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

***Expediente:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/196/2026*
**Asunto:** Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

***Oficio N°:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/602/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

| | |
|---|---|
| PROVEEDOR: | INFORMATICA Y REDES, S.A. DE C.V. |
| NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: | INFORMATICA Y REDES |
| OBJETO DEL CONTRATO: | INTERNET FIJO |
| NÚMERO DE REGISTRO: | 255-2026 |
| FECHA DE REGISTRO: | 28/04/2026 |
| | CONCESIÓN ÚNICA |
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ: | COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES |
| FOLIO: | FET106175CO-527285 |
| VIGENCIA: | 10/02/2056 |
| NATURALEZA: | TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL |

**INFORMATICA Y REDES, S.A. DE C.V.**
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 28 días de abril del año 2026

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión el acuerdo de otorgamiento de registro del 28 de abril del año 2026 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; 187 la Ley en Materia 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 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 **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **255-2026** del 28 de abril del año 2026, 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

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

***Expediente:*** *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/196/2026*

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado 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 registrado 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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018

**NOTIFÍQUESE al proveedor.**

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/APDS

**NOMBRE:** INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.
**RFC:** IRE981201T21
**DIRECCIÓN:** Homero H. Treviño, No. 125-A, Col. San Francisco, Linares, Nuevo León, C.P. 67768
**TELEFONO:** 8211600800 y 8212121783
https://informaticayredes.mx
contacto@informaticayredes.mx
ventas@informaticayredes.mx

## SUSCRIPTOR

| Nombre/Denominación | Apellido Paterno | Apellido Materno |
|---|---|---|

**DOMICILIO**

| Calle | #Ext. | #Int. | Colonia | Alcaldía/Municipio | Estado | C.P. |
|---|---|---|---|---|---|---|

| TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐ | | RFC | |
|---|---|---|---|

## SERVICIO DE INTERNET FIJO

| DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA NOM NUMERAL 5.1.2.1. | TARIFA NO. INSCRIPCIÓN ANTE LA CRT: | | FECHA DE PAGO Modalidad de Mensualidad Fijas por Adelantado | |
|---|---|---|---|---|
| | Total de la Mensualidad | $ M.N | VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD | ☐ Indefinido: sin penalidad<br>☐ Plazo Forzoso de 3 meses Penalidad: el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. |
| | Aplica Tarifa por Reconexión:<br>SI ☐<br>NO ☐ | $ M.N | | |

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

## EQUIPO TERMINAL

| | |
|---|---|
| Equipo entregado en: | ☐ Compraventa |
| Marca: | |
| Modelo: | |
| Número de Serie: | |
| Número de Equipos: | |
| Cantidad a pagar por equipo: | Costo Total $_____. Pago único<br>Costo $_____ diferido a ____ meses. |

## INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

| | | | |
|---|---|---|---|
| Domicilio de la Instalación: | | | |
| Fecha: | | Hora: | |
| Costo | $ | | |

El PROVEEDOR entregará y realizará la instalación del equipo terminal en un plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente Contrato.

## MÉTODO DE PAGO

- ☐ Efectivo
- ☐ Tarjeta de crédito o débito
- ☐ Transferencia Bancaria
- ☐ Depósito a cuenta Bancaria
- ☐ Pago en tiendas de servicios
- ☐ Otro

Datos para el método de pago elegido.

## SERVICIOS ADICIONALES

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

## CONCEPTOS FACTURABLES

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

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

## AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

| | |
|---|---|
| | **NOMBRE: INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.**<br>**RFC: IRE981201T21**<br>**DIRECCIÓN:** Homero H. Treviño, No. 125-A, Col. San Francisco, Linares, Nuevo León, C.P. 67768<br>**TELEFONO:** 8211600800 y 8212121783<br>**https://informaticayredes.mx**<br>**contacto@informaticayredes.mx**<br>**ventas@informaticayredes.mx** |

El SUSCRIPTOR autoriza a **INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.** por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier sociedad de información crediticia. Así mismo, el SUSCRIPTOR expresa su consentimiento a efecto de que **INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.** pueda transferir sus datos personales a terceros, incluyendo sociedades de información crediticia, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones sobre su comportamiento crediticio y declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que **INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.** hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. También autoriza, declara y acepta que está consciente que cualquier información obtenida al hacer uso de sus datos personales, quedará bajo resguardo de **INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.** y/o de las Sociedades de Información Crediticia consultadas, para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

El Suscriptor acepta que, en caso de incumplir con las obligaciones de pago derivadas del presente contrato, **INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.** estará facultado para informar tal situación ante cualquier Sociedad de Información Crediticia, lo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad realice las anotaciones correspondientes en sus bases de datos, emita claves de prevención y de observación al historial crediticio hasta en tanto se regularicen los adeudos, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

**FIRMA** del SUSCRIPTOR: _____

**EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Factura y/o Estado de Cuenta** | **SI** ☐<br>**NO** ☐ | **Carta de Derechos Mínimos** | **SI** ☐<br>**NO** ☐ | **Contrato de Adhesión** | **SI** ☐<br>**NO** ☐ |
| **MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:** | ☐ **Correo Electrónico:** _____<br>☐ **Otro:** _____ **No.** _____ | | | **FIRMA DEL 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 del Servicio o paquetes. **FIRMA**_____

**MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES**

| | | |
|---|---|---|
| **TELÉFONOS:** | 8211600800 y 8212121783 | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana |
| **CORREO ELECTRÓNICO:** | contacto@informaticayredes.mx<br>ventas@informaticayredes.mx | Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana |
| **CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:** | El PROVEEDOR cuenta con medios electrónicos para la atención de clientes, los cuales pueden consultase en la página de internet: https://informaticayredes.mx | |

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

| | |
|---|---|
| 1. La página del PROVEEDOR | https://informaticayredes.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 en: https://informaticayredes.mx |

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 28/04/2026 CON NÚMERO 255-2026 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 _____.

_____ _____

**INFORMÁTICA Y REDES S.A. DE C.V.** **SUSCRIPTOR**

**NOMBRE: INFORMÁTICA Y REDES S. A. DE C.V.**
**RFC: IRE981201T21**
**DIRECCIÓN:** Homero H. Treviño, No. 125-A, Col. San Francisco, Linares, Nuevo León, C.P. 67768
**TELEFONO:** 8211600800 y 8212121783
https://informaticayredes.mx
contacto@informaticayredes.mx
ventas@informaticayredes.mx

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE INFORMÁTICA Y REDES S.A.DE C.V. - A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", 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, la Ley en Materia 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 aceptan que, de conformidad con lo señalado en el segundo párrafo del artículo quinto transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, al día siguiente a aquel en que se integre el pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, cualquier referencia al Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el "IFT"- en la normatividad federal o local se entenderá hecha a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones –en adelante, la "CRT" o a la Comisión Nacional Antimonopolio, según corresponda.
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.

El PROVEEDOR se obliga a prestar los Servicios de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o la autoridad competente en materia de telecomunicaciones, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el SUSCRIPTOR en el presente Contrato

El SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente los Servicios a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con los Servicios se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o re originación 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 de los Servicios 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 a los Servicios con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero y a terceros que no se encuentren dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

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

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

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

El presente Contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que el PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPTOR, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la ley mercantil aplicable subsidiariamente.

Cuando el Contrato sea celebrado por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, el Contrato y las constancias que se generen serán enviadas al SUSCRIPTOR al medio electrónico que éste haya proporcionado en la caratula del presente Contrato.

**SEGUNDA. VIGENCIA.** Este Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula de este Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden sujetarse a un plazo forzoso de 3 meses, derivado de las inversiones en infraestructura y equipamiento necesarios para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el PROVEEDOR prestará el Servicio al SUSCRIPTOR a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. En caso de que el SUSCRIPTOR solicite la terminación anticipada del presente Contrato, **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 en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el SUSCRIPTOR no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

**TERCERA. EQUIPO TERMINAL**. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del PROVEEDOR, los cuales se entregan al SUSCRIPTOR en COMPRAVENTA -préstamo- en lo sucesivo, el "*Equipo Terminal*"-

El equipo adquirido en COMPRAVENTA con el Proveedor se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Usuario podrá solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

En el momento en el que el Usuario liquide el costo total del Equipo Terminal adquirido en COMPRAVENTA, el PROVEEDOR deberá entregar la factura correspondiente.

El Equipo Terminal adquirido por el Usuario directamente del Proveedor en COMPRAVENTA, cuenta con una garantía que no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. En caso de que el(los) Equipo(s) Terminal(es) adquirido(s) directamente del Proveedor falle(n) fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor informará al Usuario, 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 y/o mantenimiento de esos Equipos.

Cuando las fallas que se presenten en los Equipos Terminales entregados en COMPRAVENTA, se realizarán las reparaciones necesarias, de manera gratuita, dentro del periodo de garantía, el cual no podrá ser menor de 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. 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 Usuario la orden de trabajo expedida por el Proveedor.

Cuando el Equipo Terminal entregado en COMPRAVENTA se encuentre sujeto a garantía, 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 Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

El Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del equipo proporcionado en COMPRAVENTA, salvo que durante dicho procedimiento se proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

En caso de que el Usuario contrate los Servicios de forma indefinida y desee adquirir el Equipo Terminal en COMPRAVENTA, deberá pagar su costo, en una sola exhibición, al momento de contratar los Servicios.

Por otro lado, si el Usuario contrata los Servicios sujetándose al plazo forzoso de 3 meses y adquiere el Equipo Terminal en COMPRAVENTA, deberá pagar, en una sola exhibición, el costo que se encuentre sin saldar del Equipo Terminal que corresponda, así como la penalidad establecida en el segundo párrafo de la cláusula segunda de este contrato, si solicita la terminación anticipada del presente contrato.

**CUARTA. ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN**. La entrega e instalación del Equipo Terminal, así como la activación del Servicio, no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato, el precio de la instalación se establecerá en la carátula 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 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 presente Contrato sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El 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.

El PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta Instalación.

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

El PROVEEDOR no será responsable de: i) los daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet y ii) de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. El PROVEEDOR no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del SUSCRIPTOR, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

**QUINTA. TARIFAS**. Las tarifas de los Servicios se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT y pueden consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas de la CRT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ o en aquella plataforma o portal que así determine la CRT, así como en la página de internet del PROVEEDOR: https://informaticayredes.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.

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 del Servicio sin variación del precio del mismo.

**SEXTA. PÁGINA DE INTERNET.** El PROVEEDOR mantendrá en su página de internet: https://informaticayredes.mx–en lo sucesivo, referida como la "Página de Internet"–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el PROVEEDOR tiene presencia para prestar el Servicio, los planes, paquetes y promociones del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el PROVEEDOR, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del SUSCRIPTOR.

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

El PROVEEDOR deberá requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados.

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.

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

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

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

En el caso de existir importes pendientes de pago por el Servicio, estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura, hasta que sean debidamente cubiertos por el SUSCRIPTOR, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El SUSCRIPTOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el Servicio recibido.

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.

**NOVENA. MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

alguna para el SUSCRIPTOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

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

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 SUSCRIPTOR, por cualquier medio establecido en la Ley.

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.

**DÉCIMA. 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 de este en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRIPTOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA PRIMERA. 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 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 la CRT, el PROVEEDOR deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 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, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR; en este caso, 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 efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el se realizó el cargo indebido

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

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

**DÉCIMA TERCERA. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO**. El 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, 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 la CRT.

**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, con 15 días naturales de anticipación a la fecha en que desea cancelar el Servicio, 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. El SUSCRIPTOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

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

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

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

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

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

**DÉCIMA QUINTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**. En cuanto a la contratación para SUSCRIPTORES 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 SUSCRIPTOR 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 PERSONALES.** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

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

Para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR 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 al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del Contrato.

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

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en la Carta de los Derechos Mínimos que determine la Procuraduría Federal del Consumidor y la CRT, de conformidad con lo señalado en el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**VIGÉSIMA. AUTORIDAD COMPETENTE**. La Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante, referida como 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.

A la CRT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el Servicio 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 SEGUNDA. FIRMA ELECTRÓNICA.** Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y carátula a través de medios electrónicos por las Partes tendrán los mismos efectos que como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato y/o de sus anexos transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado) tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula.

**VIGÉSIMA TERCERA. DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 255-2026 de fecha 28 del mes de abril de 2026.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Informática_y_Redes_S._A._de_C.V.!!Informática_y_Redes_255-2026.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 emitió el IFT o aquellos que emita la CRT.