

	<b>REHEDMAS INTERNET PARA TODOS, S.A. DE C.V.</b> <b>RFC: RIT200623ME0</b> <b>MIRADOR NO. 100, COLONIA MESA COLORADA PONIENTE,</b> <b>MUNICIPIO DE ZAPOPAN, ESTADO DE JALISCO, C.P. 45189.</b>
--	---

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EL “CONTRATO”–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

#### **DECLARACIONES**

1. Las partes declaran que:

- a) Tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
- b) 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- c) Al momento en que el Usuario active y utilice el servicio objeto del Contrato, se obliga a lo establecido en las siguientes:

#### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto –en adelante, referido como el “*Servicio*”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya contratado.

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 lo sucesivo, referido como el “*IFT*”–, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el Usuario en el Contrato.

El Contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de este a través de **RECARGAS** que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para **su uso personal**, nunca comercial.

El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** La **VIGENCIA** del Contrato es **indeterminada**, por lo cual el Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, razón por la cual el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor.

**TERCERA.- EQUIPO TERMINAL.** Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un equipo de telefonía móvil, el cual deberá ser compatible con la red del Proveedor y encontrarse debidamente homologado por el IFT - en lo subsecuente, referido como el “*Equipo Propio*”-. El

Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuales son los requerimientos mínimos del Equipo Propio.

#### **CUARTA.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

##### **1.- MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO**

El Usuario podrá realizar recargas en: i) las sucursales, en las tiendas de conveniencia, centros de atención o puntos de recarga, los cuales podrán consultarse en la página del Proveedor, en la liga: <https://netmas.mx/> -en adelante, referida como la “*Página de Internet*”-, ii) en la siguiente dirección electrónica: <http://recargas.netmas.mx/> y iii) desde la aplicación móvil del Proveedor, la cual podrá descargarse de manera gratuita desde Google Play o App Store -en lo sucesivo, referida como la “*App Netmas Móvil*”-.

##### **2.- CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO.**

La línea o número asignado a la oferta comercial de prepago adquirida por el Usuario se considerarán o mantendrán activos mientras el Usuario realice recargas y cuente con saldo vigente.

Una vez agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario, sin que la línea o número asignado cuenten con saldo vigente o sin que se realice una nueva recarga, entrarán en estado de suspensión por un periodo de 90 días naturales. Durante ese periodo de suspensión, el Usuario podrá renovar la oferta comercial contratada, conservando su línea o número asignado. En esta etapa, el Usuario podrá tener tráfico entrante, pero no saliente.

En caso de que el Usuario no renueve la oferta comercial contratada durante el periodo de suspensión o cambie de oferta comercial, la línea o número asignado serán cancelados en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, perdiéndose la línea o número asignado.

En caso de resultar aplicable a la oferta comercial contratada por el Usuario, y si el Usuario tiene saldo no consumido a la fecha de su expiración, el Proveedor sólo podrá cancelar el Servicio, una vez transcurrido el plazo de 1 año a que se refiere el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse del uso del Servicio durante el periodo de vigencia del Contrato. Los servicios de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrán ser interrumpidos si el Usuario no tiene saldo.

En cada recarga de saldo, el Proveedor notificará al Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM-184-SCFI-2018.

### **3.- SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (ROAMING INTERNACIONAL).**

El Usuario podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, solo en los casos en los que el plan o la oferta comercial contratada le permita hacer uso de dicho servicio mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita con el que el Proveedor tenga acuerdo.

Al usar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario reconoce que se pueden generar cargos adicionales, asumiendo la obligación de pagarlos al Proveedor.

Para contratar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario deberá solicitarlo previamente al Proveedor por cualquiera de los medios de contacto establecidos.

El Usuario podrá consultar en la Página de Internet, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

**QUINTA.- PORTABILIDAD MÓVIL.** El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT y a lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a la portabilidad numérica.

La portabilidad se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que fue ingresada la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 8:00 y las 21:00 horas del horario de referencia -huso horario del centro del país-, en día hábil -de lunes a sábado, excepto días feriados-. Las solicitudes presentadas en un horario posterior o en día inhábil se considerarán como ingresadas a las 8:00 horas del día hábil siguiente, momento a partir del cual correrá el plazo máximo de 24 horas referido en las Reglas de Portabilidad. El saldo de la línea, en ningún caso podrá ser transferido a la Tarjeta SIM de la compañía a la que el Usuario porte su línea.

Si el Contrato se celebra derivado de la portabilidad numérica del Usuario, el tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos del 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si esta no se ejecuta dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en las fechas compromiso acordada, siempre y cuando dicha demora en la portabilidad numérica sea imputable al Proveedor.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado este Contrato de manera automática, esto es, la relación contractual con el Proveedor; únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. Lo anterior no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, por causas imputables al Usuario.

### **SEXTA.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.** El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

1. Su saldo sin costo alguno, por cualquiera de los medios de contacto establecidos o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones podrán ser consultadas en la Página de Internet del Proveedor.
2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio, la cual podrá consultarse en la Página de Internet del Proveedor.
3. Las tarifas de la oferta comercial vigente, las cuales podrán consultarse en la Página de Internet del Proveedor.
4. El Aviso de Privacidad vigente, disponible en la Página de Internet del Proveedor.
5. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea, del Equipo Propio, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o del Servicio, el Proveedor pone a disposición el número telefónico 33 2736 2020 y el correo electrónico [clientes@netmas.mx](mailto:clientes@netmas.mx).

**SÉPTIMA.- TARIFAS.** Las Tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales, tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato. De igual manera, no se podrá establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato.

**OCTAVA. SERVICIOS ADICIONALES.** El Proveedor podrá ofrecer servicios de telecomunicaciones adicionales, siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá

realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**NOVENA. ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.**

El Proveedor se encuentra obligado a remitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio prestado.

El estado de cuenta o el detalle de consumo puede ser consultado por el Usuario enviando un correo a la dirección: [facturacion@netmas.mx](mailto:facturacion@netmas.mx).

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalles de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento del Proveedor enviando un correo a la dirección: [facturacion@netmas.mx](mailto:facturacion@netmas.mx), debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación.

**DÉCIMA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para hacer uso del Servicio, el Usuario deberá adquirir una tarjeta SIM con el Proveedor y posteriormente: (i) insertar la tarjeta SIM dentro del Equipo Propio y (ii) encender el Equipo Propio.

Una vez encendido el Equipo Propio, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda del Proveedor a través de su Centro de Atención.

Al activarse la tarjeta SIM, esta se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN -número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil- y ello permitirá al Usuario usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

En el supuesto de que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva tarjeta SIM sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato y;
2. Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad, mismo que podrá consultarse en la Página de Internet del Proveedor.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del Servicio y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Usuario que celebró el Contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**DÉCIMA PRIMERA.- RECARGAS.** Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato.

El Proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan recargas y/o los productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario, lo siguiente:

1. La confirmación del monto de la recarga realizada.
2. La oferta comercial activada y los beneficios incluidos como motivo de la recarga de saldo realizada.
3. Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
4. Vigencia de la recarga.
5. La liga de internet en donde el Usuario podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial contratada y si el Usuario desea continuar utilizando el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará por lo establecido en este Contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el Proveedor debe abonar al Usuario que realice la recarga el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Usuario dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

**DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES** El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primero uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de estos.

**DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
2. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con Equipos Propios que no estén homologados por el IFT y/o que no son compatibles con la red del Proveedor, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
3. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
4. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del Equipo Propio.
5. Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización del Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, emitido por la autoridad competente,

tengan la calidad de concesionarios, permisionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

6. Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
7. Por la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a Usuarios de la red del Proveedor, evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y/o autorizados relativas a la terminación de dichas llamadas.
8. Por el envío masivo de mensajes y transmisiones de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
9. Si el Usuario vence, obstruye o penetra, o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; o accede o intenta acceder sin autorización a las cuentas de otros; o afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar el Servicio del Proveedor.
10. Si el Usuario pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red del Proveedor o causa daños a la red del Proveedor o a otros Usuarios.
11. Si el Usuario utiliza el Equipo Propio o el Servicio para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
12. Si el Usuario permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio contratado.
13. Si el Usuario realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red del Proveedor.
14. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
15. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.
16. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
17. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
18. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.
19. Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es

consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Cuarta del Contrato.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura del Proveedor, este último avisará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 48 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrán verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos de este Contrato.

**DÉCIMA CUARTA. BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por caso fortuito o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión del Servicio dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en Servicio y al momento de realizarla el Proveedor se obliga a enviar al Usuario un mensaje de texto o un correo electrónico para informarle de esa situación.

**DÉCIMA SEXTA.- USO DEL SERVICIO DE DATOS.** El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en este Contrato.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de Internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

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 estos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva de este, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde Internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que Proveedor no será responsable de cualquier daño o perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complemento que puede incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el Usuario. El Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet -juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros- requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes establecida en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- NO DISCRIMINACIÓN.** El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

**DÉCIMA OCTAVA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario 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 o la disposición que la sustituya.

Se informa al Usuario que, al activar el Servicio, está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad.

**DÉCIMA NOVENA.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las

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

**VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Suscriptor, por causas imputables al Suscriptor, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Novena y Décima Segunda del Contrato.

En todos los casos, el Usuario 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 PRIMERA.- CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El Proveedor dará a conocer al Usuario la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en la Página de Internet.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco y el IFT determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. FIRMA ELECTRÓNICA.** Las Partes convienen que la firma del presente Contrato y sus Anexos, a

través de medios electrónicos, tendrán los mismos efectos que como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato y sus Anexos transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado), tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA. DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número **179-2025**, de fecha **27** del mes de **mayo** de **2025**

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/RehedmasInternetParaTodos,S.A.deC.V.179-2025.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/RehedmasInternetParaTodos,S.A.deC.V.179-2025.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor 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 de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o 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 IFT