

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/868/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/718/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: VADSA  
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET Y TELEFONÍA FIJA  
NÚMERO DE REGISTRO: 788-2019  
  
FECHA DE REGISTRO: 29/10/2019



CONCESIÓN ÚNICA  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET086030CO-501907  
VIGENCIA: 27/07/2046  
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 29 de octubre 2019

## VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 **788-2019** de fecha **29 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/868/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/718/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

**ATENTAMENTE**

**LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**





Valor Agregado Digital, S.A. de C.V.  
 Avenida Paseo de la Reforma 483, Piso 17, Col. Cuahutémoc,  
 Cuahutémoc, 06500  
 R.F.C.: VAD150804E99

CARÁTULA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INTERNET Y TELEFONÍA FIJA, CELEBRADO ENTRE VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "VADSA" O "EL PROVEEDOR", Y POR LA OTRA PARTE "EL CLIENTE", CUYOS DATOS SE DESCRIBEN EN ESTA CARÁTULA.

**Información General del CLIENTE**

Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno o Razón Social		Fecha Inicio del Servicio	Número Contrato
Calle y Número	Piso	Interior	
Colonia	Delegación o Municipio		
Ciudad	Estado	Código Postal	
Entre que calle	Y que calle	RFC	
Teléfono(s):			
Fijo:			
Móvil:			

Servicio de Acceso a Internet y Telefonía Fija			
Descripción Paquete/Oferata (Inciso I Nom Numeral 5.1.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO Modalidad Mensualidades fijas POR ADELANTADO
	FOLIO IFT:		
	Total Mensualidad	\$ M.N.	<b>VIGENCIA DEL CONTRATO Y PENALIDAD</b>  <input type="checkbox"/> Indefinido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Penalidad en el servicio</li> </ul> <input type="checkbox"/> Plazo Mínimo 24 meses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin penalidad en el servicio</li> </ul>
	Aplica Tarifa por reconexión: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	\$ 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 Modem: COMODATO	
Modelo y Marca:	
Número de Serie:	
Línea asociada equipo Telefónico:	
Número de equipos:	

Datos del Equipo Teléfono: COMODATO



Modelo y Marca:	
Número de Serie:	
Línea asociada equipo Telefónico:	
Número de equipos:	

Instalación del Equipo			
Domicilio de la Instalación (en caso de ser distinto al señalado en la información general de cliente):			
FECHA:		HORA:	
COSTO:			
"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar en un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.			

Autorización para cargo de tarjeta de crédito o débito
Por medio de la presente <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> 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
Acepto que en mi primer estado de cuenta se incluirán: 1) La parte proporcional de la renta correspondiente al periodo transcurrido a partir del inicio de la prestación del servicio, hasta la fecha de corte del estado de cuenta 2) Servicios adicionales contratados (en éste y sus estados de cuenta subsecuentes). El mes de renta por adelantado, no constituye un crédito a favor del último mes del plazo contratado. 3) Accesorios comprados al momento de la contratación. 4) El pago que se realiza al momento de la instalación será acreditado.

Método de pago
Solicito y autorizo que con base a la información que a continuación se indica, los cargos periódico o recurrentes por los servicios contratados a VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V., se realicen a mi cuenta o Tarjeta de Crédito siguiente:
<input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTERCARD Emisora de la Tarjeta de Crédito _____ <input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS
No. tarjeta crédito _____    No. tarjeta débito _____    Vigencia __/__/__
<input type="checkbox"/> CARGO DOMICILIADO A CUENTA BANCARIA
CUENTA BANCARIA CLABE _____    Plazo de esta autorización __/__/__
Esta autorización de cargo recurrente o domiciliación podrá ser cancelada en cualquier momento sin costo a cargo del CLIENTE.
Nombre o Razón Social del CLIENTE _____    Firma _____
El CLIENTE también podrá realizar el pago de los servicios contratados mediante depósito o transferencia bancaria a la siguiente cuenta o a la cuenta que VADSA señale en la factura que le sea entregada al CLIENTE:
Beneficiario: VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V. Banco: Cuenta No.: CLABE: Sucursal No.:



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 CLIENTE autoriza se le envíe por correo electrónico:					
Factura:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Correo electrónico autorizado:			Firma del CLIENTE:		

Autorización para uso de información del CLIENTE	
1.	El CLIENTE 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 CLIENTE 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:	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
Correo electrónico:	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.vadsa.com.mx">www.vadsa.com.mx</a>

La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentran disponibles en:	
1. La página del proveedor:	<a href="http://www.vadsa.com.mx">www.vadsa.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.vadsa.com.mx">www.vadsa.com.mx</a>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 29/10/2019, CON NÚMERO: 788-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

El CLIENTE acepta que el proveedor ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él, con motivo del presente contrato  Si o  No  
Firma del CLIENTE \_\_\_\_\_

El CLIENTE acepta que le sea enviada publicidad sobre bienes y servicios  Si o  No  
Firma del CLIENTE \_\_\_\_\_

Las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

EL CLIENTE	EL PROVEEDOR
NOMBRE _____	EJECUTIVO _____
FIRMA _____	FIRMA _____

#### CONSULTA CREDITICIA

Por este conducto Si  No  autorizo a VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V. para que lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio o el de la empresa que represento en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Así mismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, así acepto el uso que VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V. hará de tal información. También autorizo a VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V. que realice consultas periódicas de mi historial crediticio o de la empresa que represento. Esta autorización estará vigente a partir de esta fecha y durante todo el tiempo que mantengamos una relación jurídica y comercial. En caso de que la solicitante sea una persona moral, declaro bajo protesta de decir verdad ser representante legal de la empresa mencionada en esta autorización con facultades suficientes para suscribir la presente; manifestando que a la fecha de firma de la presente autorización dichas facultades no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna.

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha de firma \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** (el "Contrato"), que celebran por una parte Valor Agregado Digital, S.A. de C.V. (el "Proveedor") y por la otra parte (el "Cliente"), quien junto con el Proveedor, en lo sucesivo se les denominará las "Partes", los cuales se sujetan al tenor de las siguientes:

### DECLARACIONES

Ambas 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 regirá 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 plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**Primera: Definiciones.**- Para efectos del presente Contrato se entenderá por:

**"Centro de Atención".** Centro de atención a Clientes del Proveedor, el cual estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año de manera gratuita, a través del número telefónico 01 800 38 64729, por lo que en caso de fallas, robo y/o interrupciones del Servicio, el Cliente deberá comunicarse a dicho Centro De Atención para hacer el reporte respectivo.

**"IFT".** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**"Domicilio del Servicio".** El lugar señalado por el Cliente donde el Proveedor instalará el Equipo y prestará el Servicio objeto del presente Contrato, el cual podrá ser igual o diferente al domicilio de facturación, según se indica en el presente Contrato y/o en la Carátula correspondiente.

**"Equipo para el Cliente".** El equipo entregado al Cliente en comodato (préstamo) para la prestación del Servicio objeto del Contrato mismo que se describirá en la Carátula.

**"Plan Comercial".** Los paquetes comerciales que el Cliente selecciona en la Carátula al momento de contratar el Servicio objeto del presente Contrato. Dichos paquetes comerciales determinarán las Tarifas previamente registradas y vigentes ante el IFT, y estarán sujetos a los términos del presente Contrato. Así mismo la Carátula firmada por el Cliente formará parte integral del presente Contrato.

**"Portabilidad".** Es el proceso que le permite al Cliente trasladar su número telefónico de un proveedor de servicios a otro en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato. La Portabilidad deberá efectuarse en un término no mayor a 24 horas, conforme a las Disposiciones Aplicables.

**"Punto de Demarcación".** El lugar en donde se conecta el equipo del Cliente a la Red, representado por el Equipo.

**"Red".** Significa la red pública de telecomunicaciones mediante la cual se provee el Servicio.

**"Servicio".** Es el servicio de Telefonía e Internet Fijos, que proporciona el Proveedor

**"Servicios Adicionales".** Son los servicios que podrán ser contratados por el Cliente distintos al originalmente contratado de acuerdo a los planes comerciales, mismos que por facilidad para el Cliente, se describirán y se pueden incluir al presente Contrato por medio de: (i) Carátula, (ii) por vía electrónica a través de la página de internet del Proveedor [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx).



Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a la firma del Contrato o con posterioridad a la misma, aceptando el Cliente que los cargos extras por dichos Servicios Adicionales que se generen se verán reflejados en el estado de cuenta, recibo o factura correspondiente siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Consumidor lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita..

Los Servicios Adicionales podrán ser cancelados o terminados en cualquier momento mediante los mismos medios en que hayan sido contratados por el Cliente. El Proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales para cancelar los servicios adicionales que así solicite el Cliente.

El Proveedor podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado de acuerdo con la solicitud del Cliente.

“**Tarifa**”. Es la cantidad que el Cliente deberá pagar por:

- (1) El Servicio de conformidad con el Plan Comercial seleccionado, las Tarifas vigentes y previamente registradas ante el IFT sujetas al tipo de Plan Comercial, las cuales serán las siguientes:
  - (i) Tarifa por Instalación, misma que podrá ser pagada en una exhibición o en parcialidades y que corresponde al costo de instalación del servicio;
  - (ii) Renta Mensual por servicio, corresponde al consumo del Servicio que el Cliente realice y
  - (iii) Cargos por servicios adicionales correspondientes a servicios no incluidos en los paquetes comerciales tales como: a) costos por llamadas adicionales. El Cliente podrá consultar estas tarifas a través de las páginas de internet [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y/o directamente en el Centro de Atención, los servicios adicionales se cobrarán de manera posterior a utilizarlos.

**Segunda: Objeto.-** El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de internet y telefonía fija de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el CLIENTE haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

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

El presente contrato **se regirá 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 pospago 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.

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 CLIENTE por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

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

El Cliente puede consultar los Planes Comerciales o paquetes de Servicio contratados, las áreas o regiones geográficas con cobertura, niveles de servicio aplicables en la página de Internet [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx) y en los Centros de Atención.

La entrega del Servicio y/o Equipos bajo los términos del presente Contrato se hará en cada domicilio donde se entregue el Servicio solicitado por el Cliente. Independientemente de lo anterior, si los Equipos no fueron entregados con las características en las que fueron solicitadas por el Cliente, éste podrá dar por terminado el contrato. El Proveedor deberá devolver las cantidades pagadas por el Cliente inmediatamente, debiendo pagar el PROVEEDOR una penalidad del 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo.

**Tercera. Vigencia.-** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin



necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo en virtud de las inversiones, equipamiento y la infraestructura que le es instalada a EL SUSCRIPTOR, y que se utiliza para la prestación de los Servicios conforme lo establecido en el presente instrumento, mismo que no excederá de 24 (veinticuatro) meses y en caso de el CLIENTE solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a el PROVEEDOR el costo remanente que se quedó a deber de la instalación, sin ninguna penalidad en el servicio.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPTOR 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 cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

#### **Cuarta. Obligaciones del Proveedor.- Son obligaciones del Proveedor:**

- a) Instalar el equipo para el Cliente (siempre y cuando sea factible técnicamente) en la fecha y hora acordada. Mantener la provisión del Servicio y el Equipo, garantizando la eficiencia hasta el Punto de Demarcación. El Proveedor será el único responsable por la prestación de los Servicios contratados. Asimismo, dará mantenimiento a los equipos y accesorios otorgados en comodato para la adecuada prestación del SERVICIO.
- b) Instalar y/o entregar el Equipo al Cliente, en el Domicilio señalado por el Cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

Si el Cliente no dispone de un sitio que se adecue a las necesidades técnicas requeridas por el Proveedor al momento de la contratación y con el tiempo suficiente para que el Proveedor lleve a cabo la instalación del Equipo en la fecha programada, el Proveedor por una sola vez programará dentro de los horarios acordados con el Cliente y le notificará por el medio convenido la nueva fecha y hora aproximada de instalación. En caso de que sea imposible programar la instalación el presente Contrato quedará sin efectos y el Proveedor devolverá inmediatamente las cantidades entregadas por el Cliente debiendo pagar el PROVEEDOR una penalidad del 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo.

- c) El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, 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 SUSCRIPTOR 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 o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

- d) En caso de Portabilidad, el Proveedor llevará a cabo la ejecución de la misma en un plazo que no exceda de 24 horas y sin costo alguno para el Cliente, en caso de que el Proveedor no lleve a cabo la Portabilidad en el tiempo anteriormente referido, el Cliente tendrá derecho a exigir la pena convencional al Proveedor equivalente al 20% del monto mensual que el Cliente pague por los Servicios y a cancelar el Contrato.
- e) El Proveedor no realizará llamadas al Cliente sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento, el cual podrá otorgarse a través de medios electrónicos.
- f) Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al CLIENTE, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se



llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al CLIENTE la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

- g) 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 CLIENTE está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

**Quinta. Obligaciones del Cliente.-** Son obligaciones del Cliente:

- a) Responsabilizarse y hacer buen uso del Servicio y/o Equipo para el Cliente proporcionado por el Proveedor en comodato. El CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.
- b) Cubrir al Proveedor todos los cargos de los servicios establecidos en la carátula. Proporcionar a su costo la energía eléctrica necesaria para el debido funcionamiento del Equipo, siendo responsable el Cliente que sus instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos técnicos aplicables.
- c) No instalar extensiones para utilizar el Servicio en otro domicilio distinto al estipulado en este Contrato y no realizar ningún tipo de reventa y comercialización del Servicio.
- d) Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el CLIENTE 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 CLIENTE tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO. El CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo.
- e) El CLIENTE 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.

**Sexta. Del Equipo .-** Para todos los efectos a los que hubiere lugar, las Partes reconocen que el Proveedor posee los derechos de propiedad del Equipo. No obstante lo anterior, para cumplir con el Servicio, el Proveedor en este acto hace entrega de la posesión material del mismo al Cliente, nombrándolo comodatario del Equipo, mismo que se describe en la Carátula. El Cliente acepta su nombramiento como comodatario a título gratuito del Equipo hasta en tanto no haya regresado al Proveedor dicho Equipo una vez terminada la relación contractual, y asume todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades propias de su encargo.

El Equipo otorgado en comodato se sujetará a lo siguiente:

- a) Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente es responsable del uso que le dé al Equipo. En caso de uso indebido responderá por los daños que sufra el mismo, y en caso de que se genere un cargo por reparación se verá reflejado en el estado de cuenta, recibo o factura correspondiente..
- b) En caso de que el Cliente incumpla con cualquiera de sus obligaciones, o por la terminación y/o rescisión del presente Contrato, el Cliente, sin necesidad de orden judicial o administrativa, deberá permitir al personal del Proveedor el retiro y la desinstalación del Equip, dentro del término de 30 días naturales. El Proveedor notificará a él Cliente la fecha y hora en que el personal llevará a cabo el retiro, identificándose el personal en el domicilio del Cliente.
- c) Si el Cliente requiere la reubicación en el mismo domicilio del Equipo y/o cualquiera de sus partes, deberá solicitarlo previamente al Proveedor. Por lo anterior, el Cliente no podrá unilateralmente revisar, remover, reubicar y/o alterar la instalación y/o configuración del Equipo o parte del mismo sino hasta en tanto no tenga la autorización del Proveedor.
- d) El Proveedor tiene la facultad de incorporar en el Equipo, los emblemas, placas, marcas y demás signos ostensibles de propiedad que estime pertinentes, teniendo el Cliente la obligación de mantenerlos en el sitio en que los haya colocado el Proveedor.

**Séptima. Tarifas y Forma de Pago.-** Las partes acuerdan que la Renta Mensual por el Servicio se facturará



un mes por adelantado, de acuerdo a lo establecido en la Carátula correspondiente.

En todo caso, las Tarifas ya incluyen el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal vigente resulte aplicable. El pago por los Servicios y/o Equipos podrá realizarse en cualquier institución con la que el Proveedor tenga convenio y se especifique en el estado de cuenta, recibo o factura respectivo.

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.

#### **Octava. Estado de Cuenta, recibo y/o Factura.**

El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, 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 CLIENTE 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 o 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.

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 bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**Novena. Mantenimiento.-** Para las labores de cambio, actualización o mantenimiento del Equipo y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, el Proveedor notificará previamente cuando menos 3 días hábiles de anticipación al Cliente los horarios y fechas de dichas labores, misma que no podrá exceder de 8 horas. En caso de que el Proveedor exceda los horarios señalados deberá compensar y bonificar al Cliente el tiempo que exceda en la realización de dicha labor que en su caso hubiere existido.

#### **Décima. 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 CLIENTE.

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

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

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

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

#### **Décima Primera. Servicio de telefonía fija.**

El CLIENTE tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su



número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el CLIENTE decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor.

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

EL CLIENTE tiene derecho a cancelar el Servicio a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables al CLIENTE.

**Décima Segunda. Caso fortuito, Fuerza Mayor.-** El Cliente reconoce que pueden darse factores de interrupciones, fallas o degradaciones en el Servicio originadas por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor", entendiéndose por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor" como un acontecimiento ajeno al Proveedor, impredecible e inevitable, que imposibilita al cumplimiento de su obligación. Sin embargo en caso de que dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

**Décima Tercera. Límite de Consumo.** Las partes al momento de la contratación podrán establecer un Límite de Consumo de los Servicios. Una vez que el Cliente adeude la cantidad correspondiente al Límite de Consumo se suspenderá el servicio. En caso de que el Cliente deba menor cantidad al Límite de Consumo continuará recibiendo el servicio. El Proveedor podrá avisar al Cliente por los medios de contacto, una vez que alcance el 70% de su Límite de Consumo. Cualquier cantidad que el Proveedor cobre por encima del Límite de Consumo será totalmente improcedente. El Cliente podrá solicitar al Proveedor del Servicio se modifique el Límite de Consumo establecido en cualquier momento.

**Décima Cuarta. Cambio de Domicilio.-** El Cliente podrá solicitar previamente y por los medios convenidos, que el Proveedor preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando, el Cliente esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que el Proveedor cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica, para efectuar el cambio solicitado. En este caso, el Cliente deberá pagar previo al cambio de domicilio la tarifa correspondiente registrada por el Proveedor ante la Autoridad competente. En caso de que en el nuevo domicilio no se pueda prestar los Servicios por parte del Proveedor se dará por terminado el presente contrato.

**Décima Quinta. Causas de Suspensión del Servicio.-** El Proveedor podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte previa notificación al Cliente en los siguientes casos:

- a) Porque el Cliente no liquide cualquiera de los estado de cuenta, recibos, o facturas emitidos bajo el presente Contrato, en la fecha límite de pago.
- b) Por uso indebido del Equipo y/o instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- c) Porque alguna Autoridad Competente, ya sea judicial o administrativa lo determine.
- d) Porque el Cliente no permita al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio.
- e) Por datos proporcionados por el Cliente al Proveedor, que no pueden ser verificados en la investigación de crédito.
- f) Por el robo acreditado del Equipo, previo aviso que el Cliente haga al Proveedor al Centro De Atención.
- g) Porque el Cliente llegue a su Límite de Consumo determinado en el plan o paquete contratado.
- h) Si el Cliente contrató Paquetes o Servicios ilimitados de voz y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (*Call Center*) o para realizar llamadas de forma masiva.
- i) Porque el Cliente utilice los Servicios y/o el Equipo para comercializar servicios de telecomunicaciones sin contar con el permiso del Proveedor así como con el permiso y/o autorización de las Autoridades Competentes.



- j) Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
- k) Por caso fortuito o fuerza mayor

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

#### **Décima Sexta. Causas de Terminación y Rescisión del Contrato**

La terminación y Rescisión del Contrato aplicará de conformidad con las disposiciones siguientes:

- 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 90 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).

El CONSESIONARIO realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR

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 Séptima. Modificaciones.-** El PROVEEDOR dará aviso al CLIENTE, 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 CLIENTE 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 CLIENTE.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del CLIENTE 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 CLIENTE.

El CLIENTE 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.



**Décima Octava. De los Usuarios con Discapacidad.-** El PROVEEDOR adoptará las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, a fin de que conozcan las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**Décima Novena. No Discriminación.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente la prestación del Servicio.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más Clientes situados en supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**Vigésima. Autoridades Competentes.-** 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 a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**Vigésima Primera. De la conciliación.-** 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 CLIENTE no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**Vigésima Segunda. Jurisdicción.-** Para los efectos del presente Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los indicados en el presente Contrato. Las Partes podrán someterse al procedimiento administrativo, competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos de las controversias que pudieran tener bajo el presente Contrato, sin perjuicio de que las Partes puedan ejercer cualquier otra acción y/o recurso que tenga derecho bajo las Disposiciones Aplicables.

Para el caso de controversia, sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes.

**Vigésima Tercera. Cesión de Derechos.-** El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito del Proveedor para dichos efectos y el tercero cesionario reúna los requisitos de contratación conforme al presente contrato y la carátula. El Proveedor puede ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su estado de cuenta, recibo o factura. Dicho aviso deberá hacerse quince días anteriores a la cesión respectiva por el medio previamente pactado y por cualquier medio (incluido el electrónico), y en caso de que el Cliente se encuentre inconforme con dicha cesión podrá optar por la cancelación del Contrato sin responsabilidad alguna.

**Vigésima Cuarta.- Dudas, Sugerencias, quejas, reportes o aclaraciones.-** El Proveedor cuenta con diversas formas de atención al Cliente, como:

- i. Centros de Atención al Cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx);
- ii. Números telefónicos de atención al Cliente que se encuentran estipulados en el estado de cuenta, recibo o factura; y
- iii. En la siguiente liga [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx) se pone a disposición del Cliente la guía a seguir para cualquier queja, disputa o procedimientos relacionados con la prestación del Servicio, así como la descripción del Servicio, documentos que también pueden ser consultados de manera impresa en sus Centros de Atención o consultados de forma gratuita las 24 horas del día los 365 días del año en el sitio [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx).

**Vigésima Quinta.- Datos Personales.-**



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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del CLIENTE 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 CLIENTE 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.

**Vigésima Sexta.- Carta de Derechos Mínimos.** El concesionario entregará al Cliente la carta de derechos mínimos de los usuarios a la firma del Contrato y la mantendrá de manera permanente en la página de internet [www.vadsa.com.mx](http://www.vadsa.com.mx).

El Proveedor difundirá de manera permanente la carta de los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en su portal de Internet y le será entregada al Cliente por cualquier medio al contratar el servicio.

**Vigésima Séptima.- Datos Registrales.**

Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 788-2019 de fecha 29 del mes de octubre de 2019.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/ValorAgregado Digital, S.A. de C.V.!!Vadsa 788-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ValorAgregado_Digital,_S.A._de_C.V.!!Vadsa_788-2019.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 CLIENTE, se tendrá por no puesta.

**Leído que fue el presente Contrato y enteradas las Partes de sus obligaciones, lo firman en dos originales en la Ciudad que se establece en la carátula del presente Contrato.**

Las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de _____ a los ____ días de _____ de ____	
<b>EL CLIENTE</b>	<b>VADSA</b>
<b>NOMBRE</b> _____	<b>EJECUTIVO</b> _____
<b>FIRMA</b> _____	<b>FIRMA</b> _____