REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	NETWORKING GROUP 10, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NGX TECH SOLUTIONS
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA FIJA IP E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	287-2020
FECHA DE REGISTRO:	17/09/2020

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET099145AU-518619
VIGENCIA:	02/03/2030
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

NETWORKING GROUP 10, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 17 días del mes de septiembre del año 2020,

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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **287-2020** de fecha **17 de septiembre 2020**, 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.

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 del 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.

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.

NGX Tech Solutions

Networking Group 10 SA de CV
NGD171208R7A
AV. OBREGON Y CAMPILLO #86 Int. 218, COL. Fundo Legal Nogales, Sonora CP 84030

CARATULA DEL CONTRATO DE ADHESION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET CON EL PROVEEDOR EN MODALIDAD POSPAGO

ORDEN DE SERVICIO #: _____

DATOS GENERALES DEL SUBSCRIPTOR

Persona Física [ ] Persona Moral Social [ ]	
Persona Física / Persona Moral	
Nombre / Denominación o Razón Social	
RFC	**Número Telefónico de Contacto**

REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL

Nombre	**Apellido Paterno**	**Apellido Materno**

Fecha: _____

No. Escritura o Instrumento	**No. Notaria**	**Ciudad**

DOMICILIO FISCAL

Calle	**No. Ext**	**No. Int**	**Colonia**
Ciudad	**Estado**		**Código Postal**

DOMICILIO DONDE SE PRESTARÁ SERVICIO

Calle	**No. Ext**	**No. Int**	**Colonia**
Ciudad	**Estado**		**Código Postal**

EL PROVEEDOR proporciona los servicios de Telefonía Fija y/o Acceso a Internet, en modalidad pospago mismos que se dividen en diversos planes los cuales se cobraran a mes vencido, es decir al mes posterior en el que se hayan utilizado los servicios, los cuales se adecuaran a las necesidades del CLIENTE, de conformidad con lo siguiente:

Servicios de acceso a Internet y Telefonía Fija

Descripción de Servicios	Cantidad	Costo	Total
Total			**$0**

Los precios incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)
Las tarifas de los servicios están registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo folio_____ y podrán ser consultados en https://www.ngx-mx.com/ift-tarifas

VIGENCIA DEL CONTRATO

Vigencia del Contrato	Tarifa por Reconexión
[ ] Plazo Forzoso de _____ meses a partir de la firma del presente documento. [ ] Plazo Indefinido.	20% de la Mensualidad

*Plazo indefinido: Terminación sin penalidad
*Plazo forzoso: La cancelación anticipada de las partes otorga a estas el derecho de ejercer las acciones legales ante la autoridad competente para pago de daños y perjuicios.

TARIFAS DE DESTINOS TELEFONIA FIJA

Destino	Tarifa	Tipo de Cobro
Mexico Fijo		Minuto
Mexico Móvil		Minuto
Estados Unidos de América y Canadá		Minuto
Sudamérica y Centro América		Minuto
Larga Distancia Resto del Mundo		Minuto
Cuba		Minuto
Inmarsat		Minuto

EQUIPO EN COMODATO SI [___] NO [___]

Marca	Modelo	No. De Serie

INSTALACIÓN DE EQUIPO

Si [ ] No [ ]	
¿Aplican costos adicionales por instalación de equipo?	**Costo por equipo $**

DATOS DE PAGO

Método de Pago	**Datos de Cuenta**	**Institución Bancaria**

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DEBITO

Por medio de la presente sí [ ] no [ ] autorizo a 'El Proveedor", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por [ ] meses.

No. De Tarjeta	**Fecha Expiración**	**Código de Seguridad**

_____

Firma Autorización

SERVICIOS ADICIONALES

Descripción de Servicios	Cantidad	Costo	Subtotal
Total			**$ 0.00**

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:

SI [ ] NO [ ]	**SI [ ] NO [ ]**	**SI [ ] NO [ ]**
FACTURA	**CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS**	**CONTRATO DE ADHESIÓN**

CORREO ELECTRÓNICO 1	**CORREO ELECTRÓNICO 2**

DATOS DE CONTACTO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE	**CORREO ELECTRÓNICO**

DATOS DE CONTACTO TÉCNICO DEL CLIENTE

NOMBRE	**CORREO ELECTRÓNICO**

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

Teléfono: (800) 953 0505 o (631) 454 0300 **Correo Electrónico:** cuentas@ngx-mx.com
Centro de Atención a Clientes: https://cust.ngx-cloud.com
Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana

SI [ ] NO [ ] Acepto que me envíen de manera mensual la factura que amara los servicios contratados en la presente carátula al correo que señale en el presente documento.

SI [ ] NO [ ] Acepto que el proveedor use mi información para fines de mercadotecnia y/o publicitarios, así como para investigar comportamientos crediticios enviarle publicidad o promociones sobre bienes, productos o servicios ofrecidos por este último.

SI [ ] NO [ ] Acepto que el proveedor transfiera mis datos personales a cualquiera de sus empresas controladores, filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas nacionales o extranjeras en términos de los dispuestos por la Ley aplicable a la materia.

Previo a la firma del Presente Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de Telefonía fija y acceso a Internet registrado ante PROFECO, me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de este, incluyendo las tarifas y precios aplicables a los Servicios y/o paquetes contratados, mismos que se encuentran a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas www.ngx-mx.com y www.itf.org.mx. Previo a la firma del presente Contrato me fue entregado y/o enviado por correo electrónico la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones misma que se encuentra a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas **www.ngx-mx.com** y www.itf.org.mx

LA CONTRATO DE ADHESION DEL QUE FORMA PARTE ESTA CARATULA, FUE APROBADO Y REGISTRADO POR PROFECO BAJO NO. 287-2020 Y PODRÁ SER CONSULTADO EN LA PÁGINA: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Networking Group 10, S.A. de C.V.!!Ngx Tech Solutions 287-2020.pdf
y en el siguiente código:

Este contrato se firmó el día: _____

_____ "El Proveedor"

_____ "Suscriptor"

NGX Tech Solutions

CONTRATO DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET EN MODALIDAD POSPAGO

El presente Contrato Marco de Adhesión sobre Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de Telefonía Fija y Acceso a Internet, en lo sucesivo el "Contrato" se celebra entre **Networking Group 10, S.A. de C.V.** en lo sucesivo denominado "El Proveedor" y la persona física o moral, cuyo nombre, denominación, o razón social se indican en la Carátula que forma parte integrante de este contrato (en lo subsecuente "la Caratula"), con quien se suscribe este Contrato, a quien en lo sucesivo se le denominara como "El Cliente".

El presente Contrato establece los términos y condiciones, bajo los cuales se regirán las órdenes de servicio o compra (Carátula) que "El Cliente" solicite para la prestación de los servicios que prevé este Contrato.

DECLARACIONES

I.- "El Proveedor" declara, a través de su Representante Legal:

a) Ser una sociedad constituida conforme a las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Publica Numero 17,328 volumen 179 de fecha 08 de diciembre de 2017, otorgada ante la fe del Notario Público número 38 de la Ciudad de Nogales, Sonora, Licenciado Ramón Guzmán Muñoz, documento que se encuentra inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el número N-2017102758, con domicilio social en la citada Ciudad y Estado.

b) El Registro Federal de Contribuyentes de "El Proveedor" es NGD171208R7A.

c) Su representante legal cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente Contrato a nombre de su representada, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

d) Que tiene la capacidad y facultad para prestar los servicios de telecomunicaciones en su modalidad de telefonía fija y/o acceso a internet, en base a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), bajo Titulo IFT/223/USC/AUT-COM-037/2020.

e) Que los siguientes términos y/o abreviaciones usados en este contrato se referirán a lo siguiente:

1.- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

2.- **PROFECO.-** Procuraduría Federal del Consumidor.

3.- **LFTR:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

4.- **LFPC:** Ley Federal de Protección al Consumidor.

5.- **NOM-184-SCFI-2018:** 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

6.-**"EL PROVEEDOR":** Persona moral que tiene la capacidad y facultad para prestar los servicios de telecomunicaciones, en base a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

7.- **"EL CLIENTE":** La persona que con carácter de consumidor o suscriptor de un servicio de telecomunicaciones lo recibe de parte de **"EL PROVEEDOR"**.

8.- **CARATULA:** El documento también que contendrá los términos y condiciones acordados con "El Cliente". o Consumidor, vinculados con el presente Contrato de adhesión para la prestación de Servicios de telecomunicaciones y la cual debe entregarse a "El Cliente" o Consumidor cuando consienta la contratación.

II.- "El Cliente" declara a través de su Apoderado Legal:

a) Todos los datos establecidos en la Carátula debidamente suscrita por él o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en el presente Contrato.

b) Está de acuerdo en que la prestación de los servicios que desea contratar con "El Proveedor" serán identificados en la (las) orden(es) de servicio o compra (Carátula) que, para tal efecto formaran parte de y quedaran sujetas invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato.

III.- "LAS PARTES" manifiestan su conformidad de que el presente Contrato de Adhesión se regirá por lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, cuyo objeto es regular el uso, aprovechamiento y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, entre otras actividades; por la Norma Oficial Mexicana denominada NOM-184-SCFI-2018, por La Ley Federal de Protección al Consumidor, por la demás normatividad aplicable, así como por la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que **"EL CLIENTE"** podrá consultar en la siguiente página de internet www.ngx-mx.com

Hechas las Declaraciones que anteceden, las Partes se sujetan a las siguientes:

C L A U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. – El presente Contrato establece los términos y condiciones conforme a los cuales "El Proveedor" se obliga a prestar a "El Cliente" los servicios de telecomunicación consistente en telefonía fija a través de Internet VOIP (Voz Sobre Protocolo de Internet o Voice Over Internet Protocol por sus siglas en inglés) así como indistintamente el servicio de acceso a internet, ambos en su modalidad de pospago, de acuerdo con las estipulaciones y lineamientos que se encuentran establecidos en la Carátula que "El Cliente" presente a "El Proveedor" suscrita por aquel, así como los términos y condiciones conforme a los cuales "El Cliente" acepta en base a la referida Carátula, recibir la prestación de dichos servicios y cumplir las obligaciones a su cargo. "El Cliente" podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, mediante suscripción o celebración de un nuevo contrato y la respectiva Carátula a través de medios previstos en la cláusula quinta del presente Contrato.

El presente Contrato constituye los derechos y obligaciones de las Partes y se establece que no se genera relación laboral alguna entre **"EL PROVEEDOR"** y "El Cliente" que imponga obligación al respecto.

SEGUNDA.- DE LOS SERVICIOS Y TARIFAS. - "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar los servicios Telefonía Fija y/o de Internet, (en adelante Servicio o Servicios), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que El Cliente" haya seleccionado en la Carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** (en adelante **IFT**) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El precio y/o las tarifas aplicables a cada uno de los servicios prestados por "El Proveedor" al momento de la contratación, se especificarán en la Carátula, las cuales se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ·ser consultadas en la página del IFT www.ift org.mx.

En caso de que se sujete la vigencia del presente Contrato de adhesión a un plazo forzoso, "EL PROVEEDOR" de los Servicios de Telecomunicaciones no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de este.

Los planes, paquetes, cobertura donde "EL PROVEEDOR" puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

"El Cliente" podrá contratar indistintamente alguno o ambos de los servicios mencionados de telefonía fija o acceso a internet, en cuyo caso de contratar solo uno y con posterioridad otro, para el segundo se celebrará otro contrato con suscripción de la Carátula respectiva.

"EL PROVEEDOR" de Servicios de Telecomunicaciones es el único responsable frente a "El Cliente" por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

TERCERA.- SERVICIOS ADICIONALES.- "EL PROVEEDOR" podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y "El Cliente" lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

"El Cliente" puede cancelar los Servicios de Telecomunicaciones adicionales a los Servicios de Telecomunicaciones originalmente contratados en cualquier momento., para cuyo efecto dará aviso a **"EL PROVEEDOR"** a través de los medios previstos en la Carátula, para lo que **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los Servicios de Telecomunicaciones adicionales al Servicio de Telecomunicaciones originalmente contratado no exime a "El Cliente" del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados en términos de la cláusula séptima de este contrato.

"EL PROVEEDOR" de Servicios de Telecomunicaciones no podrá obligar a "El Cliente" a contratar Servicios de Telecomunicaciones adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones originalmente

contratados.

"EL PROVEEDOR" de Servicios de Telecomunicaciones puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento de "El Cliente" para tal efecto. Así mismo, **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer a "El Cliente" cada servicio de telecomunicaciones adicional o producto por separado, para cualquier cliente que así lo solicite; en ambos casos, deberá darse a conocer a "El Cliente" el precio de éstos previamente a su contratación.

CUARTA.- ESQUEMA DE PAGO. - El presente contrato se regirá bajo el esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente a "El Cliente" por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre "El Cliente" y "EL PROVEEDOR" de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito a "El Cliente" a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

QUINTA.- CONDICIONES Y FORMA DE PAGO.- "EL PROVEEDOR" remitirá al domicilio de "El Cliente" el estado de cuenta, factura o recibo correspondiente dentro de los primeros 5 (cinco) días de cada mes, en la que se indicarán las tarifas bajo las que se contrató el servicio conforme a la Carátula, así como de manera desglosada la descripción de los cargos, impuestos aplicables, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados, o en su caso del equipo cuando resulte aplicable. "El Cliente" podrá autorizar en la Carátula de este contrato, que el estado de cuenta, factura o recibo se le envíe a través del correo electrónico que manifieste en dicha Carátula.

Asimismo, "El Cliente" se obliga a pagar la(s) factura(s) mediante el (los) medio(s) de pago especificado(s) en la Carátula del presente contrato, dentro de los siguientes 10 (diez) días posteriores a la entrega de la misma.

El precio o tarifa de los servicios contratados será la que se encuentre vigente y registrada en el IFT al momento de la contratación. Si para alguno de los servicios se establece en las condiciones de contratación contenidas en la Carátula, que "El Cliente" deba realizar algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, activación, entrega o por cualquier otro concepto que se establezca, el plazo para activar el servicio contratado comenzará a correr al siguiente día del que se realice dicho pago.

En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, "EL PROVEEDOR" de los Servicios de Telecomunicaciones no podrá modificar las condiciones ofrecidas y pactadas en el contrato y la Carátula, a no ser que avise a "El Cliente", cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Para que proceda modificar las condiciones ofrecidas y pactadas en el contrato y en la Carátula, deberá mediar autorización de "El Cliente" hecha constar por cualquier medio establecido en la Ley. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. No se requiere el consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor de "El Cliente".

En caso de que "El Cliente" se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión dentro del plazo de diez días naturales a partir del siguiente en que se le notifique el mismo, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:

a) Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o

b) Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en la presente cláusula, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.

SEXTA.- COBROS INDEBIDOS.- "El Cliente" podrá objetar los cargos que no reconozca mediante el proceso de aclaraciones contenido en la Cláusula Vigésima Segunda y en la Carátula de este contrato. **"EL PROVEEDOR"** en un plazo máximo de quince (15) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que **"EL CLIENTE"** objete y una vez que tenga dichos resultados se los informará a **"EL CLIENTE".** En el supuesto de que fuera procedente la reclamación de **"EL CLIENTE", "EL PROVEEDOR"** debe efectuar la bonificación o compensación de los cargos que haya realizado de forma indebida, por el mismo medio en el que se realizó el cargo o pago indebido, o por el que convenga con "El Cliente", más una bonificación del 20% sobre aquellas cantidades que fueron cobradas indebidamente por **"EL PROVEEDOR",** ello dentro de las 5 (cinco) días hábiles siguientes a la procedencia de la reclamación.

SÉPTIMA.- PLAZO DEL CONTRATO.- El presente Contrato tendrá una vigencia de plazo forzoso, la cual estará estipulada en la Carátula, y comenzara a partir de la fecha en que efectivamente se preste(n) el (los) servicio(s), ello en función a los costos en que **"EL PROVEEDOR"** incurre por la instalación de infraestructura de software y componentes físicos (hardware) con el fin de prestar los servicios y poder ofrecer las Tarifas registradas ante el IFT. "EL PROVEEDOR" deberá notificar a "El Cliente" que el

plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que "El Cliente" no responda fehacientemente a "El Proveedor" su deseo de dar por terminado el presente contrato una vez hecha la referida notificación sobre la conclusión de su plazo forzoso, la vigencia del mismo se convertirá por tiempo indefinido, caso en el cual "El Cliente" podrá darlo por terminado sin penalización alguna cuando así lo desee, y únicamente tendrá que dar aviso a **"EL PROVEEDOR"** a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la Carátula sin que implique que no esté obligado a saldar todas las facturas y Servicios de Telecomunicaciones que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación.

En caso de que "El Cliente" desee dar por terminado en forma anticipada el contrato de adhesión durante el plazo forzoso referido en el párrafo que antecede, lo podrá hacer mediante notificación a **"EL PROVEEDOR"** a través del mismo medio en el cual contrató el servicio u otro previsto en la carátula. quedando a salvo los derechos de **"EL PROVEEDOR"** de hacer valer el pago de daños y perjuicios determinados por la autoridad competente, quedando obligado "El Cliente" a pagar la o las cantidades pendientes hasta el momento de la notificación.

OCTAVA.- PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA O EQUIPO TERMINAL. – "El Cliente" reconoce y acepta que la infraestructura o equipos que en su caso lleguen a ser instalados en su domicilio para la prestación del servicio, serán en todo momento de la exclusiva propiedad de "El Proveedor", los cuales se entregaran a "El Cliente" en **COMODATO**, salvo que dicha infraestructura o equipos sean adquiridos por "El Cliente" mismo a un tercero, caso en el cual dicho equipo terminal deberá estar debidamente homologado conforme a los parámetros emitidos por el IFT y ser compatibles a los de **"EL PROVEEDOR"**, cuyas especificaciones deberá éste informar a "EL CLIENTE" previamente a la contratación del servicio. En caso del equipo entregado en comodato, "EL CLIENTE" se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos a **"EL PROVEEDOR"**, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y **"EL PROVEEDOR"** por su parte se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del servicio. Las características, modelos, series, de la infraestructura, equipos o accesorios para cada tipo de servicio que se preste se identificaran en la Carátula.

La infraestructura o equipos que se entreguen en comodato por **"EL PROVEEDOR"** y se instalen a disposición de "El Cliente" serán única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los servicios correspondientes, quedando este obligado a restituirla a "El Proveedor" al momento que el Contrato o los servicios se den por terminados. En caso de daño, aunque sea de tercera persona, deterioro, robo, extravío, destrucción o afectaciones derivados del mal uso por parte de "El Cliente", este se obliga a pagar a "El Proveedor" las cantidades que resulten de la cuantificación de estos, tomando como base el valor consignado en la Carátula de este contrato menos una depreciación mensual por su uso del 3% (tres por ciento)

"El Cliente" se obliga a no instalar, conectar o realizar cambios a la infraestructura o equipos propiedad de "El Proveedor", sin el previo consentimiento por escrito de "El Proveedor"; en caso de que lo haga, "El Cliente" se obliga a pagar el costo del equipo al precio que tenga en el mercado al momento de dicho evento.

Si se presentan fallas en el equipo y accesorios que haya entregado **"EL PROVEEDOR"** y no sean atribuibles a "El Cliente", "EL PROVEEDOR" concede garantía de su funcionamiento durante el plazo inicial del contrato y se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por "EL PROVEEDOR" se debe de identificar y mostrar a "El Cliente" la orden de trabajo expedida por aquel.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, debe suspender "EL PROVEEDOR" el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando "EL PROVEEDOR" acredite que "El Cliente" está haciendo uso del servicio por contar con un equipo sustituto.

Cuando el equipo provisto en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, "El Cliente" deberá dar aviso inmediato a "EL PROVEEDOR", en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del servicio hasta que "El Cliente" cuente otro equipo para poder recibir el servicio o hasta los 10 (diez) días naturales siguientes al reporte y durante dicho término sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del servicio de telecomunicaciones y el Equipo Terminal de telecomunicaciones, excepto cuando **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

El Cliente tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.

NOVENA.- DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGA DE EQUIPO.- La entrega e instalación del equipo terminal que proporcione "EL PROVEEDOR" no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver a "EL CLIENTE" las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para "El Cliente" debiendo pagar "EL PROVEEDOR", una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

"El Cliente" puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal de "EL PROVEEDOR" a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo, situación que debe informar a "EL PROVEEDOR" en ese momento.

DÉCIMA.- FORMAS DE CONTRATACIÓN. - Las Partes reconocen y aceptan que todas y cada una de la(s) orden(es) de servicio o compra, llamadas también "Carátulas" anexas al presente Contrato formarán parte integrante del mismo y contienen los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por "El Cliente", los cuales en ningún caso podrán ser contrarios a este Contrato de adhesión.

"El Cliente" podrá realizar la contratación de servicios y/o productos a través de medios electrónicos o plataformas de Internet; sin embargo, dichas contrataciones deberán constar por escrito en la(s) orden(es) de servicio o compra (Carátulas) firmadas por ambas Partes ya sea en forma autógrafa o electrónica.

Las Partes convienen y aceptan que las contrataciones referidas en el párrafo anterior, y/o cualquier convenio que suscriban para modificar las condiciones de este contrato, lo podrán hacer mediante firma electrónica que cumpla con los requisitos establecidos Código Comercio. Las Partes desde ahora reconocen y aceptan que la firma electrónica producirá los mismos efectos jurídicos que si fuere suscrito a través de una firma autógrafa. Ninguna de las Partes podrá invocar que no expresó su consentimiento en la propuesta comercial, contrato y/o cualquier convenio que suscriban para contratar nuevos servicios o modificar los existentes cuando el representante de dicha parte haya enviado un mensaje de datos a través del uso de firma electrónica, siendo dichos representantes responsables frente a sus representadas por los actos jurídicos generados mediante el uso de la firma electrónica. Las partes reconocen que la plataforma de firma electrónica www.docusign.com implementada por NGX cumple con los requisitos establecidos en el Código de Comercio ya que establece claves de usuario, de acceso, de identificación en Internet. Dicha plataforma podrá ser cambiada por alguna otra por NGX de lo cual se le notificará oportunamente a "El Cliente".

Tratándose de contrataciones vía telefónica, las Partes aceptan que la expresión verbal del consentimiento de "El Cliente" para la contratación, instalación, activación, y/o prestación de los servicios implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato, sujeto ello a la confirmación por escrito o por medio electrónico fehaciente que deberá satisfacer "El Cliente" dentro de los siguientes 10 días sobre dichos términos y condiciones, los cuales deberán quedar asentados en la Carátula correspondiente.

"El Cliente" podrá autorizar en la Carátula de este contrato a "El Proveedor", a grabar las conversaciones telefónicas por medio de las que se realice contratación de servicios, así mismo autoriza a resguardar y/o almacenar toda información generada, enviada, recibida, y/o comunicada durante la contratación de servicios a través de medios electrónicos, ópticos y/o cualquier otra tecnología. La información será tratada en base a lo establecido en el Aviso de Privacidad de "EL PROVEEDOR", el cual puede ser consultado en la página de internet www.ngx-mx.com.

DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD Y USO DE LOS SERVICIOS. – "El Cliente" se obliga a cumplir en todo momento con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas y contractuales que regulen la prestación de los servicios contratados. Queda bajo la responsabilidad de "El Cliente" el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso, o uso no autorizado de los servicios contratados. "El Cliente" será responsable de identificar y autentificar a todos los usuarios que sean aprobados por el mismo para utilizar el servicio.

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "El PROVEEDOR" podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1.- Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2.- Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3.- Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4.- Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5.- Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, **"EL PROVEEDOR"** deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar "El Cliente" los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA TERCERA.- UNIFORMIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.- "EL PROVEEDOR" deberá realizar una bonificación y/o compensación a "El Cliente" de aquellas cantidades que conforme a las tarifas aplicables correspondan a los servicios, en los supuestos siguientes:

a).- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones por causas a él atribuibles no preste los mismos en la forma continua, uniforme, regular y eficiente en los términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos conforme a la información desplegada en su

publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad de los Servicios de Telefonía fija, Enlaces de Internet y Colaboración Empresarial contratados o establecidos por el **IFT**; Deberá **"EL PROVEEDOR"** compensar a "El Cliente" 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, sin que se responsabilice **"EL PROVEEDOR"** de daños y perjuicios que pudiera sufrir "El Cliente" por dicha interrupción.

b).- Cuando haya interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor,** si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice "El Cliente", **"EL PROVEEDOR"** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **"EL PROVEEDOR"** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

c).- Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas; **"EL PROVEEDOR"** dejará de cobrar a "El Cliente" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba la llamada o comunicación fehaciente por parte de "El Cliente" 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 CUARTA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a:
a).- Realizarlas a más tardar en la fecha que se establece para los supuestos descritos en la cláusula que antecede, o en aquella prevista para el supuesto de cobros indebidos.
b).-Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
c).- Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes en la Carátula.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:
a).- Por la imposibilidad permanente de **"EL PROVEEDOR"** para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
b).-Si "El Cliente" no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas a él atribuibles que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c).- Si "El Cliente" conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de **"EL PROVEEDOR"**.

d).- Si **"EL PROVEEDOR"** no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT. En este supuesto, "El Cliente" tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

e).- Si "El Cliente" proporciona información falsa a **"EL PROVEEDOR"** para la contratación del Servicio.

f).- En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de **"EL PROVEEDOR"**

g).- Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

h).- "El Cliente" puede 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 las 24 horas, por causas no imputables a "El Cliente".

i).- Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, sólo por aquellos Servicios de Telecomunicaciones cuya prestación requiera de los números telefónicos; los demás servicios que no requieran de los mismos pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

Cuando la vigencia del presente contrato sea forzosa, "El Cliente" podrá darlo por terminado en cualquier momento durante dicho plazo forzoso, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, quedando a salvo los derechos de **"EL PROVEEDOR"** de hacer valer el pago de daños y perjuicios determinados por la autoridad competente tal como quedó establecido en la cláusula séptima de este instrumento. La cancelación o terminación del Contrato no exime a "El Cliente" de pagar a **"EL PROVEEDOR"** los adeudos generados por el o los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

Para el supuesto de que el contrato sea haya celebrado o convertido por tiempo indefinido "El Cliente" podrá darlo por terminado en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva

tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime a "El Cliente" de pagar a **"EL PROVEEDOR"** los adeudos generados por el o los Servicio(s) efectivamente recibido(s).
En caso de terminación del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** debe proporcionar un folio o número de registro a "El Cliente", mismo que puede ser entregado, a elección de "El Cliente", a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

Es responsabilidad de "El Cliente" 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 a **"EL PROVEEDOR"** por los hechos antes mencionados.

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

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por "El Cliente", por lo que **"EL PROVEEDOR"** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. "El Cliente" tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando "El Cliente" 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. En caso de que el o los números portados correspondan a un servicio que se encuentra sujeto a un tiempo forzoso, "El Cliente" se sujetara al pago de la pena convencional en los términos previstos en la cláusula séptima de este contrato.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de "El Cliente"; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 (veinticuatro) horas.

"El Cliente" 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 no imputables "El Cliente".

DÉCIMA OCTAVA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **"EL PROVEEDOR"** estará obligado a poner a disposición de "El Cliente" la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA NOVENA.- 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 Clientes o 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 Cliente" puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

VIGÉSIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS. - "El Proveedor" manifiesta que datos personales de "El Cliente" serán tratados conforme a las leyes aplicables y cumplirá con el Aviso de Privacidad que se encuentra disponible en su página de internet www.ngx-mx.com, el cual está sujeto a modificaciones que oportunamente se publicarán en dicho sitio.

"EL PROVEEDOR" de Servicios de Telecomunicaciones, podrá transferir la información de "El Cliente" a terceros, previa su aceptación en forma expresa la que en su caso señalará en la Carátula de este contrato, para cuyo efecto como fue expresado en el párrafo que antecede, pone a su disposición el aviso de privacidad correspondiente para que en todo caso "El Cliente" ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares.

Para efecto de que **´EL PROVEEDOR"** de servicios de telecomunicaciones pueda utilizar la información de "El Cliente" con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, deberá obtener el consentimiento expreso de "El

Cliente", por lo que su manifestación debe estar expresada en cláusulas visibles a simple vista en el Contrato de adhesión, en un documento previsto para tal efecto o bien por el mismo medio por el cual se realizó la contratación, de conformidad con la Ley Federal del Consumidor o bien obtenida por medios electrónicos con posterioridad a la contratación.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.- "El Cliente" no podrá ceder o delegar cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, ni otorgar o transferir los servicios que se presten ni derecho alguno sobre los mismos, a otra persona física o moral, sin el consentimiento previo por escrito por parte de **"EL PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y QUEJAS.- "El Cliente" podrá ser atendido de dudas y aclaraciones, así como presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos, realizar consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **"EL PROVEEDOR"** de manera gratuita por el medio o medios señalados en la carátula, los cuales estarán disponibles para brindar atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. Así mismo, a través de ese medio o medios, "El Cliente" podrá solicitar información sobre tarifas, condiciones de planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con sus servicios.

Cuando alguna o algunas condiciones relacionadas con la prestación del servicio de telecomunicación sean pactadas en forma verbal o electrónica, deberán ser confirmadas a "El Cliente" que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

En caso de existir dos o más medios para la atención a "El Cliente", éste puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones para los efectos antes señalados.

Las quejas que se reciban a través de los sistemas de atención deben ser resueltas dentro de los términos que para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** de Servicios de Telecomunicaciones establezca para cada caso, mismos que no deberán exceder de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por "El Cliente". Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto.

"EL PROVEEDOR" de Servicios de Telecomunicaciones podrá requerir "El Cliente" la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja. Mientras no sea resuelta la queja reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones que en su caso se presente, no se podrá suspender el o los Servicios de telecomunicaciones.

VIGÉSIMA TERCERA.- 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.

Corresponde al **IFT** regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el debido cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI- 2018.

VIGÉSIMA CUARTA.- Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, **"EL PROVEEDOR"** no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a **"EL PROVEEDOR"**, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a **"EL PROVEEDOR"** el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, "El Cliente" no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA QUINTA.- COMPETENCIA JUDICIAL. - Ambas Partes manifiestan que, en caso de contienda judicial, para la interpretación, ejecución y cumplimiento de las obligaciones de carácter civil o mercantil establecidas en este contrato que no sean competencia administrativa de PROFECO, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Competentes de la Ciudad de Nogales, Sonora, México, renunciando al fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

VIGÉSIMA SEXTA. - DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 287-2020 de fecha 17de septiembre de 2020.

Asimismo, "El Cliente" podrá consultar dicho registro en la página de internet: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Networking Group 10, S.A. de C.V.!!Ngx Tech Solutions 287-2020.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