



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.
Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.
www.nxn.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRAN 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 su domicilio, RFC y datos de localización 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.

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

El presente Contrato se 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.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este Contrato será por la vigencia que se establezca en la carátula del presente Contrato. En caso de que sea por una vigencia indefinida, el SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que avisar a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un plazo forzoso, el SUSCRIPTOR también podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin embargo, cuando



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

solicite al PROVEEDOR su cancelación anticipada, el SUScriptor estará obligado al pago de la pena convencional que se establezca en la carátula del presente Contrato.

De igual forma, cuando el plazo del presente Contrato se sujete a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no modificará dentro de dicho plazo el precio de las tarifas contratadas, y diferirá los gastos de instalación en las mensualidades que se contemplen en el plazo forzoso.

Por otra parte, cuando el plazo sea indefinido, el PROVEEDOR podrá realizar actualizaciones tarifarias, lo cual podrá implicar un aumento en el precio de la prestación del servicio de acceso a Internet. En este caso el PROVEEDOR tendrá la obligación de notificar al Consumidor con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, quien podrá solicitar al PROVEEDOR la cancelación del Contrato sin penalidad alguna.

Asimismo, en caso de que el plazo sea indefinido, el SUScriptor estará obligado a pagar en una sola exhibición los gastos de instalación que se establezca en la carátula del presente Contrato

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUScriptor en COMODATO (en préstamo). El SUScriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), 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 no sean atribuibles al SUScriptor, 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 SUScriptor la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal 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 SUScriptor está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUScriptor deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUScriptor tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUScriptor tendrá un plazo de 30 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.

CUARTA: 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 SUScriptor las cantidades que haya pagado, en un plazo no mayor de 30 (treinta) 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



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.
Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.
www.nxn.mx

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 en la siguiente liga www.ift.org.mx.

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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando el SUScriptor manifieste su consentimiento expreso para recibir dichas ofertas. El consentimiento podrá otorgarse 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 adicionales 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 (cinco) 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 (diez) 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.

Para el esquema de prepago, la entrega del estado de cuenta es a solicitud del SUScriptor.

El SUScriptor puede pactar con el PROVEEDOR mediante la carátula del Contrato, 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 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUScriptor, cuando menos con 15 (quince) 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.



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

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 dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del PROVEEDOR, la terminación del presente Contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR en caso de que el Contrato se encuentre sujeto a plazo forzoso.

Cuando el Contrato se sujete a un plazo forzoso, 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.

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 el costo remanente del Equipos o Equipos y los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, notificando al SUSCRIPTOR la razón por la que se realiza dicha suspensión, cuando este último incurra en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por no efectuar los pagos en tiempo correspondientes a la tarifa aplicable al Servicio contratado.
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.

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 (cuarenta y ocho) 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.

Cuando se interrumpa el servicio hacia la Red de telecomunicaciones desde el punto de conexión terminal del usuario, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, se bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun cuando la suspensión se deba por un caso fortuito o de fuerza mayor y sin perjuicio de la sanción administrativa a que hubiere lugar.

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 72 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:

GRU TELCOM, S.A. DE C.V.
Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.
www.nxn.mx

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).

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.



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.
Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.
www.nxn.mx

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.

DECIMA 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.

DECIMA SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS. 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.

Para utilizar la información del SUScriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o Servicios, el PROVEEDOR debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente Contrato.

DECIMA SÉPTIMA: REPORTE DE 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 al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

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

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: REGISTRADO. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número _____ de fecha _____ del mes de _____ de 2019.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Razon



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

[Social!!Nombre Comercial 00-2019.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 SUScriptor, se tendrá por no puesta.

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/623/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/622/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GRU TELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: NXN
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 555-2019
FECHA DE REGISTRO: 07/10/2019



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET097882CO-517653
VIGENCIA: 17/12/2048
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 07 de octubre 2019

GRU TELECOM, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 a 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 **555-2019** de fecha **07 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/623/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/622/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES





NXN
GRU TELCOM, S.A. DE C.V.
RFC: GTE180413D37

Calle Nicolás Bravo #217 b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐

RFC

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)

FOLIO IFT:

TARIFA

FECHA DE PAGO
Modalidad
Pos Pago

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

Aplica Tarifa por
Reconexión:
SI ☐ NO ☐

\$ M.N

Gastos de
Instalación
SI ☐ NO ☐

\$ M.N.

- ☐ Indefinido
- Sin Penalidad
 - ☐ Plazo Forzoso 12 meses
 - Con Penalización del 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por los meses restantes del plazo.

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

DATOS DEL EQUIPO DE INTERNET FIJO entregado en: COMODATO

Marca:

Número de Equipos:

Modelo:

Cantidad a pagar por equipo: \$ _____ total por mes

Número de Serie:

MÉTODO DE PAGO

- ☐ Efectivo:
- ☐ Domiciliado con Tarjeta:
- ☐ Transferencia Bancaria
- ☐ Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SI ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", 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:

SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:			
Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	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:	Disponible 9:00 a 18:00 de lunes a sábado.
CORREO ELECTRÓNICO:	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.nxn.com

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

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 07/10/2019, CON NÚMERO: 555-2019 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



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRAN 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 su domicilio, RFC y datos de localización 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.

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

El presente Contrato se registrará bajo el esquema de POSPAGO, es decir el SUSCRIPTOR va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. 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.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este Contrato será por la vigencia que se establezca en la carátula del presente Contrato. En caso de que tenga vigencia indefinida, el SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, por lo que únicamente se tendrá que avisar a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un plazo forzoso por 12 meses, se justifica en virtud de diferir el pago de los gastos de instalación por los meses establecidos

en el plazo forzoso. En caso de cualquiera de las Partes que termine de forma anticipada el Contrato, estará obligada a pagar a la otra una pena convencional correspondiente al 20% del cargo fijo mensual multiplicado por los meses restantes del plazo.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en COMODATO (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), 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 no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal 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 SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 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.

CUARTA: 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 SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado, en un plazo no mayor de 30 (treinta) 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.

El monto de los gastos de instalación que se establezcan en la caratula del presente Contrato deberá cubrirse por el SUSCRIPTOR en una sola exhibición, cuando la vigencia pactada del Contrato sea indefinida. la vigencia En caso de que la vigencia sea pactada por un plazo forzoso, el SUSCRIPTOR podrá diferir el pago de los gastos de instalación por los meses establecidos en el plazo forzoso.

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 en la siguiente liga www.ift.org.mx.

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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando el SUSCRIPTOR manifieste su consentimiento expreso para recibir dichas ofertas. El

consentimiento podrá otorgarse 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 adicionales 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 (cinco) 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 (diez) 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.

Para el esquema de prepago, la entrega del estado de cuenta es a solicitud del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede pactar con el PROVEEDOR mediante la carátula del Contrato, 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 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser

GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

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 dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del PROVEEDOR, la terminación del presente Contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR en caso de que el Contrato se encuentre sujeto a plazo forzoso.

Cuando el Contrato se sujete a un plazo forzoso, 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.

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 el costo remanente del Equipos o Equipos y los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, notificando al SUSCRIPTOR la razón por la que se realiza dicha suspensión, cuando este último incurra en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por no efectuar los pagos en tiempo correspondientes a la tarifa aplicable al Servicio contratado.
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.
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 (cuarenta y ocho) 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.

Cuando se interrumpa el servicio hacia la Red de telecomunicaciones desde el punto de conexión terminal del usuario, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, se bonificará a los usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun cuando la suspensión se deba por un caso fortuito o de fuerza mayor y sin perjuicio de la sanción administrativa a que hubiere lugar.

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 72 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.

GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s), y por los gastos de instalación.

En caso de terminación del presente Contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR.

Es responsabilidad del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los Servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DECIMA 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 SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR 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.

Para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o Servicios, el PROVEEDOR debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente Contrato.

DECIMA SÉPTIMA: REPORTE DE QUEJAS. El SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

DÉCIMA OCTAVA: CONTROVERSIAS. 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



GRU TELCOM, S.A. DE C.V.

Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Las Margaritas, Atotonilco el Alto, Jalisco.

www.nxn.mx

de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

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: REGISTRADO. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal

del Consumidor, con el número 555-2019 de fecha 07 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gru Telecom, S.A. de C.V.!!NXN 555-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gru_Telecom_S.A.de_C.V.!!NXN_555-2019.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 SUScriptor, se tendrá por no puesta.