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

Oficio Nº: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT-436/2021

Expediente: PFC.H.C.1/268/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	BBS
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO:	270-2021
FECHA DE REGISTRO:	11/08/2021

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET099918CO-508491
VIGENCIA:	18/02/2051
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 11 días del mes de agosto del año 2021.

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 **270-2021** de fecha **11 de agosto 2021**, 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 del 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.

NOMBRE: BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL: BBS

RFC: BCO130927JU4

DIRECCIÓN: Avenida Álvaro Obregón 121-201, Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX.

CARÁTULA
SUSCRIPTOR

Nombre **Apellido Paterno** **Apellido Materno**

DOMICILIO

Calle **#Ext** **#Int** **Colonia** **Municipio** **Estado** **C.P**

TELEFÓNO Fijo ☐ Móvil ☐ **RFC**

SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA FIJA

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)

TARIFA _____

FOLIO IFT: FET099918CO-508491
 # de inscripción IFT:

FECHA DE PAGO
Modalidad: Mensualidades Fijas POR ADELANTADO

Total Mensualidad

Aplica Tarifa por Reconexión
SI ☐ NO ☐

VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD

☐ **Indefinido:**

- **Sin Penalidad**

☐ **Plazo Máximo de ____ meses**

Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos 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 ☐
VENTA ☐

Decodificador	Modem	Equipo Telefónico
Marca:	Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:	Modelo:
Número de Serie:	Número de Serie:	Número de Serie:
Número de Equipos:	Número de Equipos:	Número de Equipos:
Garantía de cumplimiento deobligación:	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.	

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 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.

NOMBRE: BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

RFC: BCO130927JU4

Avenida Álvaro Obregón 121-201, Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX.

MÉTODO DE PAGO

Efectivo ☐
Domiciliado con Tarjeta ☐
Transferencia Bancaria ☐
Depósito a cuenta Bancaria ☐
Mercado Pago ☐

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:

SERVICIOS ADICIONALES

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

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

1.- CAMBIO DE DOMICILIO		2.- VISITA TÉCNICA	
DESCRIPCIÓN	**COSTO:**	**DESCRIPCIÓN**	**COSTO:**
CAMBIO DE DOMICILIO SUJETO A DISPONIBILIDAD DE COBERTURA. (Costo incluye I.V.A)		ESTE COSTO APLICA CUANDO EL DAÑO ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE. (Costo incluye I.V.A)	

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 DE SUSCRIPTOR:

NOMBRE: BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

RFC: BCO130927JU4

Avenida Álvaro Obregón 121-201, Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX.

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:	(55) 1209-0104 y 03 / 800-1120-146	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencionclientes@bbsred.com.mx	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 https://bbsred.com.mx	

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

La página del proveedor	https://bbsred.com.mx
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en https://bbsred.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 11/08/2021 CON NÚMERO:270-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de_____, a___de_____de_____.

BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

Cliente

Firma del SUSCRIPTOR

Firma del PROVEEDOR

NOMBRE: BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

RFC: BCO130927JU4

Avenida Álvaro Obregón 121-201, Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA FIJA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

Ambas partes declaran:

a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.

b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.

c) Que aceptan que el presente contrato se regirá 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 y Telefonía Fija, (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 SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente el SERVICIO a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con el SERVICIO se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o reoriginación de tráfico o realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back), y/o puenteo de llamadas (BY-PASS); ni a llevar a cabo la conexión del SERVICIO a terceros ubicados fuera del domicilio del SUSCRIPTOR a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso de los SERVICIOS. El SUSCRIPTOR será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso del SERVICIO con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

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

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

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

SEGUNDA. VIGENCIA. Este contrato será por la vigencia que se establezca en la carátula del mismo e iniciará a partir de la prestación real y material del SERVICIO. En caso de las Partes convengan una vigencia Indeterminada, el SUSCRIPTOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de EL PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de EL PROVEEDOR y/o vía correo electrónico y debe devolver los Equipos provistos en comodato por el PROVEEDOR dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique al PROVEEDOR la terminación del Contrato. La cancelación en el SERVICIO por parte del SUSCRIPTOR no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a EL PROVEEDOR.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un Plazo Mínimo, por la adquisición de alguna promoción vigente, **misma que no excederá de 24(veinticuatro) meses** y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a la otra parte **el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo mínimo**, **EL PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR que el plazo mínimo está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo**, 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 mínimo, el SUSCRIPTOR puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento**, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización de EL PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente y debe devolver los Equipos provistos en comodato por el PROVEEDOR.

TERCERA. EQUIPO TERMINAL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, el cual podrá ser otorgado en COMODATO (préstamo); o bien ser adquirido en COMPRA-VENTA a través de El Proveedor; o ser propiedad del suscriptor mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.
En caso de que el SUSCRIPTOR adquiera un equipo en COMPRA-VENTA con el PROVEEDOR, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía de 90 días naturales. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

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

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

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

En el supuesto de que el Equipo sea otorgado en COMODATO (préstamo), el SUSCRIPTOR se compromete a devolver al PROVEEDOR, el equipo que le fue entregado. Si al término o rescisión del Contrato, EL SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

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.

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

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 la carátula del Contrato al término del contrato siempre y cuando EL SUSCRIPTOR entregue el Equipo. En el supuesto que EL SUSCRIPTOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en la carátula del Contrato.

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

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

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

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 que el presente Contrato se sujete a un plazo forzoso, EL PROVEEDOR no podrá modificar las tarifas dentro del plazo contratado, salvo que se trate de una disminución de la tarifa o incremento del paquete de servicios sin variación de la tarifa del mismo.

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo

por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

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

En caso que el presente Contrato se sujete a un plazo forzoso, EL PROVEEDOR no podrá modificar las tarifas dentro del plazo contratado, salvo que se trate de una disminución de la tarifa o incremento del paquete de servicios sin variación de la tarifa del mismo.

NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 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 el SUSCRIPTOR los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad, mismos que podrá consultar en el sitio web del PROVEEDOR y se encuentran inscritos ante el IFT en la liga siguiente www.ift.org.mx

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% (Veinte por ciento) 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 72 (Setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% (Veinte por ciento) 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 72 (Setenta y dos) horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% (Veinte por ciento) del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% (Veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 (Setenta y dos) 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, subarrienda, 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.

h) El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

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 SUCRIPTOR 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 podrá estar sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que, en su caso, se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR. Por lo que, el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

DÉCIMA CUARTA. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPTOR 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 el contrato de manera automática 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 no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRIPTOR.

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 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. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

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

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

DÉCIMA 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. 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. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 270-2021 de fecha 11 del mes de agosto de 2021

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Bbsred Corporativo, S.A. de C.V.!!BBS 270-2021.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.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA FIJA EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, 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".

PAGARE NO. 1/1

Ciudad de México, a __ de _____ de ____

Bueno por: **$6,000.00 (SEIS MIL PESOS 00/100 M.N.)**

Debo y pagaré incondicionalmente este pagaré en el lugar de expedición del presente título o en lugar que elija el tenedor el día de su vencimiento, a la orden de **BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.** la cantidad de **$6,000.00 (SEIS MIL 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 lo establecido en el presente contrato de adhesión.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR_____

DOMICILIO DEL SUSCRIPTOR _____

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR_____

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 Ciudad de México a los _____ días de mes de _____ del año _____; entregándose le una copia del mismo a EL SUSCRIPTOR.