



REDMAX  
MIGUEL ÁNGEL ARROYO ORTA  
RFC: AOOM710212KW8  
DIRECCIÓN: AV. DEL BOSQUE #401 COL. PRADOS DEL BOSQUE,  
ZAMORA, MICHOACÁN. C.P. 59695  
TEL: 3511643000 E-MAIL: [CONTACTO@REDMAX.ME](mailto:CONTACTO@REDMAX.ME)  
PÁGINA WEB: [WWW.REDMAX.ME](http://WWW.REDMAX.ME)

### SUSCRIPTOR

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

### SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	TARIFA FOLIO IFT:		FECHA DE PAGO Modalidad mensualidades fijas POR ADELANTADO			
	Total Mensualidad		\$	M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDA
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		\$	M.N	PENALIDAD	N/A

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

<b>DATOS DEL EQUIPO</b>	
_____ entregado en: COMPRA-VENTA	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta: \$ _____ total por <input type="checkbox"/> mes <input type="checkbox"/> pago único	

<b>INSTALACIÓN DEL EQUIPO</b>			
Domicilio Instalación:			
Fecha:		Hora:	
Costo	\$		
EL <b>PROVEEDOR</b> 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"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

<b>AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO:</b>	
Por medio de la presente SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL <b>PROVEEDOR</b> ", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
Firma	_____
Banco:	_____
Número de Tarjeta:	_____



**REDMAX**  
**MIGUEL ÁNGEL ARROYO ORTA**  
**RFC: AOOM710212KW8**  
**DIRECCIÓN: AV. DEL BOSQUE #401 COL. PRADOS DEL BOSQUE,**  
**ZAMORA, MICHOACÁN. C.P. 59695**  
**TEL: 3511643000 E-MAIL: [CONTACTO@REDMAX.ME](mailto:CONTACTO@REDMAX.ME)**  
**PÁGINA WEB: [WWW.REDMAX.ME](http://WWW.REDMAX.ME)**

**SERVICIOS ADICIONALES**

1.-	COSTO:	2.-	COSTO:
DESCRIPCIÓN		DESCRIPCIÓN	

**CONCEPTOS FACTURABLES**  
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	COSTO:	2.-	COSTO:
DESCRIPCIÓN		DESCRIPCIÓN	

**EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:**

Factura SI  NO  Carta de Derechos Mínimos SI  NO  Contrato de Adhesión SI  NO

COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO: \_\_\_\_\_ FIRMA SUScriptor: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

1. El **SUScriptor** SI  NO  autoriza que su información sea cedida o transmitida por el **PROVEEDOR** a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA \_\_\_\_\_
2. 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:** (351) 1643000 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana  
**CORREO ELECTRÓNICO:** [contacto@redmax.me](mailto:contacto@redmax.me) 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.redmax.me](http://www.redmax.me)

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

1. La página del **PROVEEDOR** [www.redmax.me](http://www.redmax.me)
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.redmax.me](http://www.redmax.me)

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 13/04/2021, CON NÚMERO:097-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:**



**LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO \_\_\_\_\_**

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**PROVEEDOR**

\_\_\_\_\_  
**SUScriptor**



REDMAX  
MIGUEL ÁNGEL ARROYO ORTA  
RFC: AOOM710212KW8  
DIRECCIÓN: AV. DEL BOSQUE #401 COL. PRADOS DEL BOSQUE,  
ZAMORA, MICHOACÁN. C.P. 59695  
TEL: 3511643000 E-MAIL: [CONTACTO@REDMAX.ME](mailto:CONTACTO@REDMAX.ME)  
PÁGINA WEB: [WWW.REDMAX.ME](http://WWW.REDMAX.ME)

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 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 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.

**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.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL.** Para que el **SUSCRIPTOR** haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, el cual podrá ser adquirido en COMPRA-VENTA a través de El **PROVEEDOR**; o ser propiedad del **SUSCRIPTOR** mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El

**PROVEEDOR** informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

El **SUSCRIPTOR** adquiere un equipo en COMPRA-VENTA con el **PROVEEDOR**, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

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

El **PROVEEDOR** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al **SUSCRIPTOR** un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el **SUSCRIPTOR** haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del **SUSCRIPTOR**, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio y la reposición un nuevo equipo que se facturara a su estado de cuenta, a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

**CUARTA: ENTREGA E INSTALACIÓN.** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

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



**REDMAX**  
**MIGUEL ÁNGEL ARROYO ORTA**  
**RFC: AOOM710212KW8**  
**DIRECCIÓN: AV. DEL BOSQUE #401 COL. PRADOS DEL BOSQUE,**  
**ZAMORA, MICHOACÁN. C.P. 59695**  
**TEL: 3511643000 E-MAIL: [CONTACTO@REDMAX.ME](mailto:CONTACTO@REDMAX.ME)**  
**PÁGINA WEB: [WWW.REDMAX.ME](http://WWW.REDMAX.ME)**

**SUSCRIPTOR** las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el **SUSCRIPTOR** debiendo pagar el **PROVEEDOR**, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

**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](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.

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 **SUSCRIPTOR** 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 **SUSCRIPTOR** 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 **SUSCRIPTOR** para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al **SUSCRIPTOR** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del **SERVICIO**.

El **SUSCRIPTOR** 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

**SUSCRIPTOR** del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

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

El **SUSCRIPTOR** puede pactar con el **PROVEEDOR** para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico 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 **SUSCRIPTOR**, 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 **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el **SUSCRIPTOR**.

El **PROVEEDOR** deberá obtener el consentimiento del **SUSCRIPTOR** 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 **SUSCRIPTOR**.

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

El **SUSCRIPTOR** 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 escrito al



**REDMAX**  
**MIGUEL ÁNGEL ARROYO ORTA**  
**RFC: AOOM710212KW8**  
**DIRECCIÓN: AV. DEL BOSQUE #401 COL. PRADOS DEL BOSQUE,**  
**ZAMORA, MICHOACÁN. C.P. 59695**  
**TEL: 3511643000 E-MAIL: [CONTACTO@REDMAX.ME](mailto:CONTACTO@REDMAX.ME)**  
**PÁGINA WEB: [WWW.REDMAX.ME](http://WWW.REDMAX.ME)**

**SUSCRIPTOR**, 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 1 día natural posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el **PROVEEDOR** deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 24 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el 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, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el **SUSCRIPTOR**, el **PROVEEDOR** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el **PROVEEDOR** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el **PROVEEDOR** dejará de cobrar al **SUSCRIPTOR** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el **PROVEEDOR** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.  
A partir de que el **PROVEEDOR** reciba la llamada por parte del **SUSCRIPTOR** para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el **PROVEEDOR** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

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

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

- a) Por la imposibilidad permanente del **PROVEEDOR** para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el **SUSCRIPTOR** no subsana en un término de 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).

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 LOS 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 **SUSCRIPTOR** no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 097-2021 de fecha 13 del mes de abril de 2021.

Asimismo, el **SUSCRIPTOR** podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Miguel%20%C3%81ngel%20Arroyo%20Orta!!Redmax%20097-2021.pdf.%20%20%20](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Miguel%20%C3%81ngel%20Arroyo%20Orta!!Redmax%20097-2021.pdf.%20%20%20) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del **SUSCRIPTOR**, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del **PROVEEDOR** y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.