SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/618/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA
Expediente: PFC.H.C.1/319/2017
Registro: 293-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	STARSATEL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	STARSATEL
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA
NÚMERO DE REGISTRO	293-2017
FECHA DE REGISTRO	20/12/2017

TITULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET050252CO-101815
VIGENCIA	25/04/2044
NATURALEZA	CUALQUIER SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES QUE TECNICAMENTE LE PERMITAN LOS MEDIOS DE TRANSMISION E INFRAESTRUCTURA DE SU RED

Ciudad de México, a 20 de diciembre de 2017

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

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA**, presentado por **STARSATEL, S.A. DE C.V.,** con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 293-2017, a 20 de diciembre de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191,

fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado. En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía fija multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial

Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CARÁTULA

STAR SATEL Satellite Links	Contrato #
SUSCRIPTOR O RAZON SOCIAL: _____.	
REPRESENTANTE LEGAL: _____.	
DOMICILIO: _____ _____ _____	
R.F.C.: _____ HOMOCLAVE: _____. TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ) _____	

PLAN	PAGO TOTAL MENSUAL $_____
_____ _____ _____ _____FOLIO IFT: _____	EFECTIVO ( ) TARJETA CRÉDITO ( ) TARJETA DÉBITO ( ) DEPOSITO CUENTA NO._____ BANCO: _____

EQUIPO CANTIDAD EQUIPOS: _____ MARCA: _____ MODELO _____ NÚMERO DE SERIE: _____	LUGAR DE INSTALACIÓN: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____

CONSIDERACIONES

1. **"**EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
2. A partir de que "EL SUSCRIPTOR" cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para "EL SUSCRIPTOR", "EL PROVEEDOR" deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para "EL PROVEEDOR".
4. "EL SUSCRIPTOR" conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de "EL PROVEEDOR", a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de "EL PROVEEDOR", para efecto de modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, "EL SUSCRIPTOR", deberá llamar al teléfono del "EL PROVEEDOR".

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO

Por medio de la presente autorizo a **"EL PROVEEDOR"**, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.
No. de Tarjeta _____.
Institución Bancaria _____.

Firma de "EL SUSCRIPTOR"_____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.

Firma de "EL SUSCRIPTOR"_____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma de "EL SUSCRIPTOR"_____.

STAR SATEL
Satellite Links

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO **DE TELEFONÍA FIJA**, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE STARSATEL, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL PROVEEDOR"** Y POR OTRA PARTE EL _____ QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL SUSCRIPTOR"**, BAJO LAS SIGUIENTES:

D E C L A R A C I O N E S

I.- Declara **"EL PROVEEDOR":**

A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva No. 15,997 de fecha 18 de octubre de 2006, presentada ante el Licenciado Edmundo Márquez Hernández, Notario Público número 3 del Estado de Jalisco.

B) Su representante legal cuenta con poderes específicos suficientes para la celebración de este Contrato.

C) Objeto Social: prestar servicio de telecomunicación por cualquier medio en términos previstos en la concesión.

D) Con Registro Federal de Contribuyente STA061103BL1.

E) Con dirección fiscal Calle Sierra Nevada, No. Exterior: 303, Bosques Del Prado, Aguascalientes, Aguascalientes, C.P. 20127, México.
F) Que es Concesionario de Telecomunicaciones para prestar el servicio de **TELEFONÍA FIJA** en el territorio de la República Mexicana. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 25 de abril de 2014, otorgado por el Pleno del Instituto Federal de telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx.
G) Señalo como domicilio legal el ubicado en Calle Támesis 116, Trojes de Alonso, Aguascalientes, Aguascalientes, C.P. 20116, México.

II.- Declara **"EL SUSCRIPTOR"**
A) Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.
B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
C) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
D) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

C L Á U S U L A S

PRIMERA. OBJETO
"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio de telefonía fija, de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones o la normatividad aplicable vigente, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de **"EL SUSCRIPTOR"**

"EL PROVEEDOR" será el único responsable frente a **"EL SUSCRIPTOR"** por la prestación del servicio de telefonía fija.

SEGUNDA. TARIFAS
"EL PROVEEDOR", está obligado a tener en su portal de internet, http://www.wibo.mx a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **"EL PROVEEDOR"** pueden ser consultados en la página de internet http://www.wibo.mx.

TERCERA. EQUIPO EN COMODATO
Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"** son exclusiva propiedad de **"EL PROVEEDOR"**, mismos que son otorgados en comodato. **"EL SUSCRIPTOR"** se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **"EL PROVEEDOR"** a la terminación del contrato.

1. **"EL SUSCRIPTOR"** deberá cubrir el costo de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.
2. **"EL SUSCRIPTOR"** se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de **"EL PROVEEDOR"** y utilizar el Equipo en la forma autorizada por **"EL PROVEEDOR"**.
3. **"EL SUSCRIPTOR"** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; **"EL SUSCRIPTOR"** reconoce que **"EL PROVEEDOR"** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **"EL SUSCRIPTOR"** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, **"EL SUSCRIPTOR"** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. **"EL PROVEEDOR"** se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.
4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, **"EL SUSCRIPTOR"** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo
5. **"EL SUSCRIPTOR"** tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de que **"EL SUSCRIPTOR"** opte por usar Equipo de su propiedad para la prestación de servicio de Telefonía, este deberá ser un equipo homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

CUARTA. VIGENCIA

La vigencia del presente contrato será indefinida. **"EL SUSCRIPTOR",** podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de **"EL PROVEEDOR"** y/o vía correo electrónico enviado a **"EL PROVEEDOR"** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte de **"EL SUSCRIPTOR"** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"** y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR".**

"EL PROVEEDOR" podrá dar por terminado el presente contrato, en caso de que quede en imposibilidad material y jurídica de continuar prestando el servicio, previo aviso a **"EL SUSCRIPTOR"** con quince días naturales de anticipación.

QUINTA. PAGOS

El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **"EL SUSCRIPTOR"** deberá hacerlo en los 10 primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **"EL SUSCRIPTOR"** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

"EL PROVEEDOR", notificará por cualquier medio a **"EL SUSCRIPTOR"**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

"EL PROVEEDOR", cuando realice actualizaciones a las condiciones originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a **"EL SUSCRIPTOR"** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo

cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

SEXTA. FACTURACIÓN
"EL PROVEEDOR" se encuentra obligado a entregar en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"** un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **"EL PROVEEDOR"** podrá pactar expresamente con **"EL SUSCRIPTOR"** que el estado de cuenta y/o factura sea enviada al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet http://www.wibo.mx.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN
Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** no paga dentro de ese mes **"EL PROVEEDOR"** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **"EL SUSCRIPTOR"** el pago por mensualidad, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

"EL PROVEEDOR" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos.

OCTAVA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.

Una vez instalado el equipo terminal y que **"EL SUSCRIPTOR"** cuente con el servicio **"EL PROVEEDOR"** podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **"EL SUSCRIPTOR"** y en perjuicio de **"EL PROVEEDOR"**, el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **"EL PROVEEDOR"**.

"EL PROVEEDOR" reembolsará a **"EL SUSCRIPTOR"**, las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.

NOVENA. PORTABILIDAD

Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de **"EL SUSCRIPTOR"**; éste tiene derecho a exigir el pago de la penas convencionales establecidas en el contrato si la portación no se ejecuta en los plazos establecidos, o en la fecha comprometida por **"EL PROVEEDOR"** al que contrate el servicio cuando de manera expresa se haya acordado con **"EL SUSCRIPTOR".**

"EL SUSCRIPTOR" tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **"EL PROVEEDOR"** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables **"EL SUSCRIPTOR".**

DÉCIMA PRIMERA. BONIFICACIÓN
"EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio(s).

Siempre y cuando por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a **"EL SUSCRIPTOR"** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte **"EL PROVEEDOR",** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **"EL SUSCRIPTOR",** dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de **telefonía fija** se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

"EL PROVEEDOR" dará aviso a **"EL SUSCRIPTOR",** por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso **"EL PROVEEDOR"** dejará de cobrar al **"EL SUSCRIPTOR"** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, lo mismo ocurrirá si **"EL PROVEEDOR"** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por **"EL PROVEEDOR"** los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

DÉCIMA SEGUNDA. RECISIÓN POR EL PROVEEDOR
El presente Contrato podrá rescindirse por **"EL PROVEEDOR"** en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

a) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
b) Si **"EL SUSCRIPTOR",** comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **"EL PROVEEDOR"** o del IFT;
c) Si **"EL SUSCRIPTOR",** cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**;
d) Si **"EL SUSCRIPTOR",** no cubre todas las cantidades adeudadas a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMA TERCERA. RECISIÓN POR EL SUSCRIPTOR
El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el **"EL SUSCRIPTOR",** en los siguientes casos:

a) Si **"EL PROVEEDOR"**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **"EL SUSCRIPTOR",** para la prestación del servicio principal o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste.
b) Si **"EL PROVEEDOR"**; incumple cualquier disposición del presente contrato.
c) Si **"EL PROVEEDOR"**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
d) Si **"EL PROVEEDOR"** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

DÉCIMA CUARTA. CAMBIO DE DOMICILIO
Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**, queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **"EL PROVEEDOR",** será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, **"EL SUSCRIPTOR"** permitirá el retiro por parte de **"EL PROVEEDOR"**, del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a **"EL SUSCRIPTOR".**

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD DEL SERVICIO
En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste los servicios pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, **"EL SUSCRIPTOR"** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA SEGUNDA.

DÉCIMA SEXTA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN
Cuando **"EL PROVEEDOR"** modifique las condiciones originalmente contratadas, **"EL SUSCRIPTOR"** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **"EL SUSCRIPTOR"**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente **"EL PROVEEDOR".**

"EL PROVEEDOR" no podrá obligar a **"EL SUSCRIPTOR"** a contratar algún servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los servicios contratados; así mismo **"EL SUSCRIPTOR"** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **"EL SUSCRIPTOR"** y sin que este afecte el servicio principal contratado. **"EL PROVEEDOR"** deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.

"EL PROVEEDOR" podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando **"EL SUSCRIPTOR"** así lo solicite.

DÉCIMA OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
"EL PROVEEDOR", está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el **"EL SUSCRIPTOR**.

La aceptación del **"EL SUSCRIPTOR"** para que **"EL PROVEEDOR"** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **"EL SUSCRIPTOR"** en la carátula, previa firma de autorización.

DÉCIMA NOVENA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD
En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"EL PROVEEDOR"** cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que **"EL SUSCRIPTOR"** conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca **"EL PROVEEDOR"**.

"EL PROVEEDOR" deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS
"EL PROVEEDOR" deberá entregar a **"EL SUSCRIPTOR"** la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA PRIMERA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR
"EL SUSCRIPTOR" no recibirá llamadas del **"PROVEEDOR"**, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ATENCIÓN A FALLAS
"EL SUSCRIPTOR" podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 01 800 925 22 22, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico notifica@starsatel.mx información que se encuentra disponible en la página http://www.wibo.mx.

VIGÉSIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir controversia a los tribunales competentes.

VIGÉSIMA CUARTA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN
Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **293** de fecha **20** del mes de **diciembre** de **2017**.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Starsatel,_S.A._de_C.V.!!Starsatel_293-17.pdf y en el siguiente código

Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme **"EL SUSCRIPTOR"**, se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, _____, a _____ de _____ de 20____.

EL PROVEEDOR **EL SUSCRIPTOR**

_____ _____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES