



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/400/2023

Expediente: PFC.H.C.1/333/2023

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GRUPO CONSULTOR SHERU AG, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: CONEKTA MÉXICO
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 373-2023
FECHA DE REGISTRO: 04/07/2023



CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET100554CO-519790
VIGENCIA: 07/09/2051
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

GRUPO CONSULTOR SHERU AG, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 04 días del mes de julio del año 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 **373-2023** de fecha **04 de julio de 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.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

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

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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



SUSCRIPTOR							
Nombre o denominación social				Nombre del representante o apoderado			
DOMICILIO							
Calle		#Ext. #Int.	Colonia		Alcaldía/Municipio		Estado
							S.L.P.
Teléfono		Fijo <input type="radio"/> Móvil <input type="radio"/>	RFC	Fecha Nacimiento		Ent. Fed.	

SERVICIO DE INTERNET FIJO				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA Nom numeral 5.1.2.1	TARIFA FOLIO IFT:	FECHA DE PAGO Modalidad Mensualidades fijas POR ADELANTADO		
Tecnología del servicio: <input type="checkbox"/> Fibra óptica. <input type="checkbox"/> Inalámbrico.	Total de Mensualidad:	\$	M.N	<input type="checkbox"/> Indefinido: Sin Penalidad <input type="checkbox"/> Plazo Máximo de ___ meses <input type="checkbox"/> Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. <input type="checkbox"/> Pagar el costo total de la instalación del equipo.
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$	M.N	
En el Estado de Cuenta y/o Factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

EQUIPO TERMINAL	
Equipo entregado en:	Comodato
Marca:	
Modelo:	
Número de serie:	
No. de equipos:	
Garantía de cumplimiento de obligación:	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO			
Domicilio Instalación:			
Fecha:		Hora:	
Costo:	<input type="radio"/> Pago en una sola exhibición	\$	M.N.
	<input type="radio"/> Pago a ___ meses	\$	M.N.
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.			

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Pago en efectivo <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Pago en Practicaja <input type="checkbox"/> Pago en Línea	Datos para el método de pago elegido.
Banco:	Número de Tarjeta:

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO

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

Firma

SERVICIOS ADICIONALES

Descripción:	Costo:	Descripción:	Costo:
1.-		2.-	

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

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

FIRMA del Suscriptor: _____

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICO:

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:	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico: _____ <input type="checkbox"/> Otro: _____ No. _____			FIRMA del Suscriptor	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

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

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

Teléfono:	487-8725552	Disponibilidad:	Disponibles las 24 horas todos los días
Mensajería Instantánea	+52 1 487 128 5914	Disponibilidad:	Disponibles las 24 horas todos los días
Correo Electrónico	atencionclientes@conektamexico.com	Disponibilidad:	Disponibles las 24 horas todos los días
Página de Internet	http://conektamexico.com/	Disponibilidad:	Disponibles las 24 horas todos los días
Centros de atención a clientes:	Consultar domicilios y teléfonos en la página de internet http://conektamexico.com/		

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

- | | |
|---|---|
| 1. La página del proveedor | http://conektamexico.com/ |
| 2. Buró comercial de PROFECO | https://burocomercial.profeco.gob.mx/ |
| 3. Físicamente en los centros de atención del proveedor | Consultar centros de atención a clientes en http://conektamexico.com/ |

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en PROFECO El 04/07/2023, con número: 373-2023 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 Rioverde, San Luis Potosí, a _____ de _____ de _____

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:
- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
 - b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
 - c) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
 - d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
 - e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, 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 SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente el SERVICIO a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con el SERVICIO se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o re originación de tráfico o realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back), y/o puenteo de llamadas (BY-PASS); ni a llevar a cabo la conexión del SERVICIO a terceros ubicados fuera del domicilio del SUSCRIPTOR a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso de los SERVICIOS.

El SUSCRIPTOR será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso del SERVICIO con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago** exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier

cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

El presente contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que EL PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPTOR, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la ley mercantil aplicable subsidiariamente.

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

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar

aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Máximo de permanencia ya sea por la adquisición de una promoción vigente, o bien por el costo diferido de la instalación, misma que no excederá de **12 (doce) meses** y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte **el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso o el costo total de la instalación del equipo, dependiendo de la promoción pactada.**

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

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

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO se entregan al SUSCRIPUTOR en **COMODATO** (en préstamo).

El SUSCRIPUTOR se obliga a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s) otorgados en Comodato, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios otorgados en comodato no sean atribuibles al SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este Contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades.

El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPUTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal dado en comodato se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPUTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

Cuando el Equipo provisto en comodato, 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, ya sea para la reposición del Equipo, o para para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPUTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

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

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

Sí al finalizar la relación contractual y el SUSCRIPUTOR sí haya devuelto al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en el Anexo 1 del presente contrato al SUSCRIPUTOR.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRIPUTOR se obliga a devolver o entregar el Equipo dado en comodato a EL PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En el momento en el que, el SUSCRIPUTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPUTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El PROVEEDOR se obliga a devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en Anexo 1 del Contrato al término del contrato siempre y cuando el SUSCRIPUTOR entregue el Equipo. En el supuesto que el SUSCRIPUTOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 1.

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

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él, 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.

Para realizar la instalación del equipo y accesorios al SUSCRIPOR se le entregará una orden de trabajo en el que manifiesta la aceptación para que el equipo de instalación del PROVEEDOR realice en el caso de ser necesario las modificaciones al domicilio, para que el sitio sea susceptible de recibir el servicio. Las modificaciones consistirán en obras de acondicionamiento al domicilio especificado en la carátula del presente contrato.

El SUSCRIPOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

El SUSCRIPOR puede solicitar cambio de domicilio, en cuyo caso se seguirá prestando el servicio contratado en el nuevo domicilio, siempre y cuando se informe al PROVEEDOR por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología, para que dé una respuesta por el mismo medio sobre la factibilidad técnica para seguir prestando el servicio. Para el caso en que el nuevo domicilio del SUSCRIPOR no esté dentro de la cobertura del PROVEEDOR o no exista factibilidad técnica, se negará el cambio y se continuará prestando el servicio bajo los términos previamente pactados.

QUINTA: TARIFAS. 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.

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

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPOR

a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

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

El SUSCRIPOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPOR, 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 SUSCRIPOR 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 SUSCRIPOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de

sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPOTOR.

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

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

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

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al SUSCRIPOTOR si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal y
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRIPOTOR los pagos de reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

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

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al 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**, por ejemplo: sismos, inundaciones, apagones, temblores, terremotos, tormentas, erupciones volcánicas, entre otras; si la misma dura más de 48 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por

la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 48 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPOTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR 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 de 24 (veinticuatro) horas. Para el caso de los Servicios de Telecomunicaciones que requieren reconexión manual o presencia física la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo máximo de hasta 72 (setenta y dos) horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPOTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPOTOR 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) En caso de detectar un tráfico irregular ajeno al servicio contratado fuera del domicilio señalado en la carátula del contrato, la reventa o la comercialización del servicio, serán causales para la terminación anticipada por parte del PROVEEDOR.
- e) 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.
- f) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- g) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR y
- h) 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).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR

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

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. 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 Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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

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

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

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

DÉCIMA OCTAVA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa

para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión. Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA NOVENA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

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.

En todos los casos, el SUSCRIPOTOR 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: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.

El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPOTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

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

VIGÉSIMA PRIMERA: FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y Carátula a través de medios electrónicos por las Partes tendrán los mismos efectos que como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente. Contrato y/o de sus anexos

transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado) tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula

VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **373-2023** de fecha **04** del mes de **julio** de **2023**

Asimismo, el SUSCRIPOTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo Consultor Sheru AG, S. de R.L. de C.V.!!Conekta México 373-2023.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPOTOR, se tendrá por no puesta.

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



ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GRUPO CONSULTOR SHERU AG, S. DE R.L. 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 NO. 1/1

_____ a _____ a _____ de _____ de _____

Bueno por: **\$4,500.00 (CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**

Debo y pagaré incondicionalmente este pagaré en el lugar de expedición del presente título o en lugar que elija el tenedor el día de su vencimiento, a la orden de **GRUPO CONSULTOR SHERU AG, S. DE R.L. DE C.V.** la cantidad de **\$4,500.00 (CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____. Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR _____

DOMICILIO DEL SUSCRIPTOR _____

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR _____

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 _____; entregándose le una copia del mismo a EL SUSCRIPTOR.

