



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/745/2022

Expediente: PFC.H.C.1/612/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	PROCAM CENTLA
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	616-2022
FECHA DE REGISTRO:	20/10/2022
	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET101339CO-520336
VIGENCIA:	21/02/2052
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 20 días del mes de octubre del año 2022

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **616-2022** de fecha **20 de octubre de 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir





de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

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)	TARIFA		FECHA DE PAGO			
	FOLIO IFT:		Modalidad			
	Total, Mensualidad		\$ M.N		VIGENCIA DEL CONTRATO	
Aplica Tarifa por		\$ M.N		PENALIDAD		PLAZO MÁXIMO FORZOSO DE :6 MESES
Reconexión: SI ☐ NO ☐						DEL 20% DE LOS MESES RESTANTES AL PLAZO FORZOSO.
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.						

DATOS DEL EQUIPO	
Entregado en: COMODATO	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Garantía de cumplimiento de obligación:	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO	
Domicilio Instalación:	
Fecha:	Hora:
Costo \$	
EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 3 días hábiles posteriores a la firma del contrato.	

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 SÍ ☐ 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:



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

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 ☐ Contrato de Adhesión SI ☐ NO ☐

CORREO 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: 9134035510 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: procamcentla@gmail.com 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.procamcentla.com

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

1. La página del PROVEEDOR www.procamcentla.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.procamcentla.com

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL20/10/2022 CON NÚMERO:616-2022 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.



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

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

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- 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.
- 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.
- Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento

El presente contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

SEGUNDA: VIGENCIA. Por la inversión de la infraestructura para llevar el servicio al domicilio del SUSCRIPTOR, este contrato

obliga a un **PLAZO FORZOSO**, el plazo máximo de permanencia quedará establecido en la carátula de este Contrato, misma que no excederá de los 6 MESES, en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al otro únicamente el 20% de los meses restantes al plazo forzoso de acuerdo al plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya contratado, mismo que se señala en la carátula,

Cuando el contrato obligue a un plazo forzoso EL PROVEEDOR será responsable de comunicar al SUSCRIPTOR la conclusión del plazo forzoso por lo menos 30 días de anticipación al término, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso el SUSCRIPTOR puede dar por terminado el contrato en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Durante el plazo forzoso al que se sujete la vigencia del contrato, el PROVEEDOR de Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

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



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

COMODATO (en préstamo). El SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente, excepto cuando el equipo terminal haya sido modificado, alterado, o intervenido por personal ajeno a el PROVEEDOR o haya sido dañado por descarga eléctrica. 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRITOR 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 el PROVEEDOR realice la reposición del equipo. Si el SUSCRITOR no presentará copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante autoridad competente deberá cubrir la totalidad del valor comercial del equipo terminal de acuerdo al plan o paquete que haya contratado.

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

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

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRITOR se obliga a devolver o entregar el Equipo a EL PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

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

CUARTA: INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 3 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 SUSCRITOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 PROVEEDOR informará a EL SUSCRITOR previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación, asimismo EL SUSCRITOR deberá brindar todas las facilidades necesarias para la correcta instalación del servicio.

EL SUSCRITOR tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

EL PROVEEDOR no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

EL PROVEEDOR es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. EL PROVEEDOR no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de EL SUSCRIPTOR, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma

EL PROVEEDOR entregará el servicio de internet fijo, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el ultimo bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red RJ-45 para su conexión de forma alámbrica a la red local de "EL SUSCRIPTOR", por lo que cualquier medición de velocidad del Plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

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

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

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

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

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

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

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

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

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

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

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 SUSCRITOR.

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

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

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

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

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRITOR los gastos 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 SUSCRITOR 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 suscriptor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas

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

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRITOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRITOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN DE DERECHOS, EL SUSCRITOR podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este contrato por los meses restantes al plazo forzoso a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos y se notifique a EL PROVEEDOR con quince días de anticipación, la notificación deberá ser enviada por escrito a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que fuera en otro domicilio se podrá realizar la cesión siempre y cuando el PROVEEDOR cuente con cobertura para la prestación del servicio.

El cesionario, quien será el nuevo SUSCRITOR será responsable frente al PROVEEDOR de todos los pagos por los SERVICIOS CONTRATADOS a partir de la autorización de cesión de derechos emitida por el PROVEEDOR. Al momento de recibir la notificación de la cesión de derechos, EL PROVEEDOR deberá informar a quien será el nuevo SUSCRITOR los costos por la instalación del equipo si fuere en diferente domicilio, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

DÉCIMA SEGUNDA. 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 TERCERA: 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 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo

de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR

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

DÉCIMA CUARTA: 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 el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

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

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

DÉCIMA QUINTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

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

DÉCIMA SEXTA: 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



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

equivalentes o similares, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

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

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

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

DÉCIMA NOVENA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUScriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

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

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUScriptor y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, 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 SEGUNDA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 616-2022 de fecha 20 del mes de octubre de 2022.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Víctor_Damián_Cruz_Aguayo!!Procam_Centla_616-2022.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.

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



PROCAM CENTLA
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
RFC: CUAV821103FT1
CALLE IGNACIO LÓPEZ RAYÓN #31, COLONIA CENTRO, FRONTERA,
CENTLA, TABASCO, C.P. 86750
CAT: 9134035510
procamcentla@gmail.com
www.procamcentla.com

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO –EL “CONTRATO”–, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”.

PAGARÉ

BUENO POR \$ 2,200.00 (Dos mil doscientos pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ 20 ____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO**, la cantidad de \$2,200.00 (Dos mil doscientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándose le una copia del mismo a EL CLIENTE.

VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO
“EL PROVEEDOR”

“EL SUSCRIPTOR”

