



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/062/2024

Expediente: PFC.H.C.1/062/2024.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR:	TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	INTERNET PARA EL BIENESTAR
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	060-2024
FECHA DE REGISTRO:	09/02/2024
CONCESIÓN ÚNICA	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET006392CO-521328
VIGENCIA:	16/10/2037
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 09 días del mes de febrero del año 2024.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **060-2024** de fecha **09 de febrero de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





NOMBRE COMERCIAL: INTERNET PARA EL BIENESTAR

RAZÓN SOCIAL: TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.

RFC: TVT160908N51

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO: <https://www.internetparaelbienestar.mx>; correo electrónico: atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx así como los teléfonos 55 9331 1394

DOMICILIO: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, Mexico. CP 71050.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V., CON NOMBRE COMERCIAL DE "INTERNET PARA EL BIENESTAR" A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR", A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- Que manifiestan su voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión.
- Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet Móvil, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA: VIGENCIA. La VIGENCIA del presente contrato es **indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

El SUSCRIPTOR podrá verificar previo a la contratación la compatibilidad de su Equipo Terminal de Telecomunicaciones con la red del PROVEEDOR en la página de internet <https://www.internetparaelbienestar.mx>. El SUSCRIPTOR reconoce que si utiliza un Equipo Terminal de Telecomunicaciones que no se encuentre debidamente homologado por el IFT, el servicio puede tener fallas, funcionamiento anormal o falta de conexión en la red del PROVEEDOR. En este caso el PROVEEDOR no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualquiera de los Servicios contratados.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia que podrá consultar en la siguiente liga de internet <https://www.internetparaelbienestar.mx>; o bien, vía Internet en la liga de internet <https://www.internetparaelbienestar.mx> y <https://www.internetparaelbienestar.mx>. Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: <https://www.internetparaelbienestar.mx>

CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

3. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

- Servicio activo:** Se considera como servicio activo líneas nuevas y líneas que se encuentran con un Paquete de Beneficios vigente.
- Servicio en Suspensión:** Si el Suscriptor no cuenta con un Paquete de Beneficios vigente y/o no realiza una Recarga dentro de la Etapa Activa, entrará a etapa de Suspensión, en la cual el SUSCRIPTOR no tendrá servicio entrante ni saliente, esta etapa tendrá una



NOMBRE COMERCIAL: INTERNET PARA EL BIENESTAR

RAZÓN SOCIAL: TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.

RFC: TVT160908N51

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO: <https://www.internetparaelbienestar.mx>; correo electrónico: atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx así como los teléfonos 55 9331 1394

DOMICILIO: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, México. CP 71050.

duración de 90 (noventa) días. Cuando se realice una Recarga de Saldo dentro de los 90 (noventa) días la línea regresará al estado de Servicio Activo.

- c) **Cancelación:** Si el Suscriptor no realiza una Recarga la Etapa de Suspensión habrá acumulado 90 (noventa) días desde su Etapa Activa y la línea del Suscriptor será cancelada.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: <https://www.internetparaelbienestar.mx>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.internetparaelbienestar.mx>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://www.internetparaelbienestar.mx>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.internetparaelbienestar.mx>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://www.internetparaelbienestar.mx>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 9331 1394, así como el correo electrónico atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.

El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo puede ser consultado en el portal <https://www.internetparaelbienestar.mx>. Para acceder al mismo, el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: 1) Ingresar a <https://www.internetparaelbienestar.mx>, 2) Dar Clic en el menú "Mi cuenta", 3) Seleccionar la opción "Regístrate", 4) Ingresar los siguientes datos: número de teléfono de contacto o correo electrónico, seleccionar la casilla de "no soy robot" y presionar enviar, 5) El usuario recibirá un SMS con un código para activar su cuenta.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento del PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y adicionalmente se deberá bonificar al SUSCRIPTOR el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet <https://www.internetparaelbienestar.mx>, previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del suscriptor, y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las



NOMBRE COMERCIAL: INTERNET PARA EL BIENESTAR

RAZÓN SOCIAL: TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.

RFC: TVT160908N51

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO: <https://www.internetparaelbienestar.mx>; correo electrónico: atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx así como los teléfonos 55 9331 1394

DOMICILIO: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, Mexico. CP 71050.

especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.internetparaelbienestar.mx>

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del servicio que realice el SUSCRIPUTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPUTOR que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

NOVENA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPUTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPUTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPUTOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto de recarga realizada;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia de la recarga;
- Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPUTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPUTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPUTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

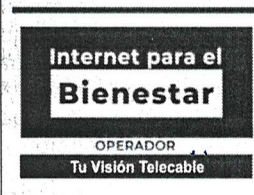
- Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- Por declaración judicial o administrativa.
- A solicitud del SUSCRIPUTOR en caso de robo o extravío del equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente servicio, plan o paquete contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

- Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la



NOMBRE COMERCIAL: INTERNET PARA EL BIENESTAR

RAZÓN SOCIAL: TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.

RFC: TVT160908N51

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO: <https://www.internetparaelbienestar.mx>; correo electrónico: atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx así como los teléfonos 55 9331 1394

DOMICILIO: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, Mexico. CP 71050.

parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente servicio, plan o paquete contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

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

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos personales.

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

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

DÉCIMA CUARTA: 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 los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija.

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

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

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

Para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga <https://www.internetparaelbienestar.mx>

DÉCIMA SÉPTIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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

DÉCIMA OCTAVA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

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

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 060-2024 de fecha 09 del mes de febrero de 2024.



NOMBRE COMERCIAL: INTERNET PARA EL BIENESTAR

RAZÓN SOCIAL: TU VISIÓN TELECABLE S.A. DE C.V.

RFC: TVT160908N51

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO: <https://www.internetparaelbienestar.mx>; correo electrónico: atencion_clientes@internetparaelbienestar.mx así como los teléfonos 55 9331 1394

DOMICILIO: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, México. CP 71050.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Tu_Visión_Telecable_S.A._de_C.V.!!Internet_para_el_Bienestar_060-2024.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUScriptor, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.