

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros usuarios, o posibles usuarios, para que conozcan a detalle los Servicios de telefonía satelital que ofrece **SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.** al público consumidor, así como los derechos y obligaciones relacionados con dicho servicio.

Adicionalmente, en este documento, el usuario podrá consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SATELITALES

SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V. –en lo sucesivo, "**Spacenet**"– presta los servicios de telefonía móvil satelital, que incluye voz y mensajes de texto conocidos como SMS, y de radio PTT satelital –por sus siglas en inglés, *Push to Talk*–, a través de la constelación de satélites de Iridium¹ NEXT –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta o separada como los "**Servicios**"–, al amparo del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el 19 de diciembre de 1997 –en adelante, referido como el "**Título de Concesión**"–, prorrogado en su vigencia por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, referido como el "**IFT**"–, actualmente Comisión Reguladora de Telecomunicaciones –en lo subsecuente, referida como la "**CRT**"–, y se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones de la CRT en el folio electrónico **FET005497CO-100581**, al cual puede accederse vía electrónica en el siguiente hipervínculo: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en los modelos de contrato de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsiguiente, referida como la "**Profeco**"– e inscritos en el Registro Público de Concesiones de la CRT.

La constelación de satélites de Iridium NEXT opera con 66 satélites de comunicaciones de órbita baja LEO –por sus siglas en inglés, *Low Earth Orbit*– que giran alrededor de la Tierra a una altitud de unos 780 kilómetros, organizados en 6 planos orbitales, cada uno con 11 satélites equidistantes entre sí, respaldados por 9 satélites de reserva en órbita y 6 satélites adicionales en tierra, proveyendo señales más fuertes y conexiones más rápidas a través de pequeñas antenas con bajos requerimientos de energía. Además, en el espacio, cada uno de esos satélites está entrecruzado a otros cuatro, proveyendo ventajas en confiabilidad y resiliencia.



Esos 66 satélites juntos crean una malla interconectada de satélites que se comunican con los otros satélites cercanos, hacia adelante, hacia atrás y en órbitas adyacentes, lo que permite ofrecer el 100% de cobertura global de telefonía satelital.

La constelación reticulada de Iridium suministra un dosel en constante movimiento de satélites que vuelan a baja altura con visibilidad sobre toda la faz del planeta, proporcionando optimización de la red y redundancia, asegurando que los datos puedan ser redirigidos y

¹ Para más información, ingresa a <https://www.iridium.com/network/>.

transmitidos con la velocidad máxima posible sin importar lo que ocurra en la tierra o en el espacio.

La estructura única de los satélites de órbita baja de Iridium permite que los satélites converjan en los polos, asegurando cobertura en zonas remotas de alta latitud donde otros proveedores satelitales no tienen cobertura.

Los satélites LEO de Iridium operan con frecuencias en banda L para comunicarse con sus usuarios. Estas frecuencias son más resilientes al clima que las frecuencias utilizadas por la mayoría de las redes satelitales en órbita geoestacionaria –GEO–, proveyendo comunicaciones confiables, incluso en condiciones adversas en el aire, mar o en la tierra.

La red satelital de Iridium, al igual que una red celular, gestiona las comunicaciones de voz y datos de forma automática desde un haz puntual a otro dentro de la pisada de los satélites y de un satélite al siguiente mientras pasan por el cielo. La llamada se retransmite desde un satélite a otro en la constelación sin tocar suelo hasta que se realiza un enlace descendente en un Gateway Iridium y posteriormente es conectado en la Red Pública de Telefonía Conmutada –PSTN– para la transmisión a su destino.

Los satélites LEO permiten tener voz y datos de alta calidad, al tener una transmisión mucho más rápida, mejor señal y menor latencia que otros satélites que se encuentran más retirados de la Tierra. La calidad de voz es como si estuvieras en una red celular.

1.1. Servicios adicionales

Por el momento, **Spacenet** únicamente ofrece y comercializa los Servicios de telefonía móvil satelital y de radio PTT satelital.

2. ESQUEMAS DE PAGO DE LOS SERVICIOS

Spacenet prestará los Servicios bajo los siguientes esquemas:

- ❖ Prepago, es decir, que el usuario va a pagar los Servicios **de manera anticipada a la utilización de los mismos** a través de **RECARGAS** que realice el usuario. Este esquema de pago solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital.
- ❖ Pospago abierto, es decir, que el usuario va a pagar a **Spacenet** una renta mensual fija o cargo fijo por tener a su disposición los Servicios 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.

Spacenet le notificará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando esté próximo a consumir la totalidad de las unidades incluidas en su tarifa, plan o paquete contratado, alertándole que, en el supuesto de que exceda el consumo de la

totalidad de las unidades incluidas, se generarán cargos adicionales que deberá pagar a **Spacenet**.

- ❖ Mensualidades fijas por adelantado, es decir, el usuario va a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del esquema de pospago, exceptuando el momento de pago de los Servicios.

3. CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los contratos de adhesión aprobados por la Profeco y, en su caso, sus respectivas carátulas, que son utilizados por **Spacenet** –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta como el “**Contrato de Servicios**”– pueden consultarse en el portal de internet: <https://www.spacenet.com.mx/> –en adelante, referida como la “**Página Web**”–, así como en el Buró Comercial de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones de la Profeco, en los siguientes hipervínculos:

- ❖ Prepago: [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet Communications Services de México, S.A. de C.V.!!Spacenet 072-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet%20Communications%20Services%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.de%20C.V.!!Spacenet%20072-2020.pdf)
- ❖ Pospago abierto y/o mensualidades fijas por adelantado: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet%20Communications%20Servicios%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.%20de%20C.V.!!%20Spacenet%20065-2024.pdf

4. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

El usuario podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios para contratar los Servicios:

- Acudiendo personalmente al punto de comercialización de **Spacenet**, ubicado en Avenida México # 803, Piso 2, Colonia Santa Teresa, Alcaldía La Magdalena Contreras, C.P. 10710, en la Ciudad de México –en lo sucesivo, referido como el “**PC**”–.
- Comunicándose a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.
- Enviando un correo electrónico a la dirección contacto@spacenet.com.mx, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.

Los días y el horario de atención para la contratación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

4.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Para que el usuario reciba los Servicios deberá firmar con **Spacenet** la carátula del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil satelital y/o radio PTT satelital en los esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado aprobado por la Profeco –en adelante, referido como el "**Contrato de Servicios de PA y MFPA**"–, con lo cual manifestará su voluntad para adherirse al referido contrato y su carátula, así como proporcionar diversa información personal, entre ésta: nombre completo, domicilio, RFC, número telefónico, correo electrónico, datos bancarios, etc.

Para la formalización del Contrato de Servicios de PA y MFPA, el usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- i. El usuario deberá acudir al PC, enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, solicitando la contratación de los Servicios o, en su caso, información más detallada de la oferta o plan tarifario que desea contratar y/o los costos de los equipos de telefonía móvil satelital y/o radios PTT disponibles, según corresponda –en lo subsecuente, referidos de manera conjunta o separada como el "**Equipo Satelital**"–.
- ii. El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificará el costo de la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–, qué beneficios incluye y, en caso de requerirlo, el costo del Equipo Satelital.
- iii. De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá efectuar por transferencia bancaria el pago por adelantado del costo único de activación de los Servicios conforme a los datos proporcionados por **Spacenet**; costo que se determinará con base en el plan que desee contratar; y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.
- iv. Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, se coordinará con el usuario, en un periodo no mayor a 1 día hábil, para acordar la fecha en la que deberá acudir al PC, para que se le haga entrega de la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, del Equipo Satelital, así como para la firma de la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA.
- v. **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.
- vi. Para la firma de la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA, el usuario deberá entregar a **Spacenet**, por medios físicos o electrónicos –ello se determinará con base en el medio de contratación de los Servicios elegido por el usuario–, la siguiente documentación:

- Identificación oficial vigente –Credencial Para Votar con Fotografía, Pasaporte o Cédula Profesional–.
- Comprobante de domicilio con antigüedad no superior a 3 meses.
- El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen; en caso de que el usuario desee domiciliar el pago de los Servicios.

Si los Servicios son requeridos por una persona moral, la persona física que contrate los Servicios a su nombre deberá exhibir la siguiente documentación:

- Acta constitutiva de la empresa con sus datos de inscripción.
 - Poder notarial del representante legal.
 - Identificación oficial vigente del representante legal –Credencial Para Votar con Fotografía, Pasaporte o Cédula Profesional–.
 - Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
 - Constancia de situación fiscal actualizada.
 - El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen; esto, en caso de que el usuario desee domiciliar el pago de los Servicios.
- vii.** En la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA se indicará la información relevante de los Servicios, entre ésta, la descripción del paquete contratado, y en su caso, las promociones aplicables, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la modalidad bajo la cual se entregará el Equipo Satelital y los medios de contacto de **Spacenet** para reportar fallas.
- viii.** **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –sólo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.
- ix.** Si el usuario se encuentra fuera de la Ciudad de México, **Spacenet** enviará por mensajería la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, el Equipo Satelital –los costos de envío son por cuenta del usuario–, y le informará, vía telefónica, el procedimiento para activar los Servicios.

Todo lo pactado o contratado entre el usuario y **Spacenet** de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al usuario a través de 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 5 días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

4.2. Esquema de prepago

Bajo este esquema, al momento de que el usuario active y utilice los Servicios se obliga a los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicios aplicable para el mencionado esquema de pago.

Por ello, y para contratar los Servicios, el usuario únicamente deberá adquirir de **Spacenet** una recarga, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

- i. El usuario deberá acudir al PC, enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, para adquirir un plan de prepago y, en su caso, para que se le proporcione información sobre los costos del Equipo Satelital.
- ii. El usuario deberá realizar el pago por adelantado mediante transferencia bancaria conforme a los datos proporcionados por **Spacenet** y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.

El pago que realizará el usuario corresponderá al costo único por concepto de activación de los Servicios, así como a la tarifa aplicable a la oferta comercial que desee contratar. Si es su deseo adquirir un Equipo Satelital de **Spacenet**, además, deberá liquidar el costo vigente.

- iii. Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, se coordinará con el usuario, en un periodo no mayor a 1 día hábil, para acordar la fecha en la que deberá acudir al PC para que se le haga entrega de la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, de ser el caso, del Equipo Satelital; o, en su caso, para su envío al domicilio indicado por el usuario, asumiendo éste último el costo del servicio de mensajería.
- iv. **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital–.
- v. En caso de que el usuario se encuentre fuera de la Ciudad de México, **Spacenet** enviará por mensajería la tarjeta SIM –solo aplica para el servicio de telefonía móvil satelital– y, en su caso, el Equipo Satelital –los costos de envío son por cuenta del usuario–, y le informará, vía telefónica, el procedimiento para activar los Servicios.

Los días y el horario de atención para la contratación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

5. PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL SATELITAL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO

Para activar el servicio de telefonía móvil satelital en el esquema de prepago, el usuario deberá insertar la tarjeta SIM dentro del Equipo Satelital y encenderlo, con la finalidad de que éste se registre con la constelación satelital de que se trate.

Al activarse la tarjeta SIM, esta se identificará en la red con un número llamado MSISDN –número de identificación único del usuario, mejor conocido como el número de teléfono satelital– y ello le permitirá al usuario utilizar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que sólo funcione con la red de **Spacenet**.

Al activar el servicio de telefonía móvil satelital, el usuario manifiesta su voluntad de:

- ❖ Aceptar los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicio de telefonía satelital en el esquema de prepago –en lo subsiguiente, referido como el "**Contrato de Servicios de Prepago**"–.
- ❖ Aceptar que **Spacenet** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente dirección electrónica: <https://www.spacenet.com.mx/aviso-de-privacidad.html>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el usuario.

Si la tarjeta SIM se encuentra dañada, el usuario deberá hacerlo del conocimiento de **Spacenet** para que se le entregue una nueva, sin costo alguno.

En caso de que el usuario tenga alguna dificultad para activar los Servicios, recibirá ayuda y orientación del personal de **Spacenet** a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios de Prepago y en este Código.

Spacenet informará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:

- a) La confirmación del monto de la recarga realizada y,
- b) La oferta comercial activada o los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, su vigencia y la liga de la Página Web donde el usuario podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

El usuario podrá consultar en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione la tarjeta SIM o el Equipo Satelital; la liga de la Página Web donde podrá consultar el Contrato de Servicios de Prepago, los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios de Prepago y la mecánica de la activación de los Servicios.

6. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL SATELITAL

La línea o número asignado al usuario por **Spacenet** se mantendrán activos siempre que el usuario cuente con saldo para que tenga acceso a los Servicios. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso de los Servicios durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada. Los Servicios serán interrumpidos si el usuario no tiene saldo.

Para mantener el número o línea activos es necesario que el usuario realice, al menos, una recarga cada 270 días naturales; de lo contrario, la línea o número asignado será cancelado, sin posibilidad de recuperación.

Spacenet avisará por correo electrónico al usuario, con 5 días naturales de anticipación, que la oferta comercial contratada está por expirar, con la finalidad de que el usuario decida si es de su interés renovar o no los Servicios.

7. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

7.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Spacenet dará aviso al usuario, cuando menos con 30 días de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso será 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 de Servicios de PA y MFPA bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o solicitar la terminación de este sin penalidad alguna para el usuario.

Spacenet 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 de Servicios de PA y MFPA por sustitución de otro contrato 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.

7.2. Esquema de prepago

Spacenet dará aviso al usuario, cuando menos con 30 días de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de los Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

8. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS

El Contrato de Servicios de Prepago **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 **Spacenet** para poder hacer uso de los Servicios.

El Contrato de Servicios de PA y de MFPA obliga a un **plazo forzoso de 3, 6, 12 o 24 meses**, según corresponda a la oferta comercial contratada por el usuario, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la provisión de los Servicios; tiempo en el cual **Spacenet** prestará los Servicios al usuario a cambio del pago de una renta mensual preestablecida. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato de Servicios de PA y de MFPA será indeterminada.

Spacenet avisará al usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Spacenet no realizará cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contratan los Servicios por el usuario a plazo forzoso.

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

9. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS Y, EN SU CASO, LAS PENALIDADES APLICABLES

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios de Prepago, en cualquier momento, **sin penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Spacenet**.

Tratándose del Contrato de Servicios de PA y de MFPA, una vez concluido el plazo forzoso, el usuario puede dar por terminado dicho contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización de **Spacenet**, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el usuario no esté obligado a saldar todas las facturas y los Servicios que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del contrato en mención.

El usuario tiene derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios de PA y de MFPA en cualquier momento, a través del mismo medio con el cual contrató los Servicios, sujetándose a pagar como **pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso**.

De la misma manera, en el supuesto de que **Spacenet** decida terminar anticipadamente el Contrato de Servicios de PA y de MFPA por causas que le sean directamente imputables a él,

estará obligado a cubrir al usuario una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes por cubrir del referido plazo forzoso.

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

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **Spacenet** proporcionará un folio o número de registro, 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.

9.1. Procedimiento para la cancelación de los Servicios

Si el usuario –persona física– requiere la cancelación de los Servicios deberá seguir el procedimiento que a continuación se describe:

- i. El usuario deberá acudir al PC, comunicarse a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, o enviar un correo electrónico a **contacto@spacenet.com.mx**, manifestando su voluntad de cancelar los Servicios y las razones de su petición.
- ii. El usuario deberá exhibir, por medios físicos o electrónicos –dependiendo del medio utilizado por el usuario para este trámite–, una identificación oficial vigente –credencial para votar con fotografía, pasaporte o cédula profesional–.

Si la cancelación de los Servicios corresponde a un usuario que es persona moral, el representante legal de ésta, deberá exhibir su identificación oficial vigente y el poder notarial con facultades de administración –sólo en caso de que, con anterioridad, no haya acreditado su personalidad ante **Spacenet**–.

- iii. El personal de **Spacenet** levantará constancia de la solicitud del usuario y le asignará un número de folio/registro de seguimiento, mismo que se entregará a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
- iv. El personal de **Spacenet** atenderá la solicitud y cancelará los Servicios en un plazo máximo de 1 a 3 días hábiles. De ser el caso, dentro de ese mismo plazo, **Spacenet** acordará con el usuario la devolución del Equipo en Renta.
- v. **Spacenet** le informará al usuario, vía correo electrónico, el momento de la finalización del trámite de cancelación de los Servicios.

Tratándose de los esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, y para que proceda la cancelación, el usuario deberá estar al corriente en los pagos de las contraprestaciones aplicables, así como devolver el Equipo en Renta en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios de PA y MFPA no exime al usuario de pagar a **Spacenet** los adeudos generados por los Servicios ni de la devolución del Equipo en Renta, únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

Tratándose del Contrato de Servicios de PA y MFPA, **Spacenet** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el usuario haya dado por adelantado, y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que, con motivo de la cancelación, no se hayan prestado efectivamente por **Spacenet**, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

Los días y horarios de atención para la cancelación de los Servicios son de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.

9.2. Causales de cancelación o terminación del Contrato de Servicios de PA y de MFPA

El Contrato de Servicios de PA y MFPA se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes, en los siguientes casos:

1. En cualquier momento, por cualquiera de las partes, resultando aplicable lo previsto en el párrafo cuarto de la cláusula Segunda del Contrato de Servicios de PA y MFPA.
2. Si el usuario deja de pagar el importe íntegro de dos mensualidades de los Servicios.
3. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la modificación de los términos y condiciones del Contrato de Servicios de PA y MFPA, de conformidad con lo previsto en la cláusula Novena de dicho Contrato.
4. Por la imposibilidad permanente de **Spacenet** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Si el usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
6. Si el usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero, sin la debida autorización de **Spacenet** o de la CRT.
7. Si **Spacenet** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **Spacenet**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
8. Por término de la vigencia o revocación del título de concesión que le permite a **Spacenet** comercializar los Servicios con el usuario.
9. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios de PA y MFPA por parte de **Spacenet**.
10. Si la suspensión de los Servicios como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

11. Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o de **Spacenet**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el usuario o **Spacenet** son declarados en quiebra.
12. Si el usuario utiliza el Equipo Satelital o los Servicios en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de los Servicios.
13. 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.
14. Si el usuario cede los derechos derivados del Contrato de Servicios de PA y de MFPA a cualquier tercero sin el consentimiento previo y por escrito de **Spacenet**.
15. Si el usuario realiza cualquier práctica prohibida o acto ilícito de los descritos en los numerales 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14 y 15 de la cláusula Décima del Contrato de Servicios de PA y de MFPA.
16. Si el usuario, al hacer uso de los Servicios, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, que resulte en una actividad ilícita de manera consciente o no.
17. Por muerte del usuario.
18. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
19. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

10. CAMBIO DE PLAN

Si el usuario decide realizar el cambio del plan originalmente contratado deberá cumplir con lo siguiente:

10.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

- i. Estar al corriente en el pago de las cantidades aplicables a los Servicios prestados por **Spacenet**.
- ii. Permanecer, por lo menos, un corte de facturación con el plan o paquete inicialmente contratado. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.

El procedimiento que deberá seguir el usuario para solicitar el cambio del plan originalmente contratado es el siguiente:

- i. El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desee migrar.

- ii. El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.
- iii. En caso de que el usuario esté de acuerdo con la cotización de **Spacenet**, deberá aceptarla por correo electrónico. La modificación solicitada por el usuario se reflejará en la siguiente factura, es decir, los costos asociados al cambio solicitado.

10.2. Esquema de prepago

Para solicitar el cambio del plan originalmente contratado, el usuario deberá realizar lo siguiente:

- i. El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desea migrar.
- ii. El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.
- iii. De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá realizar el pago anticipado asociado al cambio de plan, por transferencia bancaria conforme a los datos proporcionados por **Spacenet**, y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.
- iv. Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, la modificación solicitada se efectuará en un periodo no mayor a 1 día hábil.

11. COBERTURA DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS DISPONIBLES FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

La Cobertura de los Servicios es global, por lo cual el usuario podrá utilizar los Servicios en todo el territorio nacional y fuera de éste, según el plan tarifario o Servicio contratado. El usuario podrá consultar la cobertura de los Servicios en la Página Web.

11.1. Procedimiento de activación y desactivación de los Servicios cuando el usuario se encuentre fuera del país

Para activar o desactivar los Servicios cuando el usuario se encuentre fuera del país, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**; en ambos casos, de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM, para solicitar la activación o desactivación de los Servicios cuando se encuentre fuera del territorio nacional.

11.2. Tarifas y/o promociones aplicables a los servicios disponibles fuera del territorio nacional

Los Servicios son globales, por lo cual las tarifas y/o promociones de **Spacenet** aplican tanto en el territorio nacional como fuera de éste.

12. TARIFAS

Las tarifas, los paquetes y, en su caso, las promociones de **Spacenet**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el usuario en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, así como en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones de la CRT al momento de inscripción de las tarifas serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el referido Sistema al momento de inscripción de las tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada plan que comercializa **Spacenet**.

Spacenet no cobrará tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente por el usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, **Spacenet** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales, tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

13. PAGO DE LOS SERVICIOS

Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **Spacenet** inicie la prestación de los mismos.

La fecha, forma y lugares de pago de los Servicios pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios de Prepago, en la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA o en la Página Web.

El pago por la prestación de los Servicios –en adelante, referida como la "**Contraprestación**"–, se deberá realizar:

- a) Para el esquema de prepago, en el momento en que el usuario adquiera una recarga. La Contraprestación se podrá pagar con tarjeta de crédito o débito,

mediante transferencia bancaria conforme a los datos que sean proporcionados por **Spacenet**, o por cualquier otro medio que **Spacenet** habilite y haga oportunamente del conocimiento del usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

- b) Tratándose de los esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, el pago deberá realizarse en la fecha señalada en la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA o en el estado de cuenta, recibo y/o factura que **Spacenet** entregue mensualmente al usuario.

El usuario podrá realizar el pago de la Contraprestación con tarjeta de crédito o débito, incluso con cargo automático a una tarjeta de crédito o débito, previa autorización del usuario, o por transferencia bancaria conforme a los datos que sean proporcionados por **Spacenet**, o por cualquier otro medio que **Spacenet** habilite y haga oportunamente del conocimiento del usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

La Contraprestación y cualquier otro costo relacionado con los Servicios se establecerán y pagarán en moneda nacional.

14. EQUIPO SATELITAL NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para que el usuario utilice los Servicios es necesario que cuente con el Equipo Satelital para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por la CRT y cumplir con los requerimientos mínimos que **Spacenet** informará al usuario previamente a la contratación de los Servicios.

Conforme a la oferta comercial contratada por el usuario para los esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, él podrá hacer uso de los Servicios utilizando un Equipo Satelital de su propiedad, o podrá contratar de **Spacenet** un plan tarifario que incluya los Servicios y adquirir directamente de **Spacenet** el Equipo Satelital, es decir, comprarlo –en lo sucesivo, referido como el “Equipo Propio”– o, en su caso, contratar de **Spacenet** un plan tarifario que incluya un Equipo Satelital en arrendamiento, esto es, rentarlo –en lo subsecuente, referido como el “Equipo en Renta”–.

El usuario deberá adquirir el Equipo Propio realizando un único pago por adelantado. En ningún caso, el plan tarifario contratado estará vinculado al pago del Equipo Propio.

En caso del Equipo en Renta, el usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del mismo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta la terminación del Contrato de Servicios. Asimismo, se compromete a devolver el Equipo en Renta a **Spacenet**, presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

De acuerdo con la disponibilidad del Equipo Propio, el usuario podrá recibirlo de manera inmediata en el PC al momento de la celebración del Contrato de Servicios de PA y MFPA. En caso de que no exista disponibilidad del Equipo Propio, **Spacenet** lo entregará en un periodo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de firma de referido contrato, siempre y cuando dicho Equipo Propio sea parte de la oferta comercial vigente de **Spacenet**. El usuario podrá

acordar con **Spacenet** una fecha distinta para la entrega del Equipo Propio y/o del Equipo en Renta fuera del plazo de 10 días hábiles establecido, si así conviene a sus intereses.

Tratándose de los esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado, una vez entregado el Equipo Propio y/o el Equipo en Renta, según corresponda a la oferta comercial contratada por el usuario, **Spacenet** empezará a facturar los Servicios.

14.1. Devolución del Equipo en Renta

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios de PA y MFPA, el usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en Renta a **Spacenet** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación de dicho contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el usuario hizo la devolución del Equipo en Renta conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios de PA y MFPA, **Spacenet** tiene la obligación de cancelar el pagaré establecido en la carátula de dicho contrato.

En el supuesto de que el usuario no devuelva el Equipo en Renta a la terminación del Contrato de Servicios de PA y MFPA, 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 firma 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, **Spacenet** le proporcionará 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.

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

14.2. Características técnicas y de operación del Equipo Satelital

Para prestar los Servicios, y conforme a la oferta comercial contratada por el usuario, **Spacenet** proporcionará el Equipo Satelital en la modalidad de compraventa o arrendamiento, el cual permitirá establecer comunicación de forma confiable y segura en cualquier parte del mundo.

Asimismo, el Equipo Satelital provisto por **Spacenet** es idóneo para que el usuario tenga una comunicación segura por voz en lugares inaccesibles, sin cobertura terrestre fija o celular, proporcionando un servicio ininterrumpido, las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre que el Equipo Satelital se encuentre al aire libre con la mayor vista al cielo.

El listado del Equipo Satelital que **Spacenet** ofrece a sus usuarios en los esquemas de compraventa y arrendamiento, así como sus características técnicas y de operación, pueden

consultarse en la Página Web, en la siguiente dirección electrónica:
<https://www.spacenet.com.mx/servicios-de-voz.html>.

14.3. Desbloqueo del Equipo Satelital

El Equipo Satelital no cuentan con la funcionalidad de desbloqueo pues, por cuestiones de la plataforma de seguridad del operador satelital Iridium, sólo se permite su funcionamiento con Iridium y, por consecuencia, únicamente en la red satelital de **Spacenet**.

14.4. Garantía del Equipo Propio

La garantía que ofrece **Spacenet** aplicará únicamente al Equipo Propio y por un periodo de 12 meses, a partir de su fecha de compra. Esta garantía cubrirá el reemplazo y/o la reparación del Equipo Propio por defectos materiales y de mano de obra.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección contacto@spacenet.com.mx, para acordar con **Spacenet** la entrega del Equipo Propio y acudir, en la fecha acordada, al PC, donde deberá entregar el Equipo Propio, copia de su recibo de compra, copia de la garantía que le fue entregada al momento de la compra y sus datos de contacto.

El personal del PC revisará el Equipo Propio y realizará un dictamen en el cual anotará la fecha de recepción, marca, modelo, las condiciones generales y la procedencia o no de la garantía, motivando dicha resolución; posteriormente, el dictamen será enviado al área comercial de **Spacenet**.

El Área Comercial de **Spacenet** notificará al usuario, en un término máximo de 10 días hábiles, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, la procedencia o no de la garantía, los motivos de tal situación y, en caso de que proceda la garantía, el día que podrá acudir por el Equipo Propio reparado o por un equipo nuevo.

El día que el usuario acuda por el Equipo Propio se le entregará un informe en el que se hará constar cuáles fueron las reparaciones realizadas o si se realizó un cambio por un equipo nuevo. El tiempo que duren las reparaciones no se computará para el término de la garantía.

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

- El Equipo Propio no es reparado por **Spacenet** o el fabricante.
- Existen fallas debido al abuso y/o mal uso del Equipo Propio.
- Se determina el desmontaje o modificación no autorizada del Equipo Propio.
- **Spacenet** o el fabricante determinan que la garantía es improcedente.
- Si el usuario no cuenta con el recibo original expedido por **Spacenet** o con la póliza de garantía del Equipo Propio donde se determine, sin lugar a dudas, la fecha de compra del mismo.

Todas las decisiones tomadas por **Spacenet** respecto de la procedencia de la garantía del Equipo Propio serán finales y el usuario acepta que acatará dichas determinaciones.

Si el origen de las fallas que se presenten en el Equipo Propio sujeto a garantía no es atribuible al usuario, **Spacenet** lo reparará, sin costo alguno de mano de obra, materiales o envío, si es dentro del territorio nacional; y, de ser necesario, lo reemplazará por otro Equipo Satelital de similares características.

El reemplazo del Equipo Propio no tendrá ningún costo extra para el usuario, sin embargo, si éste solicita el reemplazo del Equipo Propio fuera del periodo de 12 meses de vigencia de la garantía, deberá pagar el monto por dicho concepto, el cual se encontrará debidamente registrado ante la CRT.

Una vez aplicada la garantía sobre el Equipo Propio, el usuario contará con 90 días naturales a partir de la fecha en la que el Equipo Propio fue entregado, para expresar de nuevo su inconformidad, en cuyo caso **Spacenet** estará obligado a realizar la revisión respectiva.

Si el Equipo Propio falla fuera de la vigencia de la garantía, **Spacenet** 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 Propio.

En caso de que el Equipo Propio se encuentre sujeto a garantía, **Spacenet** suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que, al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo Propio, **Spacenet** proporcione al usuario un Equipo Satelital sustituto de similares características. La suspensión del cobro de los Servicios no procederá en caso de que el usuario haga uso de los Servicios a través de otro equipo satelital que tenga en su posesión.

Cuando la afectación en el Equipo Propio sea imputable al usuario, **Spacenet** no estará obligado a realizar la reparación a menos que el usuario cubra los gastos de esta, sin que ello afecte o cancele las obligaciones contractuales de los Servicios.

14.5. Robo o extravío del Equipo Satelital

En caso de robo o extravío del Equipo Satelital o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del usuario, éste deberá solicitar a **Spacenet** la suspensión de los Servicios, comunicándose a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, o enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.

En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo en Renta, el usuario deberá solicitar a **Spacenet** la sustitución del mismo, asumiendo el costo del Equipo en Renta. Asimismo, y en caso de robo o siniestro del Equipo en Renta, el usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al evento para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, en donde se acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo en Renta.

Spacenet, después de suspender los Servicios por robo o extravío del Equipo Satelital de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se debe abstener de realizar cobros relacionados con la prestación de los Servicios durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos de los Servicios y el Equipo Satelital, excepto cuando **Spacenet** acredite que el usuario está utilizando los Servicios.

14.6. Mantenimiento y reparación del Equipo en Renta

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo en Renta no es atribuible al usuario, **Spacenet** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios de PA y MFPA permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades.

Del mismo modo, **Spacenet** se obliga a dar mantenimiento al Equipo en Renta para la adecuada prestación de los Servicios en tanto el Contrato de Servicios de PA y MFPA se encuentre vigente.

15. ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE

Spacenet emitirá al usuario un estado de cuenta o detalle de consumo al usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados.

Spacenet transparentará en el estado de cuenta, recibo y/o factura correspondiente, la parte que corresponda al costo de los Servicios y, en su caso, la que corresponda al costo del Equipo Propio adquirido directamente de **Spacenet**.

15.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Spacenet entregará gratuitamente, en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios 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 de los Servicios y, en su caso, de los servicios adicionales contratados.

La factura contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

El usuario puede pactar con **Spacenet** 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, acuerden ambas partes.

El usuario se obliga a notificar a **Spacenet**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA, 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 mismo.

En caso de que el usuario no notifique a **Spacenet** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA 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 de **Spacenet**, y se tendrá por recibida por el usuario.

En caso de que el usuario realice la compra del Equipo Propio, **Spacenet** debe incluir dicho concepto desglosado en la factura correspondiente.

15.2. Esquema de prepago

Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del usuario.

15.3. Cargos indebidos

Tratándose de cargos indebidos, **Spacenet** 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 de pago con el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En el caso de los Servicios provistos en el esquema de prepago, y en caso de que exista algún cargo indebido en el estado de cuenta o detalle de consumo, el usuario lo hará del conocimiento de **Spacenet** a través de los medios de consulta de información y atención al usuario establecidos en la cláusula sexta del Contrato de Servicios de Prepago.

16. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Spacenet se obliga a prestar los Servicios de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Spacenet es el único responsable frente al usuario por la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

La arquitectura de constelación LEO reticulada de Iridium proporciona múltiples capas de resiliencia y redundancia para brindar una confiabilidad de red líder en la industria. Así, y dada la gran cantidad de satélites de la constelación de Iridium que se mueven rápidamente con múltiples haces puntuales superpuestos, se minimizan las conexiones perdidas y las llamadas interrumpidas, ya que generalmente se puede ver más de un satélite desde cualquier lugar de la Tierra. La constelación de satélites LEO también permite cambiar a múltiples ángulos de visión del satélite para que los problemas de línea de visión sean temporales, siempre que se tenga una vista del cielo.

Si un solo satélite no está disponible temporalmente debido a problemas técnicos o mantenimiento planificado:

- a) La interrupción se localizará en el usuario o la región.
- b) El tráfico de enlace entre satélites –ISL– se puede enrutar dentro de la constelación hasta que se coloque un repuesto.
- c) Las terminales terrestres de respaldo en Alaska permitirán que el tráfico se conecte a tierra en múltiples ubicaciones.
- d) La arquitectura satelital reticulada permite que Iridium opere con una mayor confiabilidad debido a la arquitectura de malla inherente que involucra tanto la infraestructura celestial como la terrestre.
- e) Si falla un enlace en esta red, el sistema puede reconocer y responder rápidamente proporcionando rutas de enrutamiento alternativas para que la comunicación llegue a los usuarios finales.
- f) Los satélites Iridium tienen múltiples capas de redundancia de subsistemas a bordo para componentes críticos y un sistema de detección de fallas a bordo que permite una mitigación segura y rápida de las anomalías que puedan ocurrir.
- g) Los satélites son programables, lo que permite a los ingenieros de tierra cargar instrucciones y software, según sea necesario para mantener los satélites funcionando a un alto nivel de rendimiento y confiabilidad.
- h) Los repuestos en órbita se pueden repositionar y activar rápidamente, según sea necesario.
- i) La órbita terrestre baja proporciona una ruta de transmisión más corta con menos atenuación de la señal. Esto permite equipos de usuario verdaderamente móviles con antenas más pequeñas que no requieren estabilización mecánica o reorientación para mantener las señales satelitales. En otras palabras, los dispositivos de Iridium son como teléfonos en su tamaño y movilidad.

Por todo lo anterior, **Spacenet** respalda que la calidad de los Servicios es de **99.5%** en cualquier zona a nivel mundial.

17. EXCLUSIÓN DE PORTABILIDAD

Los Servicios son de comunicación satelital, por lo cual, la numeración que **Spacenet** le asigna al usuario para disfrutar del servicio de telefonía móvil satelital es de alcance internacional conforme a la regulación emitida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, siendo materialmente imposible para **Spacenet** ofrecer 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 la CRT.

18. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS

La prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben de incluirse en la carta a la que se hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones y, en lo conducente, en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores de servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012.

El usuario se compromete a utilizar los Servicios para **uso personal**, nunca comercial, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios, así como a cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en dicho contrato y en las disposiciones jurídicas aplicables a los Servicios.

Queda estrictamente prohibido al usuario:

- Comercializar los Servicios u obtener cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
- Realizar 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 la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- Incurrir en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- Realizar cualquier práctica prohibida por las leyes.
- Utilizar los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Para un óptimo desempeño de los Servicios debe existir línea de visión despejada con cualquiera de los satélites que integran la constelación de Iridium, es decir, para que el usuario pueda hacer o recibir comunicaciones debe estar en exteriores, al aire libre, con la mayor vista al cielo. Cuanto más despejada esté la vista al cielo mejor funcionarán los Servicios. Lo anterior, se debe a que el usuario se está comunicando con satélites en órbita terrestre baja que están constantemente en movimiento.

19. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

El usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que los Servicios han sido suspendidos y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

En caso de que los Servicios se vean afectados o interrumpidos de manera temporal por factores meteorológicos y/o por fallas inusuales en la constelación de satélites de Iridium, **Spacenet** enviará por medios electrónicos o digitales una comunicación masiva a todos sus usuarios, informándoles de dicha situación y el tiempo estimado en que los Servicios se verán afectados. Una vez restablecidos los Servicios, se enviará a los usuarios una nueva comunicación masiva para hacerles saber esa situación.

19.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

Conforme al Contrato de Servicios de PA y MFPA, **Spacenet** suspenderá la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, si el usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los Servicios.
2. Por falta de pago de los Servicios contratados en la fecha indicada en la carátula del Contrato de Servicios de PA y MFPA o en el estado de cuenta, en cuyo caso los Servicios se podrán suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del referido contrato o en el estado de cuenta.
3. Si el usuario no realiza el pago de los Servicios exclusivamente en los lugares y/o a través de las formas de pago autorizadas por **Spacenet**.
4. Si se determina que el uso de los Servicios por parte del usuario con equipos propios no adquiridos directamente de **Spacenet**, que no estén homologados por la CRT y/o que no son compatibles con la red de **Spacenet**, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros usuarios.
5. Por utilizar los Servicios o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de PA y MFPA y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
6. A solicitud del usuario, en caso de robo o extravío del Equipo Satelital.
7. Si el usuario comercializa los Servicios, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
8. 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 la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
9. Si el usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Spacenet**, sus filiales,

afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/o al Equipo Satelital, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

10. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
11. Si mediante el uso de los Servicios, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
12. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
13. Por caso fortuito o fuerza mayor.
14. Si el usuario utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
15. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la falta u omisión de datos.
16. Por término de la vigencia o revocación del título de concesión que le permite a **Spacenet** comercializar los Servicios con el usuario.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Spacenet** deberá reanudar la prestación de los mismos 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 de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Primera del Contrato de Servicios de PA y MFPA.

El plazo máximo de suspensión de los Servicios contratados 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 de que el usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **Spacenet** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios de PA y MFPA al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

Spacenet 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 los Servicios.

Tratándose de interrupciones en los Servicios debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura de **Spacenet**, este último avisará 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 48 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrán verse afectados los Servicios. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **Spacenet** realizará una compensación al usuario en términos del Contrato de Servicios de PA y MFPA.

19.2. Esquema de prepago

Conforme al Contrato de Servicios de Prepago, **Spacenet** suspenderá la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, si el usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar los Servicios o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de Prepago y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
2. A solicitud del usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o Equipo Satelital.
3. Si el usuario comercializa los Servicios, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero.
4. 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 la CRT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
5. Si el usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
6. Si mediante el uso de los Servicios, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
7. Si el usuario utiliza los Servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
8. Para hacer cesar la comisión de delitos.
9. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la falta u omisión de datos.
10. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
11. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Spacenet** deberá reanudar la prestación de los mismos 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 consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima del Contrato de Servicios de Prepago.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Spacenet** deberá reanudar la prestación de éstos en un periodo máximo de 48 horas.

20. BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN

Spacenet deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

- ❖ Cuando por causas imputables a **Spacenet** los Servicios no se prestan en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en su publicidad, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, **Spacenet** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.
- ❖ Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si ésta dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Spacenet** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- ❖ Cuando se interrumpan los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de los Servicios, ésta no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **Spacenet** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar.
- ❖ Cuando **Spacenet** realice cargos indebidos deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los dos últimos párrafos arriba mencionados, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización de la CRT en términos de la normatividad aplicable, **Spacenet** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Spacenet** reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios, 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 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el usuario. Si **Spacenet** no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses que se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

20.1. Mecanismos aplicables a la bonificación y compensación

El usuario que desee solicitar una compensación y/o bonificación deberá comunicarse con **Spacenet** a través de alguno de los medios de contacto establecidos en el Contrato de Servicios.

20.1.1. Esquemas de pospago abierto y de mensualidades fijas por adelantado

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Spacenet** se obliga a realizarla a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 20 de este Código.

La bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes y se comprobará que se ha efectuado reflejándolas en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura.

20.1.2. Esquema de prepago

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Spacenet** se obliga a realizarlas a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 20 de este Código o de que el usuario haya realizado la reclamación correspondiente.

La bonificación y compensación se realizará en Servicios y, al momento de realizarla, **Spacenet** se obliga a mandar un correo electrónico al usuario para informarle esa situación.

21. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Satelital, así como realizar consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Spacenet**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al PC, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Comunicándose a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

A partir de que **Spacenet** reciba un reporte de falla o interrupción en los Servicios deberá proporcionar al usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta. Las fallas en los Servicios reportadas serán atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

El usuario podrá consultar el estatus de su queja y darle seguimiento a través de la Página Web, en el apartado denominado Quejas y Aclaraciones, en la dirección electrónica: <https://www.spacenet.com.mx/quejas-y-aclaraciones.html>, utilizando el número de folio de atención asignado por **Spacenet**.

22. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Los trámites relacionados con los Servicios que se indican a continuación sólo podrán realizarse por el usuario y no tienen costo; su duración es de entre 1 y 10 días hábiles, y respecto de los mismos **Spacenet** no utiliza formato alguno:

- i. Cancelación de los Servicios. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 9.1 de este Código.
- ii. Cambio de plan. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 10 de este Código.
- iii. Solicitud de aplicación de la garantía del Equipo Satelital. El usuario deberá observar lo dispuesto en el numeral 14.4 de este Código.
- iv. Solicitud de bonificaciones y/o compensaciones. El usuario deberá cumplir con lo indicado en el numeral 20.1 de este Código.

El usuario podrá solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado a través de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al PC, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM.
- Comunicándose a los números telefónicos **800 11 20 184** o **55 3300 4800**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 a 6:00 PM.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de contacto@spacenet.com.mx, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Para cualquier duda relacionada con los trámites, el usuario podrá utilizar cualquiera de los medios de contacto de **Spacenet** que se indican en este Código, para ser atendido por un ejecutivo.

23. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS

Por el momento, **Spacenet** únicamente cuenta con el PC, cuyo domicilio y mapa de ubicación aparecen en la Página Web, así como los medios electrónicos de contacto y los días y horarios de atención.

En todo momento, el usuario podrá hacer uso de los medios electrónicos y telefónicos establecidos en este Código y en el Contrato de Servicios, para recibir la atención que requiera.

24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

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

El usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad vigente en la siguiente liga: <https://www.spacenet.com.mx/aviso-de-privacidad.html> para que, en su caso, pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Tratándose de los Servicios provistos en el esquema de prepago, el usuario estará aceptando que **Spacenet** utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad simplificado al activar la línea para utilizar los Servicios.

Para transferir la información del usuario a terceros, **Spacenet** debe poner a su disposición el Aviso de Privacidad para que, en todo caso, el usuario ejerza 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 Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **Spacenet** debe obtener el consentimiento expreso del usuario.

25. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cuanto a la contratación de los Servicios para usuarios con discapacidad, **Spacenet** pondrá a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales, en su caso, y los paquetes que ofrezca.

26. NO DISCRIMINACIÓN

Spacenet debe prestar los Servicios en condiciones equitativas a todo aquél 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 **Spacenet** 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 de los Servicios.