



Expediente PFC.H.C.1/019/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ISIMAC INTERNET, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: ISIMAC  
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO: 046-2021

FECHA DE REGISTRO: 17/02/2021



TÍTULO DE CONCESIÓN  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET099189CO-512266  
VIGENCIA: 19/03/2050  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**ISIMAC INTERNET, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los 17 días del mes de febrero del año 2021,

**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 **046-2021** de fecha **diecisiete de febrero de dos mil veintiuno**, 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.





Expediente PFC.H.C.1/019/2021.

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.

**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.



ISIMAC  
ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V.  
RFC: IIN170117V73  
CALLE CENTENARIO NUM. 204, CENTRO,  
CALVILLO, AGUASCALIENTES C.P. 20800  
CAT: (495)-956-3913 | (495)-101-0703 – E-MAIL: soporte@isimac.com.mx  
PAGINA WEB: www.isimac.com.mx

### SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

### DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐

RFC

### SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN  
PAQUETE/OFERTA

TARIFA  
FOLIO IFT:

FECHA DE PAGO  
mensualidades fijas  
POR ADELANTADO

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA Y  
PENALIDAD DEL  
CONTRATO

INDEFINIDO  
Sin penalidad

Aplica Tarifa por  
Reconexión:  
SI ☐ NO ☐

\$ M.N

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

### DATOS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Entregado en: COMODATO

Equipo y Accesorios

Marca

Modelo

Número de Serie

Número de Equipos

### INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio  
Instalación

Fecha

Hora

Costo \$

EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 06 días naturales posteriores a la firma del contrato.

### MÉTODO DE PAGO

☐ Efectivo

☐ Domiciliado con Tarjeta

☐ Transferencia Bancaria

☐ Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

### AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SI ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por \_\_\_\_\_ meses.

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:





ISIMAC  
ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V.  
RFC: IIN170117V73  
CALLE CENTENARIO NUM. 204, CENTRO,  
CALVILLO, AGUASCALIENTES C.P. 20800  
CAT: (495)-956-3913 | (495)-101-0703 – E-MAIL: soporte@isimac.com.mx  
PAGINA WEB: [www.isimac.com.mx](http://www.isimac.com.mx)

SERVICIOS ADICIONALES					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN		COSTO:	DESCRIPCIÓN		COSTO:
CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN		COSTO:	DESCRIPCIÓN		COSTO:
EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:					
Factura	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUScriptor:			
AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor					
1. El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____					
2. El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____					
MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES					
TELÉFONO:	(495)-956-3913   (495)-101-0703		Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana		
CORREO ELECTRÓNICO:	soporte@isimac.com.mx		Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana		
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet <a href="http://www.isimac.com.mx">www.isimac.com.mx</a>				

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

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 17/02/2021, CON NÚMERO: 046-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

SUScriptor



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL SUSCRIPTOR”, QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

Ambas partes declaran:

- Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- 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, *Entre*
- mentos 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 la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

#### CLAÚSULAS

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR 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 presente **se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pos-pago exceptuando el momento de pago del servicio**. 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 al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR 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.

**SEGUNDA. VIGENCIA.** 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, únicamente se tendrá que avisar a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

**TERCERA. EQUIPO TERMINAL.** El equipo y accesorios señalados en la carátula del presente contrato, los cuales son necesarios para recibir el SERVICIO, son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en COMODATO. El SUSCRIPTOR 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 al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. En caso de existir una falla por deterioro natural de tiempo, procede el remplazo del equipo siempre y cuando EL SUSCRIPTOR acredite dicho deterioro.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender 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 SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo, y en su caso, para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO. El SUSCRIPTOR 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.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar el Equipo a EL PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En el momento en el que, el SUSCRIPTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

**CUARTA: ENTREGA E INSTALACIÓN.** La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a seis días naturales a partir de la firma del presente contrato, a excepción de casos fortuitos o fuerza mayor el cual se podrá demorar hasta 15 días naturales.





ISIMAC  
ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V.  
RFC: IIN170117V73  
CALLE CENTENARIO NUM. 204, CENTRO,  
CALVILLO, AGUASCALIENTES C.P. 20800  
CAT: (495)-956-3913 | (495)-101-0703 – E-MAIL: [soporte@isimac.com.mx](mailto:soporte@isimac.com.mx)  
PAGINA WEB: [www.isimac.com.mx](http://www.isimac.com.mx)

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 al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 sin que haya mediado justificación alguna por parte del PROVEEDOR.

En caso de que el PROVEEDOR no haya requerido un anticipo, sino envió la factura, recibo o comprobante al domicilio SUSCRITOR con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del servicio, el PROVEEDOR debe cancelar el cargo y abstenerse de realizar acciones de cobro del mismo.

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

**QUINTA. TARIFAS.** 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](http://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.

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.

**SEXTA. SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRITOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRITOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, 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. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al

SUSCRITOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA. ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA.** El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRITOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRITOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico, digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato. La fecha de cargo o pago será la misma que la fecha de inicio de la prestación del SERVICIO.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá notificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

En caso de que el SUSCRITOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRITOR. El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRITOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRITOR.

El SUSCRITOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRITOR, 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 al no efectuar dicho pago, de manera completa e íntegra, dentro de los cinco días naturales contados a partir del día de pago señalado en la carátula del presente contrato.





ISIMAC  
ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V.

RFC: IIN170117V73

CALLE CENTENARIO NUM. 204, CENTRO,  
CALVILLO, AGUASCALIENTES C.P. 20800

CAT: (495)-956-3913 | (495)-101-0703 – E-MAIL: [soporte@isimac.com.mx](mailto:soporte@isimac.com.mx)

PAGINA WEB: [www.isimac.com.mx](http://www.isimac.com.mx)

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 reanudará el servicio en un periodo máximo de 24 horas, debiendo pagar EL SUScriptor el pago de reconexión y, de proceder, la(s) mensualidad(es) adeudada(s). Para el pago de reconexión, el monto a cobrarse no puede ser mayor al 20% del pago de una mensualidad.

**DÉCIMA. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPTIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, 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.

2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUScriptor, 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.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al 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 que se afectó.

4. 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 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

b) Si el SUScriptor no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUScriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del 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.

e) Si el SUScriptor proporciona información falsa al 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 del PROVEEDOR.

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

El SUScriptor podrá dar por terminado el contrato 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 al SUScriptor de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) entre otras obligaciones contractuales de por medio como uso de otros equipos.

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

**DÉCIMA TERCERA. 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 del SUScriptor.

Es responsabilidad del SUScriptor 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 SUScriptor 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 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.





ISIMAC  
ISIMAC INTERNET S.A. DE C.V.

RFC: IIN170117V73

CALLE CENTENARIO NUM. 204, CENTRO,  
CALVILLO, AGUASCALIENTES C.P. 20800

CAT: (495)-956-3913 | (495)-101-0703 – E-MAIL: [soporte@isimac.com.mx](mailto:soporte@isimac.com.mx)

PAGINA WEB: [www.isimac.com.mx](http://www.isimac.com.mx)

**DÉCIMA CUARTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR 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 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 SUSCRITORES 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 SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

**DÉCIMA OCTAVA: 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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

#### **DÉCIMA NOVENA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

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

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

**VIGÉSIMA. DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 046-2021 de fecha 17 del mes de febrero de 2021.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Isimac\\_Internet,\\_S.A.\\_de\\_C.V.!!!Isimac046-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Isimac_Internet,_S.A._de_C.V.!!!Isimac046-2021.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 SUSCRITOR, 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.