



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2022

Expediente: PFC.H.C.1/128/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR:	ULTRAVISIÓN S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	ULTRANET
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	180-2022
FECHA DE REGISTRO:	04/04/2022

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096721CO-100405
VIGENCIA:	30/09/2050
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**ULTRAVISIÓN S.A. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 04 días del mes de abril del año 2022.

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **180-2022** de fecha **04 de abril de 2022**, 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 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.





**ULTRANET**  
**ULTRAVISIÓN S.A. DE C.V.**  
**RFC: ULT 800610 387**  
**AV. VOLKSWAGEN 32, FRACC. LOMAS DE SAN ALFONSO C.P. 72575, PUEBLA, PUE**  
**TELÉFONO: 5589202828; CORREO ELECTRÓNICO: [contacto@ultranet.com.mx](mailto:contacto@ultranet.com.mx).**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:**

### **DECLARACIONES**

Las partes declaran:

- a) 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.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) 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 plasman las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO:** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS –en adelante, el “*Servicio*”–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento y de acuerdo a la expresado en la NOM 184-2018

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 lo sucesivo, el “*IFT*”– o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El Contrato se registrará bajo el esquema de PREPAGO, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de este a través de **RECARGAS** que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para **su uso personal**, nunca comercial.

El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

**SEGUNDA. VIGENCIA:** La **VIGENCIA del Contrato es indeterminada**, por lo cual el Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, razón por la cual el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor.

**TERCERA. - EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL:** Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos de telefonía móvil.

**CUARTA. - REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO:**

#### **1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO**

El Usuario podrá realizar recargas de saldo en las de tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: [www.ultranet.com.mx/recargas/](http://www.ultranet.com.mx/recargas/). Asimismo, los medios para que el Usuario realice la recarga de saldo pueden ser consultados en la liga antes mencionada.

## 2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

### Etapas del Ciclo de Vida

**Etapa Activa.** La presente etapa tiene una duración de 30 días naturales. Dentro de la presente se encuentran las líneas nuevas y las líneas que se encuentran con un Paquete de Beneficios vigente la Recarga realizada, las cuales tendrán una duración dependiendo de la Recarga y el esquema de cobro que el Usuario haya realizado.

Si el Usuario llega a realizar diversas Recargas de diferentes cantidades dentro de esta Etapa, se mantendrá la vigencia de la Oferta Comercial que cuente con mayor duración.

Las líneas Prepago de Ultracel no conservan saldo, por lo tanto, al final de su vigencia el Paquete de Beneficios se agota en automático hasta en tanto no se realice otra Recarga. Si la línea cuenta con un Paquete de Beneficios vigente, la línea se considerará activa hasta en tanto se concluya la vigencia del mismo.

**Etapa de Suspensión.** Si el Usuario no tiene un Paquete de Beneficios vigente ni realiza una Recarga dentro de la Etapa Activa, la línea entrará a la etapa de suspensión la cual tiene una duración de 45 días naturales, misma que empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la etapa activa.

Dentro de la misma, el Usuario solamente podrá recibir llamadas y mensajes de texto con el entendido de que al no contar con un Paquete de Beneficios vigente no podrá utilizarlas ni realizar navegación por datos móviles.

No obstante, el Usuario dentro de esta Etapa podrá realizar Recargas dependiendo de la Oferta Comercial vigente y su línea pasará de nuevo a la Etapa Activa hasta en tanto termine la vigencia del Plan que pueda tener activo.

**Etapa de Pre-Desactivación.** Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa de Suspensión, la línea entrará en Etapa Pre-Desactiva, la cual se mantendrá así durante un periodo de 75 días naturales, misma que empezará a contar a partir del día siguiente de que haya concluido la Etapa de Suspensión.

Al momento de que la línea cuente nuevamente con Paquete de Beneficios Activo como resultado de una nueva Recarga la línea pasará de nuevo a Etapa Activa y se mantendrá vigente.

**Etapa Desactiva.** Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa Pre-Desactiva, la línea entrará en Etapa Desactiva, la cual se mantendrá así durante un periodo de 30 días naturales, misma que empezará a contar a partir del día siguiente de que haya concluido la Etapa Pre-Desactiva.

Al momento de que la línea cuente nuevamente con Paquete de Beneficios Activo como resultado de una nueva Recarga la línea pasará de nuevo a Etapa Activa y se mantendrá vigente.

**Cancelación.** Si el Usuario no realiza ninguna Recarga ni registra eventos de tráfico saliente durante la Etapa de Desactivación, la línea del Usuario será Cancelada. Se verificará que el Usuario no tenga ningún Paquete de Beneficios activo ni Recarga pendiente.

Debido a la funcionalidad de la SIM Ultracel el criterio de cancelación aplica a partir de la inserción de la SIM en el

equipo del Usuario y la consecuente asignación del número telefónico correspondiente.

En caso de no inserción y primer uso, la cancelación ocurrirá a los 180 días a partir de la fecha de compra.

En caso de que no haya existido actividad durante las Etapas posteriores a la Activa y se confirme que no existe ningún Saldo ni Beneficio pendiente, la línea será reciclada y se asignará a un nuevo Usuario.

## 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El Usuario podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su plan tarifario o servicio contratado. El Proveedor hará del conocimiento del Usuario cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El Usuario podrá consultar en la liga [www.ultranet.com.mx/roaming/](http://www.ultranet.com.mx/roaming/), la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

**QUINTA. PORTABILIDAD:** El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor del Servicio conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT y a lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

La portabilidad se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que fue ingresada la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y 17:00 horas del horario de referencia –huso horario del centro del país– en día hábil –lunes a sábado, excepto días feriados–. Las solicitudes presentadas en horario posterior o en día inhábil se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente, momento a partir del cual correrá el plazo máximo de 24 horas referido en las Reglas de Portabilidad. El saldo de la línea, en ningún caso podrá ser transferido a la Tarjeta SIM de la compañía a la que el Usuario porte su línea.

Si el Contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del Usuario, él 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 esta no se ejecuta dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada.

Cuando el Usuario 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, esto es, la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los Lo anterior no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El Usuario tiene derecho a cancelar, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT las cuales podrás consultar en el siguiente link: <http://www.ift.org.mx/temas-relevantes/reglas-de->

portabilidad-numerica o en la fecha compromiso acordada, por causas no imputables al Usuario.

**SEXTA. - CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO:** El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

1. Su saldo sin costo alguno, por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: [www.ultranet.com.mx/establecimientos/](http://www.ultranet.com.mx/establecimientos/).
2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: [www.ultranet.com.mx/cobertura/](http://www.ultranet.com.mx/cobertura/).
3. Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.ultranet.com.mx/planesprepago/](http://www.ultranet.com.mx/planesprepago/).
4. El Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/](http://www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/).
5. El estado de cuenta o detalle de consumos, solicitándolo en cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: [www.ultranet.com.mx/establecimientos/](http://www.ultranet.com.mx/establecimientos/).
6. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Usuario, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato, las 24 horas los 365 días del año.

**SÉPTIMA. – TARIFAS:** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

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 lo establecido en el Contrato.

**OCTAVA. - SERVICIOS ADICIONALES:** El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, los cuales deberán ser cancelados dentro de los siguientes 5 días, al que se solicite la misma sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

**NOVENA. - ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO:** El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo al Usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

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

**DÉCIMA. - ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** Para usar el Servicio, el Usuario deberá adquirir una SIM con el Proveedor y, posteriormente: (i) insertar el SIM dentro de su equipo de telefonía móvil; y, (ii) encender su equipo de telefonía móvil.

Una vez encendido el equipo de telefonía móvil, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda por parte del Proveedor a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato.

Al activarse el SIM, éste se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN –número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil– y ello permitirá al Usuario que pueda usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

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

Al activar el Servicio, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato y;
2. Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: [www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/](http://www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/).

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

**DÉCIMA PRIMERA. – RECARGAS:** Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato.

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

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

1. La confirmación del monto de la recarga realizada.
2. La oferta comercial activada y los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.
3. Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
4. Vigencia de la recarga.
5. La liga de Internet en donde el Usuario puede consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá conforme a lo establecido en el Contrato.

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

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

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

**DÉCIMA TERCERA. - SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables.
2. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
3. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
4. Para hacer cesar la comisión de delitos.
5. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con equipos de telefonía móvil no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red del Proveedor afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
6. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

7. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
8. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.
9. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo de telefonía móvil.
10. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Cuarta del Contrato.

**DÉCIMA CUARTA. - BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN:** El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1.- Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT; el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y, como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en 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 Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente servicio, plan o paquete contratado.

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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

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

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio y al momento de realizarla el Proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al Usuario para informarle esa situación.

**DÉCIMA SEXTA. - USO DEL SERVICIO DE DATOS:** El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

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

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.
6. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la “**LFDA**”–, el Proveedor no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando el Proveedor no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:
  - 6.1. El Proveedor no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:
    - 6.1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,
    - 6.1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

El Servicio está sujeto a **una cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

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

**DÉCIMA SÉPTIMA. - 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 usuarios 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA OCTAVA. - AVISO DE PRIVACIDAD:** El Aviso de Privacidad simplificado vigente se encuentra para su consulta en la siguiente liga: [www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/](http://www.ultranet.com.mx/avisodeprivacidad/), para que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al Usuario que, al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

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

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

**VIGÉSIMA. - AUTORIDAD COMPETENTE:** La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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.

**VIGÉSIMA PRIMERA. - PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO:** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

En todos los casos, el Usuario 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 SEGUNDA. - DATOS REGISTRALES:** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 180-2022 en fecha 04 de abril de 2022

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Ultravision](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Ultravision), S.A. de C.V.!!Ultrahet 180-2022.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor 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 de internet del Proveedor: [www.ultranet.com.mx](http://www.ultranet.com.mx) y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o 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 IFT

