

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE LANTOINTERNET, S.A. DE C.V. EN LO SUCESIVO “LA CONCESIONARIA” Y, POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

## **DECLARACIONES**

I. Declara “**LA CONCESIONARIA**”:

- a) Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato.
- b) Tener la capacidad legal para obligarse en los términos del presente contrato.
- c) Que su domicilio es el ubicado en Ejército Republicano # 300, Col. Carretas, C.P. 76050, Querétaro, Qro.
- d) Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave número LAN0809LR8.

II. Declara “**EL SUSCRIPTOR**”:

- a) Que todos los datos asentados en la CARÁTULA, según dicho término se define más adelante, son ciertos.
- b) Que previamente a la celebración del presente contrato, ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido del presente contrato, y por lo tanto, ha comprendido cabalmente la forma en que “LA CONCESIONARIA” presta los SERVICIOS, por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- c) Que sus datos generales, domicilio, datos de localización y la clave del Registro Federal de Contribuyentes son los que se señalan en la CARÁTULA.
- d) Que en este acto solicita los servicios de telecomunicaciones indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal para obligarse en términos del mismo.

## **CLÁUSULAS**

### **1. DEFINICIONES**

**CARÁTULA.** - Documento que forma parte integral del contrato, en donde se consignan los datos principales de “EL SUSCRIPTOR”, EQUIPO(S), el SISTEMA DE PAGO, los SERVICIOS y otras características de este Contrato.

**CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** - Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, misma que “LA CONCESIONARIA” debe entregar a “EL SUSCRIPTOR” al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos previa autorización de “EL SUSCRIPTOR”.

**CONCESIÓN.** - La concesión otorgada a “LA CONCESIONARIA” por el IFT para la prestación del SERVICIO CONTRATADO en territorio nacional.

**CONCESIONARIA.** - Se refiere a Lantointernet, S.A. de C.V., concesionaria del servicio público de telefonía básica, datos y televisión y audio restringido.

**EQUIPOS.** - Significan los equipos terminales que serán proporcionados por “LA CONCESIONARIA”, en calidad de comodato.

**FECHA DE CORTE.** - Es el último día de cada periodo de facturación; esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta que le llegará a “EL SUSCRIPUTOR”, por los medios pactados y establecidos en la CARÁTULA del presente Contrato y la finalidad es darle a conocer a “EL SUSCRIPUTOR” la fecha límite de pago y los SERVICIOS disfrutados en el mes inmediato anterior.

**FECHA LÍMITE DE PAGO.** - Día de cada mes señalado por “LA CONCESIONARIA”, para que “EL SUSCRIPUTOR” pague los SERVICIOS del periodo de facturación correspondiente, “EL SUSCRIPUTOR” cuenta con 20 días posteriores a la FECHA DE CORTE para realizar dicho pago; la FECHA LÍMITE DE PAGO estará disponible en el estado de cuenta que le llegará a “EL SUSCRIPUTOR” por los medios pactados y establecidos en la CARÁTULA del presente Contrato.

**IFT.** - Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**PLAN.** - Significa la combinación determinada de SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES contratados por “EL SUSCRIPUTOR” y señalados en la CARÁTULA.

**PERIODO DE FACTURACIÓN.** - Es el día determinado por “LA CONCESIONARIA” para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará a “EL SUSCRIPUTOR” por concepto del uso de los SERVICIOS.

**PROFECO.** - Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor

**RED.** - Red pública de telecomunicaciones que utiliza “LA CONCESIONARIA” para prestar el servicio público contratado por “EL SUSCRIPUTOR”.

**RENTA.** - Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar “EL SUSCRIPUTOR” por el consumo de los SERVICIOS contratados.

**SERVICIOS O SERVICIO CONTRATADO.** - Se refiere, de manera enunciativa más no limitativa, al servicio de telefonía básica local; el servicio de larga distancia internacional, así como el acceso a Internet y transmisión de datos, video, audio y televisión restringida y aquellos otros servicios que contrate “EL SUSCRIPUTOR”.

**SERVICIOS ADICIONALES.** - Son aquellos servicios que, además del SERVICIO CONTRATADO, “EL SUSCRIPUTOR” puede contratar por medio del presente y que “LA CONCESIONARIA”, por su propio derecho, o por cuenta y orden de otros terceros autorizados proporcionará a “EL SUSCRIPUTOR”, así como aquellos otros SERVICIOS ADICIONALES que en el futuro “EL SUSCRIPUTOR” contrate en forma expresa con “LA CONCESIONARIA” durante la vigencia del presente contrato. Podrán ser contratados por “EL SUSCRIPUTOR” directamente al momento de la primera contratación, o posteriormente por medios electrónicos y/o vía telefónica.

**SISTEMA DE PAGO.** - Es la forma de pago señalada en la CARÁTULA o elegida por “EL SUSCRIPUTOR”, por medio del cual “EL SUSCRIPUTOR” realizará el pago de los SERVICIOS.

**SUSCRIPUTOR.** - El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la CARÁTULA, quien será responsable de cumplir con

todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS.

## 2. OBJETO

“LA CONCESIONARIA” se obliga a proporcionar a “EL SUSCRIPTOR” el SERVICIO CONTRATADO, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado, en las áreas en las que exista infraestructura de “LA CONCESIONARIA” y que previamente se han dado a conocer a “EL SUSCRIPTOR” y que podrá consultar en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx) y en el sitio oficial del IFT.

El presente contrato quedará sin efectos en caso de no existir las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo que se requiera para la prestación del servicio y por consiguiente se devolverá cualquier cantidad entregada entre LAS PARTES.

“LA CONCESIONARIA” será el único responsable frente a “EL SUSCRIPTOR” por la prestación de los SERVICIOS y los SERVICIOS ADICIONALES.

La prestación del SERVICIO CONTRATADO es el objeto principal del presente contrato, en consecuencia, la prestación de todos los demás SERVICIOS ADICIONALES establecidos en este contrato o que en el futuro se presten por causa del mismo, es accesoria a la prestación del SERVICIO CONTRATADO, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del SERVICIO CONTRATADO originará la terminación en forma automática de la prestación de cualquier otro SERVICIO ADICIONAL.

Los SERVICIOS se prestarán de acuerdo con la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor y conforme a los PLANES TARIFARIOS que para tales efectos registre “LA CONCESIONARIA” ante el IFT, mismas que quedan señaladas en la CARÁTULA.

En caso de que “EL SUSCRIPTOR” contrate posteriormente SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES a “LA CONCESIONARIA”, éstos podrán quedar incluidos en el presente contrato, siempre y cuando así lo solicite expresamente “EL SUSCRIPTOR”. Estos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES, “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar su cancelación mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica o electrónica a “LA CONCESIONARIA”. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES no excederá de cinco días naturales a partir de la solicitud recibida por “LA CONCESIONARIA”, sin embargo, su cancelación no exime a “EL SUSCRIPTOR” del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

“LA CONCESIONARIA” podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empacutada o por separado para cualquier consumidor que así lo solicite.

## 3. VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida. “EL SUSCRIPTOR”, podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante simple aviso dado a “LA CONCESIONARIA” el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de “EL SUSCRIPUTOR” no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a “LA CONCESIONARIA”.

En caso de que “LA CONCESIONARIA” no preste los servicios de televisión por cable pactados en el presente Contrato de la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad conforme a las disposiciones legales vigentes, “EL SUSCRIPUTOR” tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato de acuerdo al primer párrafo de esta cláusula.

“EL SUSCRIPUTOR” es libre de elegir su proveedor de servicio, en caso de que así lo decida podrá dar por terminado el presente contrato de acuerdo con el primer párrafo de esta cláusula.

“EL SUSCRIPUTOR” podrá rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan.

En caso de modificaciones en el presente Contrato, “LA CONCESIONARIA” informará a “EL SUSCRIPUTOR” a través de avisos dentro de las oficinas y notificaciones electrónicas. El presente Contrato sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes y el consentimiento se otorgará por medios electrónicos, “EL SUSCRIPUTOR” establecerá su consentimiento a través de medios electrónicos, las modificaciones del Contrato tendrán que registrarse ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en caso de que “EL SUSCRIPUTOR” no esté de acuerdo con los nuevos términos y condiciones estipuladas podrá dar por terminado el Contrato de forma inmediata, como lo establece el párrafo primero de esta Cláusula.

#### **4. OBLIGACIONES DE “LA CONCESIONARIA”**

- a. Realizar la instalación del servicio en un tiempo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la firma del presente contrato. Lo anterior, siempre y cuando existan las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo y “EL SUSCRIPUTOR” autorice la instalación que se requiera para la prestación del servicio, en cuyo caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos.
- b. Instalar, mantener y operar la RED hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de “EL SUSCRIPUTOR”.
- c. Instalar el EQUIPO, en el domicilio de “EL SUSCRIPUTOR” y que se señala en la CARÁTULA del presente Contrato.
- d. Hacer llegar al domicilio de “EL SUSCRIPUTOR” el Estado de Cuenta que contendrá el importe por renta y consumo de SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES contratados por lo menos con diez días de anticipación a la fecha de corte aplicando las tarifas previamente registradas ante el IFT y publicadas en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx), al momento de la contratación, salvo que “EL SUSCRIPUTOR” acepte expresamente que se le haga llegar a través del correo electrónico indicado en la CARÁTULA.
- e. No utilizar la información de “EL SUSCRIPUTOR” para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso de “EL SUSCRIPUTOR”.
- g. Recibir las quejas y aclaraciones de “EL SUSCRIPUTOR” llamando sin costo al 01 800 801 0888, 24 horas de lunes a domingo.

- h. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre los cargos que “EL SUSCRIPTOR” no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información proporcionada por la RED.
- i. “LA CONCESIONARIA” compensará y bonificará a “EL SUSCRIPTOR” con al menos un 20%, los cargos reclamados procedentes, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes, las cuales no podrán durar más de 30 días naturales a partir de la reclamación de “EL SUSCRIPTOR”, cuyo resultado se informará en forma fehaciente a “EL SUSCRIPTOR”.
- j. En caso de incumplimiento por parte de “LA CONCESIONARIA” a sus obligaciones contraídas en el presente contrato se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima primera.
- k. Poner a disposición de “EL SUSCRIPTOR” en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx), información sobre los planes o paquetes de SERVICIOS contratados.
- l. “LA CONCESIONARIA” proporcionará los SERVICIOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan.
- m. Dar aviso a “EL SUSCRIPTOR”, por cualquier medio, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio con una antelación mínima de 24 horas.
- n. A prestar los servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.
- o. “LA CONCESIONARIA” reembolsará a “EL SUSCRIPTOR” en un término no mayor a 30 días naturales las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio “SUSCRIPTOR”.

#### **5. OBLIGACIONES DE “EL SUSCRIPTOR”**

- a. Pagar en los establecimientos autorizados por “LA CONCESIONARIA”, los cargos por la prestación del SERVICIO y/o SERVICIOS ADICIONALES efectivamente prestados, que aparezcan en el estado de cuenta, por los conceptos de renta e impuestos.
- b. Permitir el acceso a su domicilio al personal de “LA CONCESIONARIA” para realizar la instalación y actividades necesarias para la instalación del SERVICIO contratado, así como abstenerse de realizar cambio alguno a las condiciones de instalación con las que “LA CONCESIONARIA” entregó en operación el SERVICIO contratado.
- c.- Es responsabilidad de “EL SUSCRIPTOR” el uso y/o aplicación que haga o permita hacer de los SERVICIOS materia de este contrato; por lo que sí “EL SUSCRIPTOR” en el uso de sus SERVICIOS contratados infringe cualquier normatividad (ley, reglamento, código, entre otros) nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consciente o no; “EL SUSCRIPTOR” deslinda de cualquier responsabilidad a “LA CONCESIONARIA” y asume la responsabilidad total, compromisos, costos y daños a terceros derivado(s) de la misma.

## 6. DERECHOS DE “EL SUSCRIPTOR”

De manera enunciativa, más no limitativa, “EL SUSCRIPTOR” tiene entre otros los siguientes Derechos:

- Recibir un trato amable y respetuoso del personal de “LA CONCESIONARIA”.
- Consultar gratuitamente su saldo.
- La protección de sus datos personales.
- La portabilidad gratuita del número telefónico.
- Ser notificado de cualquier cambio a las condiciones del SERVICIO dentro de un plazo de 30 días naturales y en su caso solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación del servicio.
- Recibir la compensación y bonificación en caso de fallas en el SERVICIO y/o SERVICIOS ADICIONALES.
- A recibir un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificado para mayores de edad.
- A cancelar sin penalización alguna este contrato, cuando “LA CONCESIONARIA” no preste los SERVICIOS en los términos contratados. A cancelar el contrato sin penalidad cuando no se ejecute la portabilidad en los plazos convenidos.

## 7. DERECHOS DE “EL SUSCRIPTOR” CON DISCAPACIDAD

- No ser discriminado.
- Recibir asesoría por cualquier medio, incluyendo Internet, accediendo a la dirección [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx)
- Escuchar una versión oral de este contrato, accediendo a la dirección [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx)
- Solicitar equipos con funcionalidades especiales.
- Contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en este Contrato.

## 8. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

“EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar el cambio de domicilio vía telefónica al número 01 800 801 0888, con horario de atención las 24 horas del día, de lunes a domingo; y “LA CONCESIONARIA” efectuará una visita de factibilidad en el término de cinco días naturales para determinar si se cuenta con las facilidades técnicas necesarias en el nuevo domicilio. En caso de que no exista cobertura de “LA CONCESIONARIA” en el nuevo domicilio “EL SUSCRIPTOR” podrá dar por terminado el contrato sin penalidad alguna. “EL SUSCRIPTOR” podrá revisar el área de cobertura en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx).

## 9. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD.

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a “LA CONCESIONARIA”, se cubrirá una penalidad a “EL SUSCRIPTOR” en términos del párrafo siguiente.

En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables a “LA CONCESIONARIA”, “EL SUSCRIPTOR” tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la renta mensual proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad, siempre y cuando “EL SUSCRIPTOR” haya cubierto los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la cancelación.

## **10. EQUIPOS PROPIEDAD DE “LA CONCESIONARIA”**

“LA CONCESIONARIA” realizará la instalación del cableado correspondiente y proveerá a “EL SUSCRIPTOR” los accesorios y EQUIPO a través del cual prestará los SERVICIOS, otorgando los Equipos bajo la modalidad de comodato, por lo que en todo momento serán propiedad de “LA CONCESIONARIA”. Para lo anterior, “EL SUSCRIPTOR” autorizará el acceso al personal de “LA CONCESIONARIA” para dar cumplimiento a lo señalado en el presente.

“EL SUSCRIPTOR” se compromete a manejar el EQUIPO con el cuidado necesario, y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS que contrata por medio del presente, sin posibilidad alguna de ceder, comercializar, transferir o retener bajo concepto alguno los mismos.

“EL SUSCRIPTOR” se obliga a devolver a “LA CONCESIONARIA” al término del presente contrato por cualquier causa, el EQUIPO, en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones de uso.

Serán a cargo de “LA CONCESIONARIA” todas las reparaciones del EQUIPO siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso de “EL SUSCRIPTOR”.

“LA CONCESIONARIA” deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si “LA CONCESIONARIA” otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características, o bien, si “EL SUSCRIPTOR” sigue haciendo uso del servicio mediante un equipo propio

En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción del EQUIPO, “EL SUSCRIPTOR” se obliga a dar aviso a “LA CONCESIONARIA” dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra para la reposición del EQUIPO.

En caso de robo o extravío, “EL SUSCRIPTOR” tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

## **11. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN Y AFECTACIÓN EN EL SERVICIO**

“EL SUSCRIPTOR” deberá comunicar en forma inmediata a “LA CONCESIONARIA” las fallas o interrupciones del Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables a “LA CONCESIONARIA” no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a “EL 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 de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte “LA CONCESIONARIA”, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por “EL SUSCRIPTOR”, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que “LA CONCESIONARIA” reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base en éste se determinará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas hábiles siguientes al reporte recibido.

“LA CONCESIONARIA” dará aviso a “EL SUSCRIPTOR”, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas en cuyo caso “LA CONCESIONARIA” dejará de cobrar al “EL 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 de afectación, Lo mismo ocurrirá si “LA CONCESIONARIA” no da aviso al IFT conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por “LA CONCESIONARIA” los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a dos ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

“EL SUSCRIPTOR” conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de “LA CONCESIONARIA” a los operativos y empleados de ésta en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para efecto de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones en su caso.

Para verificar la autenticidad de las credenciales de los Operativos y Empleados de “LA CONCESIONARIA”, deberá llamar a los teléfonos que aparecen en la carátula del presente contrato.

## **12. PAGOS**

“EL SUSCRIPTOR” se obliga a pagar de manera mensual a “LA CONCESIONARIA” por los SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES, iniciando el cobro a partir de que el servicio comience a prestarse. Dichos pagos concluirán en el momento en que “EL SUSCRIPTOR” cancele el servicio o se dé por terminado el presente contrato.

“EL SUSCRIPTOR” en cualquier momento podrá revisar las tarifas inscritas ante IFT en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx).

Las tarifas, precios, fecha, forma y lugar de pago señalados en la CARÁTULA podrán ser consultados por “EL SUSCRIPTOR” en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx).

En caso de que exista un cambio de tarifas con él que “EL SUSCRIPTOR” no esté de acuerdo, éste podrá cancelar el contrato en el supuesto de que la modificación de tarifas sea en su perjuicio, notificando a “EL SUSCRIPTOR” con por lo menos 30 (treinta) días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas. “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato o la rescisión del mismo. Las modificaciones de tarifas derivadas de disposiciones fiscales aplicables, no se considerarán cambios de tarifas.

“EL SUSCRIPTOR” podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por “LA CONCESIONARIA”, que de forma enunciativa más no limitativa podrán ser: número de cuenta asignada por “LA CONCESIONARIA”, número telefónico asignado por “LA CONCESIONARIA” o número de referencia bancaria que se encuentra en su



Estado de Cuenta. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera de los que a continuación se mencionan:

- Pago en establecimientos autorizados por “LA CONCESIONARIA”. - Por el cual “EL SUSCRIPUTOR” se obliga a realizar todos sus pagos mensuales en cualquiera de los establecimientos autorizados por “LA CONCESIONARIA”, a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.
- Cargo Automático a Tarjeta. - “EL SUSCRIPUTOR” podrá pagar a “LA CONCESIONARIA” mediante cargos automáticos a la cuenta corriente de la que hace uso mediante tarjeta de crédito o la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo todas denominadas únicamente como "Tarjetas") que señale “EL SUSCRIPUTOR” en la CARÁTULA. En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual “LA CONCESIONARIA”, a través del emisor de la Tarjeta, logre de manera efectiva cargar a la cuenta de dicha Tarjeta, las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACIÓN de que se trate.

En caso de que por cualquier motivo se cancelara la cuenta de “EL SUSCRIPUTOR”, o la Tarjeta fuera boletinada o cancelada, “EL SUSCRIPUTOR” se obliga a informar a “LA CONCESIONARIA” y a proporcionar otro número de cuenta o Tarjeta, en caso contrario, “LA CONCESIONARIA” estará facultada para cancelar el SERVICIO o para realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que “EL SUSCRIPUTOR” le indique o en su caso, a aquella Tarjeta que el Banco emisor de la misma le señale, o bien, si opta por otro SISTEMA DE PAGO, deberá cumplir con los requisitos establecidos por “LA CONCESIONARIA”.

- Pago en su Banco. “EL SUSCRIPUTOR” se obliga a realizar los pagos mensuales y extraordinarios en cualquiera de los bancos que, “LA CONCESIONARIA” le indique en el estado de cuenta, a más tardar el día que como FECHA LÍMITE DE PAGO se establezca en el mismo.

### **13. FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Los ESTADOS DE CUENTA y las facturas que “LA CONCESIONARIA” expida, incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) PERIODO DE FACTURACIÓN; b) pago mensual total; c) SERVICIOS; d) SERVICIOS ADICIONALES; e) FECHA LÍMITE DE PAGO; f) Número de cuenta; g) Referencias bancarias para realizar los pagos, h) datos para consultas y aclaraciones.

“EL SUSCRIPUTOR” se obliga a cubrir la cantidad total que ampare el estado de cuenta mensual a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Independientemente de que “EL SUSCRIPUTOR” cubra el pago a que se refiere el párrafo anterior, “EL SUSCRIPUTOR” contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la recepción del estado de cuenta, para realizar ante “LA CONCESIONARIA” cualquier aclaración por escrito, vía electrónica y/o vía telefónica, en relación con el estado de cuenta. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de resultar procedente la reclamación, “LA CONCESIONARIA” efectuará la compensación y bonificación que corresponda, la

cual se realizará dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales de recibida la solicitud de aclaración y se aplicará en el siguiente estado de cuenta.

En caso de que “EL SUSCRIPTOR” no cubra a “LA CONCESIONARIA” la totalidad de la cantidad establecida en el Estado de Cuenta, “LA CONCESIONARIA” podrá suspender los SERVICIOS.

En caso de suspensión de los SERVICIOS, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto “EL SUSCRIPTOR” no cubra los saldos insolutos y el costo de reconexión de los SERVICIOS a “LA CONCESIONARIA”, cuya tarifa de costo de reconexión estará previamente registrado ante el IFT.

#### **14. CESION DE DERECHOS**

“EL SUSCRIPTOR” podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este contrato a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos; en caso de que fuera en otro domicilio se podrá realizar la cesión siempre y cuando “LA CONCESIONARIA” cuente con cobertura. “EL SUSCRIPTOR” deberá descargar la carta solicitud de cesión de derechos desde la página web [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx) y deberá enviarla vía electrónica anexando los documentos requeridos en el mismo sitio web.

El cesionario, quien será el nuevo titular de la CUENTA será responsable frente a “LA CONCESIONARIA” de todos los pagos por el SERVICIO a partir de la autorización de cesión emitida por “LA CONCESIONARIA”.

#### **15. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Son causales de suspensión del Servicio:

- a) Que “EL SUSCRIPTOR” no pague su estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO consignada en el mismo;
- b) Por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por el IFT o modificar la instalación realizada por “LA CONCESIONARIA”, adquiriendo “EL SUSCRIPTOR” la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a LA RED;
- c) Si por cualquier causa es rechazado el cargo automático en la Tarjeta ofrecida por “EL SUSCRIPTOR” como SISTEMA DE PAGO; o que, en caso de pagar con cheque, éste no tenga fondos. “LA CONCESIONARIA” reanudará EL SERVICIO de forma inmediata en cuanto se confirme el pago de la totalidad del adeudo incluyendo el cobro por reconexión del servicio, cuya tarifa está registrada ante el IFT.
- d) Por el uso ilegal de los servicios.

#### **16. CAUSAS DE RESCISIÓN**

“LA CONCESIONARIA” podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- a. Por falta de pago de un estado de cuenta, y que hayan transcurrido 120 días a partir de la primera FECHA DE CORTE en incumplimiento de pago.

- b. Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio de “EL SUSCRIPTOR” el SERVICIO, independientemente de la responsabilidad de los daños y perjuicios que resulten.
- c. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- d. Por el uso ilegal de los servicios.
- e. Si “EL SUSCRIPTOR” hubiera proporcionado a “LA CONCESIONARIA” datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS.
- f. Si “EL SUSCRIPTOR” cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de “LA CONCESIONARIA”.
- g. Por fallecimiento de “EL SUSCRIPTOR”.

“EL SUSCRIPTOR” podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- Por la pérdida de la concesión otorgada a “LA CONCESIONARIA”.
- Por un acto de autoridad competente que así lo determine.
- Por cualquier incumplimiento de “LA CONCESIONARIA” a las obligaciones señaladas en el presente contrato.
- Por mala calidad en el servicio o fallas imputables a “LA CONCESIONARIA” debidamente acreditadas, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato
- Por no cumplir con las velocidades de internet ofrecidas en su caso, previamente acreditadas.
- Por no acudir a tres visitas técnicas agendadas de manera consecutiva.
- En caso de que “LA CONCESIONARIA” no atienda tres inconformidades o aclaraciones sobre el mismo tema, presentadas por el SUSCRIPTOR a través de cualquiera de los medios previstos por “LA CONCESIONARIA”.
- Por modificar las condiciones de cualquiera de los SERVICIOS.
- Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato

## **17. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO**

“LA CONCESIONARIA” no obligará a “EL SUSCRIPTOR” a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, en caso de que existan condiciones técnicas ineludibles.

## **18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS**

“LA CONCESIONARIA” pone a disposición de “EL SUSCRIPTOR” el número telefónico 01 800 801 0888, de lunes a domingo las 24 horas para consultas, reclamaciones y quejas. En caso de queja por falla en el SERVICIO, “LA CONCESIONARIA” se obliga a instrumentar los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

## **20. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS**

Las partes señalan como domicilios convencionales los establecidos en la CARÁTULA. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

## **21. MODIFICACIONES**

Cualquier modificación a los términos y condiciones del SERVICIO contratado, se deberá notificar a “EL SUSCRIPTOR” por parte de “LA CONCESIONARIA” en forma fehaciente al menos con quince días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor.

“EL SUSCRIPTOR” podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando “LA CONCESIONARIA” modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo sin penalidad alguna.

En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, o cualquier otra modificación, “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación sin penalización alguna, dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

## **22. NEUTRALIDAD DE LA RED**

Los Servicios provistos por “LA CONCESIONARIA” a “EL SUSCRIPTOR”, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

“EL SUSCRIPTOR” podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por “LA CONCESIONARIA”, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

“LA CONCESIONARIA” se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

“LA CONCESIONARIA” preservará la privacidad de “EL SUSCRIPTOR” y la seguridad de la red.

“LA CONCESIONARIA” publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

“LA CONCESIONARIA” podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por “EL SUSCRIPTOR”, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre competencia.

## **23. AVISO DE PRIVACIDAD Y ENVÍO DE PUBLICIDAD**

“EL SUSCRIPTOR” al dar su autorización en la CARÁTULA, autoriza a “LA CONCESIONARIA” para utilizar la información proporcionada por “EL SUSCRIPTOR” con fines mercadológicos, técnicos y/o publicitarios, así como también para transferirla a terceros. No obstante lo anterior, “LA CONCESIONARIA” se encuentra obligada a tratar la información de “EL SUSCRIPTOR” de

conformidad con la normatividad aplicable en la materia. “EL SUSCRIPTOR” puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de internet [www.quattrocom.mx](http://www.quattrocom.mx).

“EL SUSCRIPTOR” no recibirá llamadas de “LA CONCESIONARIA” sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

#### **24. JURISDICCIÓN**

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales competentes del domicilio de “EL SUSCRIPTOR” señalado en la CARÁTULA.

#### **25. DATOS REGISTRALES**

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **234-2017** de fecha **15 de noviembre de 2017**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de “EL SUSCRIPTOR”, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx/spt\\_contratos/000\\_17.pdf](http://www.profeco.gob.mx/spt_contratos/000_17.pdf) y en el código de respuesta rápida:

