



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 **EMAILS:** servinetfiber@gmail.com / atencionaclientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

SUScriptor						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>		RFC				

SERVICIO DE INTERNET FIJO				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFFERTA	TARIFA FOLIO IFT:	FECHA DE PAGO Mensualidades fijas POR ADELANTADO		
	Total, Mensualidad	\$	M.N.	<input type="checkbox"/> Indefinido: • Sin Penalidad <input type="checkbox"/> Plazo Mínimo de permanencia: 12 meses Liquidación del 20% del plazo pendiente por cubrir.
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$	M.N.	
VIGENCIA Y PENALIDAD DEL CONTRATO				
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS	
Entregado en: COMPRAVENTA <input type="checkbox"/> COMODATO <input type="checkbox"/> PROPIO <input type="checkbox"/>	
Equipos y Accesorios	
Marca	
Modelo	
Número de Serie	
Número de Equipos	
Garantía de cumplimiento de obligación.	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.
Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta: \$ _____ total por <input type="checkbox"/> mes <input type="checkbox"/> pago único	

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.			

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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:



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinetfiber@gmail.com / atencionclientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

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

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

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVÍE 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: 8131011770	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: servinetfiber@gmail.com / atencionclientes@hifiber.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://www.hifiber.com.mx

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

1. La página del proveedor <https://www.hifiber.com.mx>
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 (CAT) en : <https://www.hifiber.com.mx>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 30/01/2023 CON NÚMERO: 104-2023 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTADAS 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 _____.

 “EL PROVEEDOR”

 “EL SUScriptor”



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinettfiber@gmail.com / atencionacientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE SERGIO NEGRETE EUSEBIO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE QUEDA ASENTADO EN LA CARÁTULA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”, Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, SE SOMETEN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. 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:

CLAÚSULAS

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 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.

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 tres días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA. VIGENCIA. Este contrato iniciará a partir de la prestación real y material del servicio hasta que alguna de las partes decida dar por terminado el servicio en cualquier momento.

En caso de que la vigencia sea indefinida, el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización del PROVEEDOR, por lo que debe dar aviso de este suceso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula del presente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo de permanencia, por la adquisición de alguna promoción vigente, misma que no excederá de 12 (doce) meses y en caso de que el SUSCRIPTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al

PROVEEDOR el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR que el plazo forzoso 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 cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA. EQUIPO TERMINAL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio, es necesario que cuente con un equipo para recibir el servicio, el cual podrá ser otorgado en comodato (préstamo), ser adquirido en compraventa a través del PROVEEDOR o ser propiedad del SUSCRIPTOR, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado conforme a las Disposiciones Técnicas aplicables que emita el Instituto. 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 compraventa 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 por un año. 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 su revisión y reparación, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de equipo se proporcione al SUSCRIPTOR un equipo sustituto de similares características.



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinnetfiber@gmail.com / atencionaclientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

La suspensión del cobro del servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR se compromete a devolver al PROVEEDOR, el equipo que le fue entregado. Si al término o rescisión del Contrato, EL SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo, y en su caso, para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPUTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPUTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo entregado en comodato, en caso de no presentarla el SUSCRIPUTOR tendrá que pagar el valor total del equipo.

Sí al finalizar la relación contractual y el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR entregue el Equipo. En el supuesto que el SUSCRIPUTOR no devuelva el equipo a la terminación del contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 1.

CUARTA. ENTREGA E INSTALACIÓN. La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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.

En caso de que el PROVEEDOR no haya requerido un anticipo, sino envió la factura, recibo o comprobante al domicilio del SUSCRIPUTOR con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del servicio, el PROVEEDOR debe cancelar el cargo y abstenerse de realizar acciones de cobro del mismo.

El SUSCRIPUTOR 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 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.



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinetfiber@gmail.com / atencionacientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.

SEXTA. SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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, 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 3 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 reanudará el servicio en un periodo máximo de 24 horas, debiendo pagar EL SUSCRIPUTOR los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al SUSCRIPUTOR 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.



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinetfiber@gmail.com / atencionaclientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

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 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% 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 SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo 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 SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 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, revende o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

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

DÉCIMA TERCERA. USO DEL SERVICIO INTERNET. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.

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

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

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

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

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

DÉCIMA QUINTA. NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinetfiber@gmail.com / atencionacientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

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

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR 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 SÉPTIMA. CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPOTOR 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 OCTAVA. 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 a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA NOVENA. 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 SUSCRIPOTOR 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: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPOTOR 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 PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **104-2023** de fecha **30** del mes de **enero** de **2023**.

Asimismo, el SUSCRIPOTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Sergio_Negrete_Eusebio!!Hifiber_104-2023.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 SUSCRIPOTOR, 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.



NOMBRE COMERCIAL: HIFIBER
Concesionario: SERGIO NEGRETE EUSEBIO
RFC: NEES860611U24
DOMICILIO COMPLETO: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera, Monterrey, Nuevo León.
Código Postal: 64010
CAT: 8131011770 EMAILS: servinetfiber@gmail.com / atencionaclientes@hifiber.com.mx
PAGINA WEB: <https://www.hifiber.com.mx>

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA UNA PARTE SERGIO NEGRETE EUSEBIO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE QUEDA ASENTADO EN LA CARÁTULA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”, Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”.

PAGARÉ

BUENO POR \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a SERGIO NEGRETE EUSEBIO la cantidad de \$3,000.00 (tres 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 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 SUSCRIPTOR.

“EL PROVEEDOR”

“EL SUSCRIPTOR”

