



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 1 de 13

A. DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombre o Razón Social _____

Representante legal _____ RFC _____

Tipo de identificación: # _____ # _____ # _____ # _____
 INE Pasaporte Cédula Profesional Otro:

Domicilio Fiscal: Calle _____ Número Ext. _____ Núm Int. _____

Colonia _____ C.P. _____ Ciudad _____ Estado _____

Contacto: _____ Correo Electrónico _____

Teléfono referencia: Casa () Oficina () Celular () _____ y _____

Domicilio del Servicio: Calle _____ Número Ext. _____ Núm Int. _____

Colonia _____ C.P. _____ Ciudad _____ Estado _____

Entre calle _____ y _____ Referencia _____

B. SERVICIOS DE INTERNET CONTRATADOS

EN CASA

EN OFICINA

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA A (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO:
	FOLIO IFT:		
Total Mensualidad	\$	M.N.	VIGENCIA DEL CONTRATO: <input type="checkbox"/> INDEFINIDO <input type="checkbox"/> PLAZO FORZOSO (12 meses) Sin penalidad Con penalización del 20% del cargo Fijo Mensual multiplicado por los meses restantes del plazo.
Aplica Tarifa por Reconexión: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	\$	M.N.	

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

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Modem otorgado en COMODATO	
Cantidad de equipos ____ Núm. Serie _____	Gastos por instalación \$ M.N.
Marca _____ Modelo _____	Impuestos \$ M.N.

*La Tarifa aplicada, está debidamente registrada y puede consultarse en el portal oficial de <http://www.ift.org.mx/>

C. PAGO

Fecha de Pago _____ PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____ M.N.

Lugar de Pago:	<input type="checkbox"/> Efectivo	<input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta	<input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria	<input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria
-----------------------	-----------------------------------	--	---	---



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha: _____

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44
Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato: _____

Página 2 de 13

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Autorizó a UNITEL para que realice cargo recurrente 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**.

ACEPTO: _____ NO ACEPTO: _____

Número de Tarjeta _____

Institución Bancaria _____

Vigencia de Tarjeta _____

Firma del Consumidor

****En caso de terminación de este contrato se dejaría de realizar el cargo, siempre y cuando no existan adeudos de servicios y del Equipo adquirido.**

D. CONSIDERACIONES GENERALES

1. UNITEL deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a su firma.
2. El SERVICIO que ofrece UNITEL deberá ser pagado por el CONSUMIDOR mediante **pago mensual por adelantado**, con tarjeta bancaria, o por cualquiera de los otros medios establecidos en la carátula de la presente Solicitud de Servicio Unitel.
3. A partir de que el CONSUMIDOR cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente del periodo utilizado.
4. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para el CONSUMIDOR, UNITEL deberá realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 (diez) días siguientes naturales que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para UNITEL.
5. El CONSUMIDOR conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de UNITEL a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de UNITEL, para efecto de modificación de las instalaciones en su caso.
6. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, el CONSUMIDOR, deberá llamar al teléfono de UNITEL.
7. Los servicios aquí descritos serán por la vigencia que se establezca en la carátula del presente contrato.
8. Al contratar el SERVICIO, en cualquier modalidad, UNITEL proporcionará en COMODATO al CONSUMIDOR un EQUIPO Módem descrito en la sección B. *Servicios Contratados*, bajo el apartado de MODEM.
9. Para aclaraciones, reclamaciones, quejas y/o cancelaciones el CONSUMIDOR puede comunicarse al 01 800 025 03 08 o enviar correo electrónico: administracion@grupounitel.com

E. AUTORIZACIÓN DE CORREO Y DATOS DEL CONSUMIDOR

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

El CONSUMIDOR: **SI** () **NO** () Acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente:

El CONSUMIDOR: **SI** () **NO** () Acepta que la Carta de Derechos Mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente:

Firma del CONSUMIDOR _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

El CONSUMIDOR: **SI** () **NO** () Acepta recibir información publicitaria de UNITEL de otros servicios y productos.

Firma del CONSUMIDOR _____

Atendió _____

Fecha _____



Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44
Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 3 de 13

Previo a la firma del presente Contrato Marco de Prestación de Servicios de Internet para el Mercado Residencial y Comercial, registrado ante PROFECO, me fue explicada y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo las tarifas y precios aplicables a los SERVICIOS contratados, mismos que se encuentran a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas: www.grupounitel.com y www.ift.org.mx. Previo a la firma del presente Contrato me fue entregada y/o enviada 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.grupounitel.com y www.ift.org.mx. UNITEL para transferir la información del Consumidor a terceros, debe poner a su disposición el Aviso de privacidad para que en todo caso el CONSUMIDOR ejerza alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares; de igual forma establecer que el Proveedor de servicios de telecomunicaciones para utilizar la información del Consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Consumidor, 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 LFPC o bien obtenida por medios electrónicos con posterioridad a la contratación. Puedo consultar el Aviso de Privacidad en la página www.grupounitel.com

Esta Solicitud de Servicios fue aprobada por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **137-2020** de fecha **07 de mayo del 2020**.

CUALQUIER VARIACIÓN A LA PRESENTE SOLICITUD DE SERVICIOS EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR FRENTE AL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO, SE TENDRÁ POR NO PUESTA.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE UNITEL COMUNICACIONES S.A. DE C.V., A (EN LO SUCESIVO "UNITEL") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR: C.P. OMAR FRANCISCO SÁNCHEZ SUÁREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO Y POR OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA CARÁTULA QUE DEBIDAMENTE FIRMADA FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO (EN LO SUCESIVO "CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara **UNITEL**

- A) Ser una persona moral con capacidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo al Acta Constitutiva Número 1158 de fecha 19 de mayo de 1997, presentada ante el Licenciado Enrique Gallaga Esparza, Notario Público número 15 de Tijuana, Baja California.
- B) Su representante legal cuenta con poderes específicos de actos de administración, así como pleitos y cobranzas para la celebración de este Contrato.

- C) Objeto Social: Establecer y operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de red pública de telecomunicaciones, previo el otorgamiento del permiso correspondiente que expida al efecto el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- D) Con Registro Federal de Contribuyente UCO-970526-BP8.
- E) Con dirección fiscal en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435, en el Estado de Baja California.
- F) Que es autorizado para prestar servicio de INTERNET con cobertura Nacional, Acreditando lo anterior con el título de autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-278/2018



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44
Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 4 de 13

de fecha 13 de diciembre de 2018, otorgado por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx

II. Declara el **CONSUMIDOR**

- A) Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula denominada "**Solicitud de Servicios Unitel**" misma que forma parte integrante del presente contrato.
- B) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- C) Para efecto del presente contrato señala como domicilio para efectos de notificación el indicado en la carátula, como domicilio fiscal, en caso de no incluirlo se entenderá que este será el mismo que el señalado en el domicilio del servicio incluido en la carátula.
- D) Que la instalación del servicio será en el domicilio del servicio señalado en la carátula o Solicitud de Servicios Unitel.

II. Declaran **LAS PARTES**

Para efectos del presente contrato a **UNITEL** y el **CONSUMIDOR** se les denominará en forma conjunta como **LAS PARTES**.

Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en las siguientes:

D E F I N I C I O N E S

CONTRATO: El presente documento, consiste en el CONTRATO de Prestación de Servicio de Internet que se celebra entre el **CONSUMIDOR** y **UNITEL**, el cual también se podrá denominar como Términos y Condiciones.

EQUIPO: Es el EQUIPO del sitio del **CONSUMIDOR** (comúnmente conocido como módem) propiedad de **UNITEL**, mismo que será otorgado en comodato, el cual será necesario, para que el **CONSUMIDOR**, a través de la red pública de telecomunicaciones, acceda a el **SERVICIO** objeto del presente CONTRATO, mismo que podemos identificar dentro de la carátula de Solicitud de Servicio **UNITEL**.

SERVICIO: Se refiere al **SERVICIO** de Internet que va a proporcionar **UNITEL** al **CONSUMIDOR**, mismo que está descrito en la carátula de Solicitud de Servicios Unitel y que forma parte integrante de este **CONTRATO**. **UNITEL** puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento del Consumidor para tal efecto.

SERVICIOS ADICIONALES: Se refiere a los demás servicios que ofrece **UNITEL** dentro de su catálogo de productos y servicios, los cuales el **CONSUMIDOR** puede contratar de forma suplementaria.

MODIFICACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS o ANEXO DE SERVICIOS: Se refiere al Formato en el cual el **CONSUMIDOR** solicita formalmente la modificación de los servicios inicialmente contratados de acuerdo a la **SOLICITUD DE SERVICIOS UNITEL** o **CARÁTULA**.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

C L Á U S U L A S

PRIMERA. En el presente Contrato se establecen los términos y condiciones conforme a los cuales **UNITEL** prestará a el **CONSUMIDOR** el servicio de Internet que éste contrate mediante la(s) **SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) UNITEL** que al efecto celebre(n) entre las **PARTES** (en lo sucesivo los **SERVICIOS**).



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 5 de 13

UNITEL se obliga a proporcionar SERVICIO(S) de Internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades pagadas por adelantado por parte del **CONSUMIDOR**.

UNITEL será el único responsable frente a el **CONSUMIDOR** por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:

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 en la siguiente liga www.ift.org.mx. UNITEL no puede modificar dentro del plazo forzoso, 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 del mismo

La velocidad contratada estará comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red de el **CONSUMIDOR**.

SEGUNDA. **UNITEL** está obligado a tener en sus oficinas a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes, aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

La condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **UNITEL** pueden ser consultados en la página de internet www.grupounitel.com

TERCERA. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por **UNITEL** en el domicilio del servicio del **CONSUMIDOR** son exclusiva propiedad de

UNITEL, mismos que son otorgados en comodato. El **CONSUMIDOR** se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **UNITEL** a la terminación del contrato.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al **CONSUMIDOR**, **UNITEL** 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 **UNITEL** se debe de identificar y mostrar al **CONSUMIDOR** la orden de trabajo expedida por **UNITEL**.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, **UNITEL** debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando **UNITEL** acredite que el **CONSUMIDOR** 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 **CONSUMIDOR** deberá dar aviso inmediato al **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 **CONSUMIDOR** tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El **CONSUMIDOR** 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.



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 6 de 13

CUARTA. Este contrato será por la vigencia que se establezca en la carátula o Solicitud de Servicios UNITEL del presente contrato. En caso de que sea por una vigencia Indeterminada, el **CONSUMIDOR** podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de **UNITEL**, únicamente se tendrá que dar aviso a

este último en el domicilio de **UNITEL** y/o vía correo electrónico enviado a **UNITEL** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el **SERVICIO** por parte del **CONSUMIDOR** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **UNITEL**.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un **PLAZO FORZOSO**, por la adquisición de alguna promoción vigente, misma que **no excederá de 12 (doce) meses** y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el **20% del monto total** de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. **UNITEL** debe comunicar de manera fehaciente al **CONSUMIDOR** 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.

Una vez concluido el plazo forzoso, el **CONSUMIDOR** puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización d**UNITEL**, únicamente dando el aviso correspondiente.

QUINTA. El pago de la mensualidad señalada en la carátula o Solicitud de Servicios Unitel, el **CONSUMIDOR**, deberá hacerlo en los 10 (diez) primeros días de cada

mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando al **CONSUMIDOR** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

UNITEL le dará aviso a los Consumidores, 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.

En caso de que el CONSUMIDOR se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:

- 1.- Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o
- 2.- Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna. *UNITEL no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.*

LAS PARTES acuerdan que el **CONSUMIDOR** podrá realizar cambios en los **SERVICIOS** contratados cuando: (i) se haya facturado por lo menos una mensualidad del paquete o **SERVICIO** originalmente elegido; (ii) existan disponibilidad y factibilidad técnicas para efectuar el cambio, y (iii) el **CONSUMIDOR** acepte el cargo correspondiente a los **NUEVOS SERVICIOS CONTRATADOS** de acuerdo a las tarifas vigentes previamente registradas ante el IFT (cuando su registro sea obligatorio).

SEXTA. UNITEL, está obligado a entregar en el domicilio del **CONSUMIDOR** un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada unos de los servicios utilizados, por lo



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 7 de 13

menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

UNITEL, podrá pactar expresamente con el **CONSUMIDOR**, que estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la carátula o consultada a través de la página de internet www.grupounitel.com

SÉPTIMA. Cuando el **CONSUMIDOR** no paga dentro de ese mes, **UNITEL** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 (cinco) primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del **CONSUMIDOR** el pago por mensualidad y reconexión que no podrá ser mayor al 20% de una mensualidad, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

UNITEL deberá reconectar el servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la fecha en que se dio aviso de haberse acreditado el pago de los adeudos y la cuota por reconexión.

OCTAVA. **UNITEL** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato. Una vez instalado el equipo terminal y que el **CONSUMIDOR** cuente con el servicio **UNITEL** podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio del servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

En caso de que no pueda iniciarse la prestación del servicio por causas atribuibles a **UNITEL**, éste debe devolver las cantidades que el **CONSUMIDOR** haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado

el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el **CONSUMIDOR**, debiendo pagar a **UNITEL** una penalidad por su incumplimiento del 20% sobre las cantidades pagadas por anticipado.

NOVENA. El **CONSUMIDOR** contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del **SERVICIO** de internet, **UNITEL** informará el precio a la contratación de cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

El **CONSUMIDOR** tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

UNITEL, no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de internet. **UNITEL**, no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. **UNITEL**, no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del **CONSUMIDOR**, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma. (Considerar como servicio adicional, el poder ofrecer la instalación de la red de área local (LAN).

DÉCIMA. El **CONSUMIDOR** deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del EQUIPO cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

DÉCIMA PRIMERA. El **CONSUMIDOR** se obliga a NO vender el EQUIPO, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del EQUIPO, ni ceder el EQUIPO sin el consentimiento de **UNITEL** y utilizar el EQUIPO en la forma autorizada por **UNITEL**.

El **CONSUMIDOR** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 8 de 13

Comisión Federal de Electricidad; El **CONSUMIDOR** reconoce que **UNITEL**, NO se hará responsable de los daños o pérdidas en los EQUIPOS propiedad del **CONSUMIDOR** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, el **CONSUMIDOR** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. **UNITEL** NO se hará responsable de las fallas del SERVICIO provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los EQUIPOS otorgados en comodato.

En caso de que el EQUIPO otorgado en comodato, sea robado u objeto de siniestro, el **CONSUMIDOR** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica 01 800 025 03 08, en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para la reposición del EQUIPO.

El **CONSUMIDOR** tendrá un plazo de 30 (treinta) días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del EQUIPO.

DÉCIMA SEGUNDA. El **CONSUMIDOR** deberá comunicar en forma inmediata a **UNITEL** las fallas o interrupciones del SERVICIO. Siempre y cuando por causas imputables a **UNITEL** no se preste el SERVICIO de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, o implícitos en la publicidad éste dejará de cobrar a el **CONSUMIDOR** la parte proporcional del precio del SERVICIO que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el **20% del monto** del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte **UNITEL**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el SERVICIO contratado por el

CONSUMIDOR, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el **20% del monto** del periodo de afectación.

A partir de que **UNITEL** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se determinará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes al reporte recibido.

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

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

Las bonificaciones y compensaciones señaladas en el presente contrato se verán reflejadas y ajustadas en la factura siguiente.

En caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor, la parte proporcional del precio



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 9 de 13

del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

DÉCIMA TERCERA. El presente Contrato podrá rescindirse por **UNITEL** en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- Por utilizar el **EQUIPO** o los **SERVICIOS** en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- Si el **CONSUMIDOR** comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **UNITEL** o de IFT;
- Si el **CONSUMIDOR** cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **UNITEL**;
- Si el **CONSUMIDOR**, no cubre todas las cantidades adeudadas a **UNITEL** dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMA CUARTA. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el **CONSUMIDOR**, en los siguientes casos:

- Si **UNITEL**"; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el **CONSUMIDOR**, para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales

contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;

- Si **UNITEL no cumple** cualquier disposición del presente contrato.
- Si **UNITEL no cumple** 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 Instituto. Lo anterior sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del **CONSUMIDOR**.
- Si **UNITEL** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.

DÉCIMA QUINTA. Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio del **CONSUMIDOR** queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **UNITEL**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, el **CONSUMIDOR** permitirá el retiro por parte de **UNITEL**, del **EQUIPO** y accesorios que con motivo del presente contrato hubiesen sido proporcionados a el **CONSUMIDOR**.

DÉCIMA SEXTA. En caso de que **UNITEL** no preste los servicios de internet pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el **CONSUMIDOR** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula **DÉCIMA CUARTA**.

DÉCIMA SÉPTIMA. Cuando **UNITEL** modifique las



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 10 de 13

condiciones originalmente contratadas, el **CONSUMIDOR** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMA OCTAVA. En caso de que el **CONSUMIDOR** requiera contratar **SERVICIOS ADICIONALES** o modificar los **SERVICIOS** originalmente contratados aunque sea de menor monto, con posterioridad a la fecha de firma del presente contrato, podrá solicitarlo directamente en las instalaciones de UNITEL o por cualquier medio electrónico: administracion@grupounitel.com. UNITEL se obliga a brindar al **CONSUMIDOR** la orientación y asesoría suficientes para que se le proporcione el servicio solicitado en forma adecuada y funcional, incluyendo aquellos casos en los cuales existan condiciones técnicas que lo impidan, sin que esto genere la contratación de otros bienes o servicios.

Los **SERVICIOS ADICIONALES** se prestarán previa solicitud del **CONSUMIDOR**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente UNITEL.

UNITEL no podrá obligar a el **CONSUMIDOR** a contratar **SERVICIOS ADICIONALES** como requisito para la contratación del servicio de internet o para continuar con los servicios contratados, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo el **CONSUMIDOR** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para el **CONSUMIDOR** y sin que este afecte el servicio de internet contratado. UNITEL deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación. UNITEL podrá ofrecer

los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando el **CONSUMIDOR** así lo solicite.

DÉCIMA NOVENA. UNITEL está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el **CONSUMIDOR**.

La aceptación del **CONSUMIDOR** para que UNITEL emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **CONSUMIDOR** en la carátula o *Solicitud de Servicios Unitel*.

VIGÉSIMA. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, UNITEL estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a el **CONSUMIDOR** las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca UNITEL.

UNITEL deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones ofrezca condiciones más favorables a uno o más Consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el Consumidor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de telecomunicaciones.

VIGÉSIMA PRIMERA. UNITEL deberá entregar a el **CONSUMIDOR** la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato, y mantenerla de manera



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44
Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 11 de 13

permanente en su página web. Se encuentra sujeta a lo manifestado por el **CONSUMIDOR** en la *Solicitud de Servicios Unitel*, si esta será proporcionada vía correo electrónico en formato digital.

VIGÉSIMA SEGUNDA. El **CONSUMIDOR** no recibirá llamadas de **UNITEL** sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA TERCERA. El **CONSUMIDOR** podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el **SERVICIO** y/o **EQUIPOS**; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **UNITEL** de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono (664) 682 74 44, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico administracion@grupounitel.com, o acudir directamente a la oficina de **UNITEL** ubicada en el domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. en Tijuana, Baja California. En un horario de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00.

VIGÉSIMA CUARTA. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

VIGÉSIMA QUINTA. Los Servicios previstos por **UNITEL** a el **CONSUMIDOR**, cumplen con los principios de neutralidad de las redes en contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El **CONSUMIDOR** podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por **UNITEL**, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

UNITEL se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios.

UNITEL preservará la privacidad del **CONSUMIDOR** y la seguridad de la red.

UNITEL publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

UNITEL podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el **CONSUMIDOR**, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia

VIGÉSIMA SEXTA. La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de adhesión y que al Instituto le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, se suspende cualquier facultad del Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de interrumpir los Servicios de Telecomunicaciones. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió posterior a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de la misma, la PROFECO debe exhortar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para restablecerlo. Si el servicio de telecomunicaciones se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el **CONSUMIDOR** no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios de



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44 Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 12 de 13

Telecomunicaciones contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **137-2020** de fecha 07 del mes de mayo de 2020.

Así mismo el **CONSUMIDOR** podrá consultar dicho registro en:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/UnitelComunicaciones,S.A.deC.V.!!Unitel137-2020.pdf

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

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



Solicitud de Servicios Unitel

Fecha:

Unitel Comunicaciones S.A de C.V. ("Unitel") con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435. En Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Tel (664) 682 74 44
Más información en www.grupounitel.com

Número de Contrato:

Página 13 de 13

MODIFICACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS O ANEXO DE SERVICIOS

Nombre o Razón Social _____

Representante legal _____ RFC _____

Yo _____ deseo expresar mi voluntad, ya que estoy debidamente facultado para realizarlo y con ello solicito la siguiente modificación, disminución o aumento de los siguientes servicios, pagando en su caso, el costo remanente del Equipo Terminal de telecomunicaciones o los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio y tomando en consideración que estos se aplicaran con los mismos términos y condiciones acordados en el *Contrato de Prestación de Servicio de Internet* con **UNITEL** identificado con el número de contrato: _____ con fecha de firma _____

SERVICIOS CONTRATADOS ACTUALMENTE:

Nombre del Servicio	
Descripción	
*Tarifa Aplicada	
Costo Mensual	

MODIFICACIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR A PARTIR DE ESTE ANEXO:

Nombre del Servicio	
Descripción	
*Tarifa Aplicada	
Costo Mensual actualizado	

*La Tarifa aplicada, está debidamente registrada y puede consultarse en el portal oficial de <http://www.ift.org.mx/>

Nombre Completo y Firma del Consumidor

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