

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/965/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/844/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: SPACENET  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA SATELITAL  
NÚMERO DE REGISTRO: 856-2019  
  
FECHA DE REGISTRO: 25/11/2019



TÍTULO DE CONCESIÓN  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
FOLIO: FET005497CO-100581  
VIGENCIA: 19/12/2027  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA  
DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 25 de noviembre 2019

**SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 a 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 **856-2019** de fecha **25 de noviembre 2019**, el cual deberá utilizarse para





Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/965/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/844/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES







**SPACENET**  
**SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**  
**RFC: SCS 960605 HR8**  
**AV. MÉXICO NO. 803, COL. SANTA TERESA, ALCALDÍA MAGDALENA CONTRERAS, C.P. 10710, CDMX.**

USUARIO						
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 TELEFONÍA SATELITAL				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:		TARIFA	FECHA DE PAGO Modalidad de Pospago Abierto
	Total de la Mensualidad	\$	M.N.	
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	\$	M.N.	VIGENCIA  Indeterminada
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA SATELITAL entregado en <input type="checkbox"/> COMPRAVENTA <input type="checkbox"/> ARRENDAMIENTO	
Marca:	Número IMEI:
Modelo:	Código de Aut.:
Número de Serie:	Costo del Equipo: _____ MN
Garantía de cumplimiento de obligación	Pagaré para garantizar la devolución del equipo entregado en arrendamiento. Visible en el anexo de la presente carátula y contrato de adhesión.

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 SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo al Proveedor para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
Firma _____	
Banco:	Número de Tarjeta:



SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:			
Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA DEL USUARIO:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO	
1.	El Usuario SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2.	El Usuario acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONO:	55 3300 4800 Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@spacenet.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: <a href="https://www.spacenet.com.mx/">https://www.spacenet.com.mx/</a> .

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1.	La página del Proveedor: <a href="https://www.spacenet.com.mx/">https://www.spacenet.com.mx/</a> .
2.	Buró comercial de PROFECO: <a href="https://burocomercial.profeco.gob.mx/">https://burocomercial.profeco.gob.mx/</a> .
3.	Físicamente en los centros de atención del Proveedor: Consultar centros de atención a clientes en <a href="https://www.spacenet.com.mx/">https://www.spacenet.com.mx/</a> .

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 25/11/2019, CON NÚMERO: 856-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

El Contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
El Proveedor

\_\_\_\_\_  
El Usuario





SPACENET  
SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.  
AV. MÉXICO NO. 803, COL. SANTA TERESA, ALCALDÍA MAGDALENA CONTRERAS, C.P.  
10710, CDMX.  
TELÉFONO: 55 3300 4800; CORREO ELECTRÓNICO: [contacto@spacenet.com.mx](mailto:contacto@spacenet.com.mx).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA SATELITAL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## 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 Contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
- c) Que aceptan que el 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato 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 Contrato sujetándose a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Telefonía Satelital –en lo sucesivo, el “Servicio–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, contra el pago por parte del Usuario de la tarifa, plan o paquete que él haya seleccionado en la carátula del Contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el “IFT”– o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados. Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio para su **uso personal**, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, así como a cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en el Contrato y en las disposiciones jurídicas aplicables al Servicio.

El Contrato **se registrará bajo el esquema de pospago abierto**, es decir que, el Usuario va a pagar al Proveedor una renta mensual fija o cargo fijo por tener a su disposición el Servicio y cualquier cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete tarifario contratado por el Usuario, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados al Usuario en la siguiente fecha de corte.

Conforme al plan tarifario contratado, el Usuario deberá pagar, de manera independiente a la renta mensual o cargo fijo por tener a disposición el Servicio, un costo único de activación del Servicio.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** El Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada siempre que el Usuario tenga un plan o paquete tarifario contratado con el Proveedor para poder disfrutar del Servicio. El Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor, únicamente tendrá que dar aviso a éste último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en el Contrato.

Mientras el Contrato se encuentre vigente, el Usuario se obliga a actualizar sus datos en la plataforma del Proveedor cuando éstos sufran alguna modificación, toda vez que podrán ser utilizados en situaciones de emergencia o rescate, en caso que el Usuario tenga contratado ese servicio con el Proveedor.

**TERCERA.- EQUIPO DE TELEFONÍA SATELITAL.** Para que el Usuario utilice el Servicio es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Satelital para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT –en adelante, el “Equipo Satelital”–. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo Satelital.

El Usuario podrá contratar del Proveedor un plan tarifario que incluya el Servicio y, de manera independiente, adquirir del Proveedor el Equipo Satelital, es decir, **comprarlo** –en adelante, el “Equipo Provisto”– o, en su caso, contratar del Proveedor un plan tarifario que incluya un Equipo satelital en **arrendamiento**, esto es, en renta –en lo sucesivo, el “Equipo en Renta”–.



En caso del Equipo Provisto, el Usuario deberá adquirirlo mediante un **único pago por anticipado**, por lo cual, en ningún caso, el plan tarifario contratado estará vinculado al pago del Equipo Provisto. En este caso, el Equipo Provisto se entregará desbloqueado al Usuario debido a que su costo se liquidará en una sola exhibición por anticipado.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación de Equipo en Renta durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato y deberá ser devuelto al Proveedor presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso y, por su parte, el Proveedor se obliga a dar mantenimiento al Equipo en Renta para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato se encuentre vigente.

La falta de devolución del Equipo en Renta por parte del Usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al Usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

De acuerdo a la disponibilidad del Equipo Provisto, el Usuario podrá recibirlo de manera inmediata en el punto de venta del Proveedor al momento de la celebración del Contrato. En caso que no exista disponibilidad del Equipo Provisto, el Proveedor lo entregará en un periodo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de firma del Contrato, siempre y cuando dicho Equipo Provisto sea parte de la oferta comercial vigente del Proveedor. Tratándose del Equipo en Renta, el Usuario podrá acordar con el Proveedor una fecha distinta fuera del plazo de 10 días hábiles establecido, si así conviene a sus intereses.

Una vez entregado el Equipo Satelital y siempre que el Usuario cuente con el Servicio, el Proveedor empezará a facturar el Servicio.

El Equipo Provisto cuenta con garantía de 12 meses a partir de la fecha de compra, por defectos materiales y de mano de obra. El Usuario deberá contactar al Proveedor en el correo electrónico que se especifica en la carátula del Contrato para devolver el Equipo Satelital que se encuentre sujeto a garantía, y el Proveedor otorgará al Usuario un número de folio para seguimiento.

Si el origen de las fallas que se presenten en el Equipo Provisto sujeto a garantía o en el Equipo en Renta no es atribuible al Usuario, el Proveedor lo reparará, sin costo alguno de mano de obra, materiales o envío si es dentro del territorio nacional; de ser necesario, lo remplazará por otro Equipo Satelital de similares características.

Una vez aplicada la garantía sobre el Equipo Provisto, el Usuario contará con 90 días naturales a partir de la fecha en la que el Equipo Satelital sea entregado, para expresar de nuevo su inconformidad sobre el Equipo Provisto, en cuyo caso el Proveedor estará obligado a realizar la revisión respectiva.

La garantía y la extensión de garantía del Equipo Provisto no cubre y se invalida si:

1. El Equipo Provisto no es reparado por el Proveedor o el fabricante.
2. Existen fallas debido al abuso y/o mal uso del Equipo Provisto.

3. Se determina el desmontaje o modificación no autorizada del Equipo Provisto.
4. El Proveedor o el fabricante determinan que la garantía es improcedente.
5. Si el Usuario no cuenta con el recibo original expedido por el Proveedor o con la póliza de garantía del Equipo Provisto donde se determine, sin lugar a dudas, la fecha de compra del mismo.

Si el Equipo Provisto falla 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 la reparación del Equipo Provisto.

En caso que el Equipo Provisto se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Provisto, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo Provisto, el Proveedor proporcione al Usuario un Equipo Satelital sustituto de similares características. La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario haga uso del Servicio a través de otro Equipo Satelital que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del Equipo Satelital o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin consentimiento del Usuario, él deberá solicitar al Proveedor la suspensión del Servicio a través de cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro del Equipo en Renta 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 en Renta.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en Renta al Proveedor a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario hizo la devolución al Proveedor del Equipo en Renta conforme a lo previsto en el Contrato, el Proveedor tiene la obligación de devolver al Usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 del Contrato.

En el supuesto que el Usuario no devuelva el Equipo en Renta a la terminación del Contrato, entregue el Equipo en Renta dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo en Renta.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo en Renta, el Proveedor le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono,



nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

**CUARTA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

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 lo establecido en el Contrato.

**QUINTA.- SERVICIOS ADICIONALES.** El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario 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 Usuario 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 Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, para lo cual 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados y, en su caso, del pago de la pena convencional prevista en el Contrato.

**SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET.** El Proveedor mantendrá en la página de internet: <https://www.spacenet.com.mx/> –en lo subsecuente, la “Página de Internet”– las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes 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, la garantía del Equipo Provisto, los requerimientos mínimos del Equipo Satelital, 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 Usuario.

**SÉPTIMA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA.** El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, 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 contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Usuario puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo 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.

El Usuario se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato.

En caso que el Usuario no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Usuario.

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

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor 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 que se realizó el cargo indebido correspondiente.

**OCTAVA.- MODIFICACIONES.** El Proveedor dará aviso al Usuario, 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 Usuario 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 Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

El Proveedor debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

**NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El Proveedor podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, 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 Contrato.
3. Por utilizar el Servicio o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. A solicitud del Usuario, en caso de robo o extravío del Equipo Satelital.
5. Si el Usuario comercializa el Servicio, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
6. Si el Usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
7. Si el Usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
8. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
9. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
10. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima del Contrato.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el Proveedor estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

El Proveedor dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones en la red del Proveedor, él notificará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor

realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

**DÉCIMA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en 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 Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
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 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta, atendiendo las fallas del Servicio reportadas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

**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 alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo 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 Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

**A) Sin responsabilidad para el Proveedor:**

1. Por solicitud expresa del Usuario.
2. Por muerte del Usuario.
3. Por mandamiento de la autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de esa responsabilidad.
4. Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Por disolución o liquidación del Usuario.
6. Por concurso mercantil declarado al Usuario.
7. Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
8. Si el Usuario deja de entregar el importe íntegro de dos cobros mensuales del Servicio.
9. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la imposibilidad de localizar al Usuario por falta u omisión de datos.
10. Si el Usuario cede los derechos derivados del Contrato a cualquier tercero sin el consentimiento previo y por escrito del Proveedor.
11. Si el Usuario realiza cualquier práctica prohibida o acto ilícito de los descritos en los numerales 5, 6, 7 y 8 de la cláusula Novena del Contrato.
12. Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo Provisto y al Equipo en Renta.
13. Por término de la vigencia del título de concesión que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
14. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

**B) Sin responsabilidad para el Usuario:**

1. Por disolución o liquidación del Proveedor.
2. Por mandamiento de la autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de esa responsabilidad.
3. 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.

4. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidos en el Contrato por parte del Proveedor.
5. Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
6. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Proveedor o si él es declarado en quiebra.
7. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo en Renta únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que, en su caso, resulte aplicable.

El Usuario puede cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario 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 el Proveedor.

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

**DÉCIMA TERCERA.- EXCLUSIÓN DE PORTABILIDAD.** El Servicio es de comunicación satelital, por lo cual, la numeración que el Proveedor le asignará al Usuario para disfrutar del Servicio es de alcance internacional conforme a la regulación emitida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, siendo materialmente imposible para el Proveedor ofrecerle al Usuario la portabilidad gratuita del número telefónico internacional asignado hacia otros proveedores de telefonía fija o móvil en México en términos de las Reglas de Portabilidad Numérica expedidas por el IFT.

**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 Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

**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 usuarios 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA SEXTA.- DATOS PERSONALES.** El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario 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 Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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

**DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio.

Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Novena y Décima Segunda del Contrato.

En todos los casos, el Usuario 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.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 856-2019, de fecha 25 del mes de noviembre de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Spacenet](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet) Communications Services de México, S.A. de C.V.!!Spacenet 856-2019.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor 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 de Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o 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 IFT.



ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA SATELITAL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO -EL "CONTRATO"-.

PAGARÉ

BUENO POR \$21,000.00 (veintiún 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 **Spacenet Communications Services de México, S.A. de C.V.** la cantidad de \$21,000.00 (veintiún mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en arrendamiento y no haya sido devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales una vez terminado el Contrato que fue celebrado con fecha \_\_\_\_\_.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el Contrato).

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 al Usuario.

Spacenet Communications Services de México,  
S.A. de C.V.  
El Proveedor

El Usuario

