



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/259/2021

Expediente: PFC.H.C.1/138/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GIGNET, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: GIGNET
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 163-2021

FECHA DE REGISTRO: 26/05/2021



TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET090755CO-510322
VIGENCIA: 06/01/2047
NATURALEZA: TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**GIGNET, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 26 días del mes de mayo 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),





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



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 **163-2021** de fecha **26 de mayo 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 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.





GIGNET S.A. DE C.V.
 Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
 Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
 Cancún, QUINTANA ROO, México
 RFC: CBS170208FP1

CARÁTULA
SUSCRIPTOR

Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
--------	------------------	------------------

DOMICILIO

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

 TELEFÓNO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA

 DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
 (INCISO I) Nom numeral 5.2.1)

 TARIFA _____
 FOLIO IFT: FET090755CO-510322
 # de inscripción IFT:

 FECHA DE PAGO
 Modalidad:
 Mensualidades Fijas POR ADELANTADO

Primer día hábil de cada mes de calendario

Total Mensualidad

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.

 Aplica Tarifa por Reconexión
 SI NO

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



GIGNET S.A. DE C.V.
 Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
 Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
 Cancún, QUINTANA ROO, México
 RFC: CBS170208FP1

DATOS DEL EQUIPO		INSTALACIÓN DEL EQUIPO	
Modem entregado: COMODATO		Domicilio Instalación:	
Marca:		Fecha:	Hora:
Modelo:		Costo:	
Número de Serie:		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.	
Número de Equipos:			
Garantía de cumplimiento de obligación:	Pagaré para garantizar la devolución de equipo entregado en comodato. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.		

MÉTODO DE PAGO

Efectivo

Domiciliado con Tarjeta **Datos para el método de pago elegido.**

Transferencia Bancaria

Depósito a cuenta Bancaria

Mercado Pago

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

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

GIGNET S.A. DE C.V.
 Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
 Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
 Cancún, QUINTANA ROO, México
 RFC: CBS170208FP1


CONCEPTOS FACTURABLES

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

1.- CAMBIO DE DOMICILIO
DESCRIPCIÓN COSTO:

CAMBIO DE DOMICILIO SUJETO A DISPONIBILIDAD DE COBERTURA. (Costo incluye I.V.A)

2.- VISITA TÉCNICA
DESCRIPCIÓN COSTO:

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:
AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

- El suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
- 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: (998)6900610 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

CORREO ELECTRÓNICO: info@gignet.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://gignet.mx/es/>
LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

 La página del proveedor <https://gignet.mx/es/>

 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://gignet.mx/es/>
LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 26/05/2021 CON NÚMERO: 163-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

 Teléfono: 998 690 0610 Web: <https://gignet.mx/>



GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1



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 _____.

GigNet S.A de C.V.

Cliente

Firma del PROVEEDOR

Firma del SUScriptor



GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1

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

DECLARACIONES

1. Declara EL PROVEEDOR por conducto de su representante:
 - a) Que es una sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos bajo la denominación de Cobalt Broadband Services, S.A. de C.V.
 - b) Que con fecha 13 de septiembre de 2019 cambió su denominación social de Cobalt Broadband Services, S.A. de C.V. a GigNet, S.A. de C.V.
 - c) Como parte del agente económico del que forma parte, mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/0082/2019 de fecha 18 de Enero de 2019 expedido por la Unidad de Concesiones y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, fue autorizada a prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones al amparo de la Concesión otorgada a su subsidiaria, SanAlto Redes Peninsular, S.A.P.I. de C.V. mediante acuerdo P/IFT/091116/645 de fecha 9 de noviembre de 2016, expedida con fecha 6 de enero de 2017, y debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones bajo el folio electrónico FET090755CO-510322
 - d) Cuenta con la capacidad y conocimientos suficientes y adecuados, recursos materiales y personal capacitado necesarios para celebrar el presente Contrato y los actos materiales y jurídicos derivados del mismo, siendo su intención obligarse en los términos del mismo.
 - e) Es su voluntad celebrar el presente Contrato y obligarse en los términos del mismo
2. Declara el SUSCRIPTOR por su propio derecho o, según corresponda, por conducto de su representante:
 - a) Que cuenta con capacidad jurídica y económica para suscribir el presente Contrato
 - b) Que es y será usuario final del SERVICIO
 - c) Que todos los datos asentados en la Carátula del presente Contrato son ciertos y actualizados
 - d) Que previo a la celebración del presente Contrato ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido y alcances del presente Contrato y que por lo tanto comprende cabal y absolutamente los términos y condiciones a los que se obliga en términos de los mismos.
 - e) Que en este acto solicita y acepta la prestación del SERVICIO adhiriéndose al clausulado del presente Contrato, manifestando su voluntad de obligarse en los términos del mismo.
3. Ambas partes declaran:
 - a) Que la Carátula del presente Contrato forma parte integral del mismo como si a la letra aquí se insertase
 - b) 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.
 - c) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
 - d) 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.
 - e) 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.
 - f) 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 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



GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1

uso de los SERVICIOS. El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

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, a través de su subsidiaria, SanAlto Redes Peninsular, S.A.P.I. de C.V., concesionaria del SERVICIO, es el único responsable frente al SUSCRIPUTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPUTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 para que este inicie los trámites administrativos correspondientes dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (Diez) días hábiles y dar por terminado el Contrato transcurrido dicho plazo. La cancelación en el SERVICIO por parte del SUSCRIPUTOR 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 meses y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPUTOR en COMODATO (en préstamo). El SUSCRIPUTOR se obliga 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 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 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento, ya sea para la reposición del Equipo, o 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 (Treinta) 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.

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.

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 o no paga los adeudos comprobados que tenga con el PROVEEDOR, 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

GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1



garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato y/o para el pago de adeudos que tenga el SUSCRIPTOR para con el PROVEEDOR.

Por lo anterior, si al finalizar la relación contractual el SUSCRIPTOR devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en comodato y no tiene adeudo alguno con el PROVEEDOR, éste tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en el Anexo 1 del presente contrato al SUSCRIPTOR.

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 y/o del pago del adeudo pendiente establecido en el Anexo 1 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 y/o tenga algún adeudo para con el PROVEEDOR, EL PROVEEDOR podrá hacer valer el pagaré establecido en la CARÁTULA del presente 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.

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



GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1

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.

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.

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, 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 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 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPUTOR 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.

GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1



d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

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

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

DÉCIMA TERCERA. USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. 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. Dado el caso, 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.

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 SEXTA. 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 SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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. 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



GIGNET S.A. DE C.V.
Avenida Bonampak, Sm 03, Manzana 08, Lote 58-02 PlazaVía,
Tercer Piso Calle 6 Cherna, 77500
Cancún, QUINTANA ROO, México
RFC: CBS170208FP1

EL SUSCRIPTOR

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. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 163-2021 de fecha 26 del mes de mayo de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gignet, S.A. de C.V.!!GigNet 163-2021](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Gignet,S.A.deC.V.!!GigNet163-2021) 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 SERVICIOS DE INTERNET FIJO EN CASA –EL “CONTRATO”–, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GIGNET, 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

Lugar y Fecha de expedición

Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo. a ___ de _____ de _____

Bueno por: **\$4,000.00 (CUATRO 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 **GIGNET, S.A. de C.V.**, la cantidad de **\$4,000.00 (CUATRO 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 Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo, a los _____ días de mes de _____ del año _____; entregándose le una copia del mismo a EL SUSCRIPTOR.

