

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V. (EL “PROVEEDOR”) Y POR OTRA PARTE (EL “USUARIO”), 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 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 a la letra se insertase.
  - c) Que al momento de que el USUARIO active y 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 Móvil en el esquema de prepago, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el USUARIO haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones 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 PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **recargas o compra de paquetes** que realice el USUARIO, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga o de la compra del paquete será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al USUARIO a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA:** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO.** Para que el USUARIO haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un equipo o dispositivo para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado, El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

**CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

#### 1. MEDIOS DE RECARGA O COMPRA DE PAQUETES

El USUARIO podrá realizar recargas o compra de paquetes consultando la siguiente liga de internet: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)

#### 2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

La línea provista por el PROVEEDOR, inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga. La línea provista por el PROVEEDOR tiene tres etapas en su ciclo de vida:

- **Etapas línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO.

- **Etapa línea latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos, hasta que el usuario adquiera un nuevo paquete o recarga o que hayan transcurrido 90 días sin que el usuario adquiera un paquete o recarga.
- **Etapa línea inactiva.** Comprende 180 días después de que haya concluido la etapa línea latente.
- En caso de aplicar la cancelación del Servicio, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el SUSCRIPTOR no tenga saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR. En caso de que el SUCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 días naturales siguientes a la fecha que expiró dicho saldo

**QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.** El USUARIO tiene los siguientes medios de consulta:

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicios: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Tarifas de las recargas o paquetes vigentes disponibles: [http://ucswweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswweb.ift.org.mx/ift_visor/)
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Estado de cuenta o detalle de consumos: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx)
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el número telefónico 55 4742 1245 o el correo electrónico [atencion@netwey.com.mx](mailto:atencion@netwey.com.mx), disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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](http://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.

**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 consultados en el portal [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx), en el que para acceder a ella, el USUARIO tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula Quinta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará en servicio y se deberá bonificar el 20% en servicio sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

#### **SÉPTIMA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

a) El Servicio en el esquema de prepago, se activará automáticamente una vez que el USUARIO haya realizado la compra de un paquete o plan comercial o haya realizado la recarga de acuerdo a la tarifa correspondiente.

b) Todas las recargas o compra de paquetes que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato. EL PROVEEDOR podrá ofrecer planes y/o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Al activar el servicio, el USUARIO manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- 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 la siguiente liga: [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx).

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el uso del Servicio que realice el USUARIO.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos 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.

**OCTAVA: RECARGAS O COMPRA DE PAQUETES.** Todas las recargas o compra de paquetes que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas o compra de paquetes y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al USUARIO de manera gratuita cada vez que realice una recarga o compra de paquetes, a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga o compra de paquetes realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga o compra de paquetes realizada;
- c) Con la recarga o compra de paquetes realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga o compra de paquetes;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados o que hayan vencido los beneficios de la oferta comercial para obtener el SERVICIO y si el USUARIO desea continuar con el SERVICIO, deberá realizar de nueva cuenta la recarga o compra de paquetes correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga o compra de paquetes realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

**NOVENA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, 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 de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El USUARIO manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del SERVICIO que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

**DÉCIMA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación a través de medios físicos o electrónicos, al USUARIO si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

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 USUARIO, 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.

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

**DÉCIMA PRIMERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al USUARIO 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, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Adicionalmente, el PROVEEDOR deberá bonificar en servicio, por lo menos un 20% del equivalente del periodo de afectación.
2. 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 por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Adicionalmente, el PROVEEDOR deberá bonificar en servicio, por lo menos un 20% del equivalente del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, el PROVEEDOR deberá bonificar en servicio, por lo menos un 20% del monto del cargo realizado indebidamente.

El USUARIO deberá reportar cualquier falla al PROVEEDOR dentro de las siguientes 48 horas de que se presente la falla. A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del USUARIO 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 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

En cualquier caso, las bonificaciones se efectuarán en servicio, siempre y cuando no exista oposición por parte del USUARIO para que ésta se realice en los términos del artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**DÉCIMA SEGUNDA. 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 los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el USUARIO haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA TERCERA: 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 USUARIOS 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 USUARIOS situados en supuestos equivalentes o similares, el USUARIO puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA CUARTA: 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 USUARIO no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el USUARIO conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspassa 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 USUARIO 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 USUARIO 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 de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

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

**DÉCIMA QUINTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN ESQUEMA DE PREPAGO.** 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 USUARIO.

Es responsabilidad del USUARIO 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 USUARIO por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos 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 que en su momento emita el IFT.

**DÉCIMA SEXTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del USUARIO la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DECIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga [www.netwey.com.mx](http://www.netwey.com.mx) con las instrucciones necesarias para que el USUARIO pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al USUARIO que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

**DECIMA OCTAVA: 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.

**DÉCIMA NOVENA: CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 274-2021 de fecha 13 del mes de agosto de 2021 y Acuerdo Regulatorio de fecha 6 de abril de 2022.