adhesión.		
CONCEPTOS FACTURABLES (Cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)					
1.-		2.-			
DESCRIPCIÓN			DESCRIPCIÓN		
COSTO			COSTO		

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA FALLAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES		
TELÉFONO:	55 4742 1245	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atención_clientes@netwey.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.netwey.com.mx	

MÉTODO DE PAGO
<input type="checkbox"/> En tiendas de conveniencia indicadas en netwey.com.mx <input type="checkbox"/> Cargo a tarjeta de crédito o débito mediante el uso de plataformas de pago electrónico certificadas.

CONSULTA CREDITICIA
Por este conducto SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a ISLIM TELCO, S.A.P.I. de C.V. para que lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio o el de la empresa que represento en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y acepto el uso que ISLIM TELCO, S.A.P.I. de C.V. hará de tal información. También autorizo a ISLIM TELCO, S.A.P.I. de C.V. que realice consultas periódicas de mi historial crediticio o de la empresa que represento. Esta autorización estará vigente a partir de esta fecha y durante todo el tiempo que mantengamos una relación jurídica y comercial. Quien suscribe declara bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para hacerlo.

EL SUSCRIPTOR SOLICITA Y 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:	
-------------------------------	--

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. 2. El suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> acepta recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes.

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	www.netwey.com.mx
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 www.netwey.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 08/03/2023, CON NÚMERO: 185-2023 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 202_.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO CON PLAZO FORZOSO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V. (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "SUSCRIPTOR"), QUIEN, JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:
 - a) Que el domicilio, Registro Federal de Contribuyentes y datos de localización establecidos en la carátula son ciertos.
 - b) Que todos los datos asentados en la carátula del CONTRATO son ciertos y cuentan con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este CONTRATO.
 - c) Que aceptan que el presente CONTRATO se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la 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* ("NOM 184"), 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, así como los índices y parámetros de calidad que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").
 - d) Que al momento de que el SUSCRIPTOR cuente con el Servicio activo y/o utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo con plazo forzoso bajo el esquema de pagos recurrentes anticipados mensuales, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya elegido.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente CONTRATO se regirá bajo el **esquema de pagos recurrentes mensuales anticipados** 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.

Durante el plazo forzoso del mismo. El SUSCRIPTOR se obliga a realizar los pagos mensuales establecidos en la carátula de este CONTRATO, en la forma de pago que el SUSCRIPTOR haya elegido en dicha carátula.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del Servicio, así como, de los bienes adicionales al originalmente contratado.

SEGUNDA: MEDIOS Y FORMA DE PAGO. El SUSCRIPTOR se obliga a realizar los pagos mensuales anticipados por el Servicio, utilizando cualquiera de las siguientes opciones que haya elegido en la carátula del CONTRATO:

- a. En las tiendas de conveniencia que el SUSCRIPTOR podrá consultar vía Internet en la liga de internet www.netwey.com.mx.
- b. Cargos recurrentes a tarjeta de crédito, mediante el uso de plataformas de pago electrónico certificadas.

El SUSCRIPTOR pagará el Servicio por mes adelantado a la utilización del mismo, dentro del plazo señalado en la factura o estado de cuenta correspondiente.

TERCERA: VIGENCIA. La VIGENCIA del presente CONTRATO no excederá de 12 (doce) meses.

El SUSCRIPUTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sujeto al pago del 20% de las mensualidades restantes para el cumplimiento del plazo forzoso establecido en la carátula, a fin de que el PROVEEDOR recupere el costo de la infraestructura instalada para proporcionar el Servicio.

El PROVEEDOR comunicará al SUSCRIPUTOR de manera fehaciente que el plazo forzoso del CONTRATO está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente el PROVEEDOR.

Una vez concluido el plazo forzoso, el SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el presente CONTRATO en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna. En este caso, el SUSCRIPUTOR deberá presentar la solicitud de cancelación del Servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios, de igual forma deberá devolver los EQUIPOS y accesorios que sean el PROVEEDOR le hubiere proporcionado en comodato o en arrendamiento. Lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con el PROVEEDOR por los Servicios utilizados hasta la fecha de terminación.

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

CUARTA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPUTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un EQUIPO para recibir el Servicio contratado, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos de los EQUIPOS.

El PROVEEDOR podrá suministrar el EQUIPO al SUSCRIPUTOR en comodato, venta o arrendamiento, conforme el SUSCRIPUTOR lo haya solicitado en la carátula del CONTRATO y el PROVEEDOR lo tenga disponible, Si el SUSCRIPUTOR adquiere un equipo en COMPRA-VENTA con el PROVEEDOR, éste se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPUTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El PROVEEDOR podrá cargar en el Estado de Cuenta o factura cualquier adeudo derivado de los EQUIPOS que, en su caso, el SUSCRIPUTOR no haya pagado oportunamente.

La garantía de los EQUIPOS que se proporcionen en compraventa al SUSCRIPUTOR, aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del EQUIPO.

Para hacer válida la garantía, el SUSCRIPUTOR deberá hacer la solicitud a través de los medios de contacto indicados en este CONTRATO. El PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

Los EQUIPOS otorgados en comodato o en arrendamiento contarán con garantía durante la vigencia del CONTRATO, la cual, se entrega al SUSCRIPUTOR de manera simultánea a la entrega del EQUIPO. En caso necesario, se hará efectiva por el PROVEEDOR, siempre y cuando el SUSCRIPUTOR haya hecho uso de dichos EQUIPOS de acuerdo a las instrucciones del PROVEEDOR, conforme al manual del fabricante que se entregará junto con el equipo.

Las Partes acuerdan que para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPUTOR relacionadas con los EQUIPOS otorgados en arrendamiento o comodato, el SUSCRIPUTOR firmará un pagaré por el valor comercial de los EQUIPOS que le sean entregados en comodato o arrendamiento, para asegurar la devolución de los mismos.

1) Cuando la entrega del EQUIPO se realice en la modalidad de Comodato, aplicará lo siguiente:

a) El SUSCRIPUTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del EQUIPO, asumiendo las obligaciones del comodatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el EQUIPO sea recibido de conformidad por el PROVEEDOR o quien lo represente.

b) La vigencia del comodato será la del CONTRATO.

- c) El SUSCRIPUTOR recibe el EQUIPO en perfectas condiciones y deberá devolver el mismo al PROVEEDOR, en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
 - d) El SUSCRIPUTOR tiene prohibido vender el EQUIPO, cambiar de domicilio el EQUIPO sin consentimiento del PROVEEDOR, utilizar el EQUIPO en forma no autorizada por el PROVEEDOR, permitir que un tercero no autorizado haga uso del EQUIPO o ceder el EQUIPO sin el consentimiento escrito del PROVEEDOR.
 - e) El SUSCRIPUTOR declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el EQUIPO es el indicado en la carátula de este CONTRATO.
 - f) El SUSCRIPUTOR no podrá remover, cambiar o reubicar los EQUIPOS; en caso contrario, el PROVEEDOR podrá rescindir el presente CONTRATO y no será responsable de la calidad de los Servicios, ni de la suspensión temporal de los mismos y el SUSCRIPUTOR deberá pagar los cargos por reactivación aplicables.
 - g) En caso de pérdida, extravío o daño del EQUIPO imputable al SUSCRIPUTOR, éste deberá solicitar al PROVEEDOR la sustitución de éste, asumiendo los costos de reposición del EQUIPO.
 - h) En caso de que el EQUIPO 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, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPUTOR está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un EQUIPO sustituto.
 - i) Cuando el EQUIPO sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPUTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para suspender el cobro de los Servicios y solicitar la reposición del EQUIPO en caso de que aplique.
- 2) Cuando la entrega del EQUIPO se realice en la modalidad de arrendamiento, aplicará lo siguiente:
- a) El SUSCRIPUTOR recibe el EQUIPO en óptimas condiciones y deberá devolver el mismo al PROVEEDOR, en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo, asumiendo todas las obligaciones del arrendatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el EQUIPO sea recibido de conformidad por el PROVEEDOR o por quien éste designe.
 - b) El SUSCRIPUTOR deberá pagar al PROVEEDOR como renta del EQUIPO, la cantidad indicada en la carátula de este CONTRATO.
 - c) Asimismo, aplicarán al arrendamiento las disposiciones contenidas en los incisos e), f), g), h), i), j) señaladas en el numeral 1 anterior de esta cláusula.
 - d) La vigencia del arrendamiento será la del CONTRATO.
- 3) Cuando la entrega del EQUIPO se realice en la modalidad de compraventa, aplicará lo siguiente:
- a) El SUSCRIPUTOR recibe el EQUIPO en óptimas condiciones y acompañado de las instrucciones de uso y la garantía del mismo.
 - b) El SUSCRIPUTOR deberá pagar al PROVEEDOR como precio del EQUIPO, la cantidad indicada en la carátula de este CONTRATO.
 - c) La garantía de los EQUIPOS aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del EQUIPO.
 - d) En caso de reclamación del SUSCRIPUTOR por fallas en el EQUIPO, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR, a través de medios establecidos en este CONTRATO, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.
- 4) Devolución de los EQUIPOS entregados en comodato o en arrendamiento y del Pagaré:

- a) El SUSCRIPUTOR se obliga a devolver al PROVEEDOR los EQUIPOS que tenga en comodato y/o arrendamiento en la misma fecha de terminación del CONTRATO.
- b) A la devolución del EQUIPO, el PROVEEDOR proporcionará al SUSCRIPUTOR una nota de recepción, la cual deberá contener el nombre del SUSCRIPUTOR, de la persona que lo entrega y lo recibe.
- c) El PROVEEDOR deberá devolver o cancelar las garantías según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el SUSCRIPUTOR no tenga adeudos pendientes con el PROVEEDOR.
- d) Si el SUSCRIPUTOR no devuelve el EQUIPO en términos de lo previsto en este CONTRATO, el PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré, mismo que es causal y no negociable; es decir que el SUSCRIPUTOR lo firma para garantizar la devolución del EQUIPO.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL SUSCRIPUTOR Y REPORTE DE FALLAS. El SUSCRIPUTOR tiene los siguientes medios de consulta y atención:

- Saldo sin costo alguno: www.netwey.com.mx
- La cobertura donde el PROVEEDOR ofrece el Servicios: www.netwey.com.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.netwey.com.mx. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente CONTRATO de adhesión.

- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.netwey.com.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.netwey.com.mx
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de los EQUIPOS o fallas del Servicio, se encuentra disponible el número telefónico 55 4742 1245, así como el correo electrónico atencion@netwey.com.mx las 24 horas los 365 días del año.

A partir de que el PROVEEDOR reciba un reporte por parte del SUSCRIPUTOR por fallas 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 partir del reporte.

SEXTA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultado en el portal www.netwey.com.mx. Para acceder a esa información, el SUSCRIPUTOR deberá crear un perfil a través de los siguientes pasos: Dar clic en "Regístrate" en la página www.netwey.com.mx, proporcionar un correo electrónico o número de teléfono para recibir mensajes y aceptar los términos de uso de la plataforma y del aviso de privacidad.

SÉPTIMA: INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

- a. El PROVEEDOR realizará la instalación del Servicio en la fecha establecida en la carátula de este CONTRATO, dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del CONTRATO.
- b. La instalación incluye hasta 5 metros de cableado en el interior del domicilio del SUSCRIPUTOR.
- c. El SUSCRIPUTOR tendrá derecho a verificar en conjunto con el personal técnico del PROVEEDOR que se encuentre realizando la instalación, la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas
- d. El Servicio se activará automáticamente una vez que:

- i. El PROVEEDOR haya realizado la instalación del Servicio y se haya habilitado el EQUIPO y los componentes necesarios para la prestación del Servicio; y
 - ii. El SUSCRIPUTOR haya realizado el pago mensual recurrente conforme al plan o paquete elegido, incluyendo en su caso, los gastos de instalación.
- e. Con la activación del Servicio, el SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de:
- i. Ratificar y aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente CONTRATO; y
 - ii. Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en su versión completa en la siguiente liga: www.netwey.com.mx.

Queda entendido que el SUSCRIPUTOR acepta lo anterior cuando se haya activado el Servicio o cuando el SUSCRIPUTOR haga uso del Servicio.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPUTOR que celebró el CONTRATO a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

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 SUSCRIPUTOR 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 contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR no podrá modificar dentro del plazo forzoso, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento de los beneficios del paquete de Servicios sin variación del precio del mismo.

El PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del SUSCRIPUTOR, por cualquier medio establecido en la Ley.

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

En caso de que el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

NOVENA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Falta de pago oportuno de las mensualidades establecidas;
- b. Interferir indebidamente en la red del PROVEEDOR;
- c. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- d. Por incumplimiento a lo establecido en el presente CONTRATO.
- e. Cuando el SUSCRIPUTOR utilice o pretenda utilizar el Servicio en un domicilio distinto al registrado para prestación del Servicio. Queda estrictamente prohibido cambiar el EQUIPO de domicilio sin previa autorización del PROVEEDOR.
- f. El SUSCRIPUTOR haya utilizado el Servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - *switch*).
- g. El SUSCRIPUTOR haya utilizado el Servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.

- h. El SUSCRIPUTOR haya hecho uso del 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.
- i. Cuando el SUSCRIPUTOR 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.
- j. Utilizar el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.
- k. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

DÉCIMA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPUTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el 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 el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del Servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado. 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, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPUTOR 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 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 deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas en la siguiente fecha de corte de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPUTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. Realizar las bonificaciones o compensaciones por los medios y formas que pacten las Partes, incluyendo bonificaciones o compensaciones en Servicios.
3. Informarle al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando haya realizado alguna bonificación o compensación.

DÉCIMA SEGUNDA: 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 SUSCRIPUTORS en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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 TERCERA: 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 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el CONTRATO, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente CONTRATO por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el CONTRATO en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del CONTRATO no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) y/o pactados.

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 CUARTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO CON PLAZO FORZOSO EN ESQUEMA DE PAGOS MENSUALES ANTICIPADOS. La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que 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 o dispositivos personales.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos emitidos por el IFT.

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 paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DÉCIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El Aviso de Privacidad vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.netwey.com.mx para que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPUTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRIPUTOR a través de la carátula del presente contrato.

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

DÉCIMA SÉPTIMA: CESIÓN DE DERECHOS. El SUSCRIPUTOR podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente CONTRATO, cuando dicha cesión derive en el traspaso de la cuenta a un tercero (cesionario), que la misma sea notificada por escrito al PROVEEDOR dentro de los 30(treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente y que la cuenta no presente saldo adeudado. En este caso, el cesionario quedará obligado a cumplir con lo establecido dentro del presente CONTRATO, incluyendo sin limitar el pago de los cargos subsecuentes a la cesión.

El PROVEEDOR podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente CONTRATO a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora. En caso de que el SUSCRIPUTOR no esté de acuerdo podrá dar por terminado el presente CONTRATO sin penalidad alguna.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS.

El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPUTOR 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. netwey.com.mx

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: CONTROVERSIA. 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA. CONCILIACIÓN. 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 de la reclamación del SUSCRIPUTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todo caso, el SUSCRIPUTOR 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: DATOS REGISTRALES. Este modelo de contrato de adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 185-2023 de fecha 08 del mes de marzo de 2023.

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.!!Netwey 185-2023.pdf



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPUTOR, 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 o 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 Instituto.



ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ISLIM TELCO, S.A.P.I. 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 SUScriptor".

PAGARÉ

BUENO POR \$4,000.00 (cuatro 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 ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V. la cantidad de \$4,000.00 (cuatro 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 celebrado con fecha _____ de _____ de 20__.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las condiciones 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 _____; entregándose le una copia del mismo a EL CLIENTE.

