Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/2S.20/247/2025*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/407/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	VASANTA
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	268-2025
FECHA DE REGISTRO:	29/07/2025

CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET097389CO-516798
VIGENCIA:	05/09/2048
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los veintinueve días del mes de julio del año dos mil veinticinco.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del veintinueve de julio de dos mil veinticinco 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 con relación al 187, primero y sexto transitorio de la Ley en Materia 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:

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/2S.20/247/2025*

Una vez realizado el análisis al contenido del 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 **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **268-2025** de fecha **veintinueve de julio de dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha dieciocho de diciembre de dos mil diecinueve, bajo el número 884-2019 para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado 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 registrado 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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM

VASANTA

VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
VCO170209BU8

Calle Laurel, Edificio Tigrillo s/n, interior 1 A, Colonia Heriberto Kehoe, Villahermosa, Centro, Tabasco, C.P. 86030, Tabasco.

USUARIO		
Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno

DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.

TELEFÓNO Fijo ☐ Móvil ☐		RFC	

Telefonía Móvil ☐ Internet Fijo en Casa ☐ Telefonía Móvil e Internet Fijo en Casa ☐

Descripción paquete/oferta	TARIFA Folio de registro otorgado por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones: _____	MODALIDAD: ☐ Prepago para el servicio de Telefonía Móvil. ☐ Pospago para el servicio de Telefonía Móvil. ☐ Prepago para el servicio de Internet Fijo. ☐ Pospago para el servicio de Internet Fijo. ☐ Prepago para los servicios de Telefonía Móvil e Internet Fijo ☐ Pospago para los servicios de Telefonía Móvil e Internet Fijo	FECHA DE PAGO _____
Total Mensualidad	$ _____ M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD ☐ Indefinido (caso PREPAGO): • Sin Penalidad	
Al momento de la contratación, el Usuario:	☐ Cuenta con equipo propio. ☐ Se adquiere un equipo al momento de contratar el servicio.	☐ Plan de renta o POSPAGO: • Plazo Mínimo _____ meses solo en caso de adquirir en parcialidades un Equipo Terminal: • 20% de penalidad de las mensualidades restantes y pago del costo remanente del Equipo adquirido por el USUARIO en compraventa.	

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

Datos del Equipo de Telefonía Móvil entregado en:

COMPRAVENTA ☐ PROPIO ☐

Marca:	Número de Equipos:
Modelo:	Cantidad a pagar por equipo: $_____ total por mes Pago en parcialidades: SÍ ☐ NO ☐
Número de Serie:	

Datos del equipo para internet fijo en casa

Módem entregado en:

COMPRAVENTA ☐ PROPIO ☐

Marca:		Número de Serie:	

Modelo:		Número de Equipos:	

"EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir a la firma del contrato.

MÉTODO DE PAGO	
☐ Efectivo: ☐ Domiciliado con Tarjeta: ☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido. Número de cuenta:

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

_____

Firma

Banco:		Número de Tarjeta:	

SERVICIOS ADICIONALES

1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

El Usuario solicita se le envíe por correo electrónico:

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐

Correo electrónico autorizado:		Firma usuario:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El Usuario acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____

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

Teléfono:	55 8789 4679	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
Correo electrónico:	soporte@vasanta.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
Centros de atención a clientes:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet https://tienda.vasanta.com.mx/	

La presente carátula y el contrato de adhesión se encuentran disponibles en:

1. La página del proveedor	https://tienda.vasanta.com.mx/
2. Buró comercial de Procuraduría Federal del Consumidor	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en https://tienda.vasanta.com.mx/

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en profeco el 29/07/2025, con número: 268-2025 disponible en el siguiente código:

Las firmas insertas abajo son la aceptación de la presente carátula y clausulado del contrato con número _____

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

_____ _____

PROVEEDOR **USUARIO**

VASANTA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
VCO170209BU8

Calle Laurel, Edificio Tigrillo s/n, interior 1 A, Colonia Heriberto Kehoe,
Villahermosa, Centro, Tabasco, C.P. 86030, Tabasco.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONIA MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EN ADELANTE, EL "*CONTRATO*"–, Y EN SU CONJUNTO "LAS PARTES", AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

El PROVEEDOR declara:

a) Ser una persona moral legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato, cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones.
b) Tener como objeto principal instalar, operar o explotar una red de telecomunicaciones.
c) Con domicilio en Calle Laurel, Edificio Tigrillo s/n, interior 1 A, Colonia Heriberto Kehoe, Villahermosa, Centro, Tabasco, C.P. 86030, Tabasco.
c) Su Registro Federal de Contribuyentes es: VCO170209BU8.
e) De conformidad con la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente, el PROVEEDOR está facultado para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones a través de una red pública de telecomunicaciones, como se desprende del *Título de Concesión Única para Uso Comercial, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a favor de Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.*, de fecha 05 de septiembre de 2018, así como se encuentra habilitado para prestar servicios móviles de voz, datos y de mensajes cortos, así como servicios de internet fijo.
f) Los Planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo los folios de inscripción publicados en la página de internet del PROVEEDOR https://tienda.vasanta.com.mx/, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la página de internet de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones y la correspondiente al PROVEEDOR, misma que es: https://tienda.vasanta.com.mx/.
g) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO y se reconoce como el único responsable frente al USUARIO por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

El USUARIO declara:

a) Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este contrato, así como de la carátula.
b) Es mayor de edad y tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal suficiente para obligarse en términos y condiciones de este CONTRATO.
c) Desea contratar el (los) Servicio(s) seleccionado(s) en la carátula, que el PROVEEDOR presta de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato.
d) Ser sabedor que se obliga a utilizar el Servicio únicamente para su uso personal, nunca comercial.

LAS PARTES declaran:

a) Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con el contenido asentado en su carátula.
b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia 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 insertasen.
c) 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.
d) 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 Internet fijo y/o Telefonía Móvil que incluye este último voz, datos y mensajes de texto, (en adelante el Servicio), de manera individual o conjunta, según el plan o paquete y esquema de pago que haya seleccionado el USUARIO en la carátula del presente contrato, y que deberá prestar de forma continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad competente en materia de telecomunicaciones o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la autoridad competente en materia de telecomunicaciones. Por autoridad competente en materia de telecomunicaciones se entenderá hasta su extinción al Instituto Federal de Telecomunicaciones. De forma posterior, en todo momento se entenderá por autoridad competente a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El presente contrato **se regirá bajo los esquemas de PREPAGO** (a través de recargas, en el cual se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización del mismo) o POSPAGO (el pago del Servicio debe ser de manera posterior a que se utilice), a elección del USUARIO, lo cual quedará señalado en la carátula al momento de suscribir el mismo. Tanto en el esquema de POSPAGO cómo de PREPAGO cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del Servicio.

El USUARIO se obliga a utilizar el Servicio únicamente para su uso personal, nunca comercial.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o Servicios adicionales contratados. 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.

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

SEGUNDA: VIGENCIA. En el esquema de cobro de **PREPAGO**, el USUARIO **NO se obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO 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.

En caso de contratar un servicio o alguno de los servicios en el esquema de cobro de **POSPAGO**, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo por la adquisición de un Equipo, que podrá ser a 12 meses, 18 meses o 24 meses, mismo que no podrá exceder de 24 meses y en caso de que el USUARIO solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR el pago remanente del Equipo adquirido por el USUARIO en compraventa.

El USUARIO tiene derecho de dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. De la misma manera, y en el supuesto de que el PROVEEDOR decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al USUARIO una cantidad equivalente al 20% del monto total del Servicio contratado por los meses pendientes de cubrir del referido plazo forzoso.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al USUARIO 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, electrónicos, 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 USUARIO podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL:

a) INTERNET EN CASA

Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO de INTERNET EN CASA, puede ser prestado con equipos y accesorios, que ya sean propiedad previamente del USUARIO, o bien, que haya sido adquirido en compraventa con el PROVEEDOR.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo terminal y accesorios, en el caso de que haya sido adquirido en compraventa al PROVEEDOR no sean atribuibles al USUARIO, 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 USUARIO la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el Equipo terminal y/o accesorios se encuentren 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 USUARIO está haciendo uso del servicio o se le haya proporcionado un equipo sustituto.

b) EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL

Para que el USUARIO haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos, pudiendo llevar a cabo dicha comprobación, proporcionando para dicho efecto el código IMEI en la página web del PROVEEDOR, misma que es https://tienda.vasanta.com.mx/.

En caso de que el USUARIO adquiera en compraventa un equipo de telefonía móvil con el PROVEEDOR, este deberá venir desbloqueado sin impedimento alguno para funcionar en la red de otro PROVEEDOR de servicios de telecomunicaciones, en los términos en que así lo indique la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El USUARIO que haya adquirido un Equipo de telefonía móvil antes del día 17 de julio de 2025, fecha en que entró en vigor la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo, en caso de que haya realizado la compraventa, en la modalidad de pospago.

El Equipo de telefonía móvil adquirido por el USUARIO a través del PROVEEDOR cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo de telefonía móvil.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo de telefonía móvil, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al USUARIO un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el USUARIO haga uso del servicio a través de otro equipo de telefonía móvil que tenga en su posesión.

En caso de que el Equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo terminal de telecomunicaciones, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al USUARIO un Equipo terminal de telecomunicaciones sustituto.

La suspensión en el cobro del servicio de telecomunicaciones no procede cuando el PROVEEDOR acredite que el USUARIO está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones contratado o que exceda los 10 (diez) días hábiles posteriores al aviso del responsable de la garantía sobre la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

En caso de que el Equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones; salvo que al momento de hacer efectiva la garantía: a) el Consumidor conserve el Chip inteligente (Tarjeta SIM) y haga uso de los servicios con un Equipo Terminal de telecomunicaciones de su propiedad, o bien en su caso de su tarjeta electrónica conocida como eSIM en otro Equipo terminal; o b) cuando el equipo fue comprado por el USUARIO al PROVEEDOR y se le proporcione al USUARIO un Equipo terminal de telecomunicaciones sustituto con características similares y bajo previa aceptación.

El PROVEEDOR no está obligado a suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones al USUARIO cuando demuestre que este último hizo uso de los servicios de telecomunicaciones durante el tiempo que su Equipo terminal de telecomunicaciones se encontraba en reparación y/o dictamen.

Cuando la afectación es imputable al Consumidor, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones no está obligado a realizar la reparación a menos que el Consumidor cubra los gastos de la misma, sin que esto afecte o cancele las obligaciones contractuales del servicio de telecomunicaciones.

CUARTA.- GARANTÍA.

En caso de que el USUARIO haya adquirido un equipo de TELEFONÍA MÓVIL, o bien, para el servicio de INTERNET EN CASA, el PROVEEDOR le entregará a la persona consumidora, garantía sobre dicho equipo terminal de telecomunicaciones, misma que será igual o mayor a noventa días naturales posteriores a que se le haya entregado dicho equipo terminal.

El tiempo que el Equipo terminal de telecomunicaciones permanezca en revisión o reparación por garantía no debe ser descontado del plazo originalmente otorgado de garantía.

El PROVEEDOR, una vez recibido el informe del Centro de atención o centro de servicio autorizado de hacer válida la garantía en un término máximo de 10 (diez) días hábiles, debe hacer del conocimiento del USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología

que lo permita procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

El tiempo durante el cual PROVEEDOR reciba el Equipo terminal de telecomunicaciones para su valoración o reparación no debe ser descontado del plazo originalmente otorgado de garantía.

El PROVEEDOR, al recibir el Equipo terminal de telecomunicaciones para su valoración o reparación por garantía, debe realizar una valoración ocular de las condiciones en las que el Consumidor entregue el Equipo terminal de telecomunicaciones, sin perjuicio de la revisión técnica que posteriormente se realice.

El PROVEEDOR, entregará a través de medios físicos o electrónicos o digitales, un reporte con la valoración ocular realizada al Equipo terminal de telecomunicaciones recibido.

En caso de que el Equipo terminal de telecomunicaciones haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento y teniendo la carga de la prueba el PROVEEDOR, dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del Equipo terminal de telecomunicaciones al USUARIO, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.

En caso de que no resulte procedente la garantía, por excederse del plazo para hacerse valer, o bien, en caso de las fallas se deriven por un uso indebido o daños físicos causados por la falta de cuidado del USUARIO, se entregará un informe de no procedencia de la garantía al USUARIO. El USUARIO puede solicitar al PROVEEDOR el informe del fabricante o de quien ofrezca la garantía sobre tal situación. Dicho informe debe contener al menos, las causales de improcedencia de garantía.

En caso de que proceda la garantía, el PROVEEDOR debe entregar un comprobante donde se establezcan las reparaciones realizadas al amparo de la misma y una leyenda que indique que el tiempo que duraron las reparaciones, no se computarán para el término de la garantía.

QUINTA.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El USUARIO podrá realizar recargas de saldo en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, así como vía página web, cuyas modalidades pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet https://tienda.vasanta.com.mx/. 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

La línea o número asignado al USUARIO por el PROVEEDOR se mantendrá activo mientras el USUARIO realice recargas de saldo para hacer uso del Servicio; dicha fase tiene una duración de entre 1 a 30 días naturales dependiendo de la vigencia de la recarga realizada y del esquema de cobro de la oferta comercial contratada por el USUARIO.

Agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el USUARIO, y si el USUARIO no hace una nueva recarga, la línea o número asignado entrará en fase de suspensión, lo que significa que el USUARIO no podrá recibir llamadas ni mensajes de texto (SMS), así como tampoco tendrá la posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, hasta que realice una nueva recarga.

En caso de que el USUARIO permanezca más de 180 días naturales en la fase suspensión, el PROVEEDOR desactivará la línea, por lo que el USUARIO habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando realice una recarga de saldo a dicha línea o número asignado.

Una vez expirada la vigencia del saldo, y en caso de que hubiera saldo no consumido al momento de iniciar la fase de suspensión, quedará congelado por un plazo de 365 días naturales contados a partir de la fecha de su expiración original. Si el USUARIO genera una nueva recarga de saldo durante dicho plazo, sin importar que se encuentre en fase de suspensión, la línea pasará de nueva cuenta a la fase activa con un saldo por recuperar derivado de la recarga realizada, así como cualquier saldo que haya quedado congelado por haber entrado a la fase de suspensión.

La duración de las fases arriba especificadas podrá modificarse, previo aviso del PROVEEDOR al USUARIO por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el USUARIO adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia del Contrato. El servicio de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrá ser interrumpido si el USUARIO no tiene saldo.

En cada recarga de saldo, el PROVEEDOR notificará al USUARIO a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM-184-SCFI-2018.

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 https://tienda.vasanta.com.mx/, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

Las reglas del esquema de prepago, resultarán aplicables al esquema de pospago – en caso de que este sea contratado en su defecto– excepto por el momento en que se realice el pago, así como a las reglas del Ciclo de vida de la línea telefónica, la cual en su caso, podría o no contar con un plazo forzoso inicial pactado entre las partes.

SEXTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega, instalación y activación del Equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato, en caso de que se haya acordado la venta de un Equipo terminal, para la prestación del Servicio de Internet en casa. Por la propia naturaleza de los Equipos terminales que son compatibles para la prestación del Servicio, los cuales no requieren de instalación telefónica previa, se prestará la asesoría vía telefónica al USUARIO, a fin de que pueda usar sus dispositivos con la red del PROVEEDOR.

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

El USUARIO 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.

SÉPTIMA.- PORTABILIDAD. El USUARIO tiene derecho a cambiar de proveedor del Servicio conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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 servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. 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, sin el pago de penas convencionales, 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones o en la fecha compromiso acordada, por causas no imputables al USUARIO.

OCTAVA.- 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: https://tienda.vasanta.com.mx.

2. La **cobertura** donde el PROVEEDOR ofrece el Servicio: https://tienda.vasanta.com.mx.

3. Las **tarifas** de la oferta comercial vigente disponible: https://tienda.vasanta.com.mx.

4. El **Aviso de Privacidad** simplificado vigente: https://tienda.vasanta.com.mx.

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: https://tienda.vasanta.com.mx.

6. Para la **atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo terminal**, ya sea propiedad del USUARIO, o bien, que se encuentre pagándolo en parcialidades al PROVEEDOR, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato, las 24 horas los 365 días del año.

NOVENA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones y pueden ser consultadas en la página web correspondiente al buscador de tarifas que al efecto sea creada por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

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.

DÉCIMA.- 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 PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales.

El USUARIO puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, 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.

DÉCIMA PRIMERA.- 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 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 SEGUNDA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

a) Servicio de telefonía móvil.

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: https://tienda.vasanta.com.mx/.

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

b) Servicio de internet en casa.

Para usar el servicio, el USUARIO deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL USUARIO podrá ingresar en la página de internet https://tienda.vasanta.com.mx, previo

registro con sus datos, para consultar si el servicio está 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 presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del USUARIO, y eso hace que el USUARIO pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM que se le haya entregado al USUARIO para empezar a recibir el Servicio se encuentre dañado, el USUARIO deberá hacerlo del conocimiento al 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 presente 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: https://tienda.vasanta.com.mx.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del servicio que realice el USUARIO.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

DÉCIMA TERCERA.- 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones, salvo la sola compraventa del Equipo terminal, sin la prestación del servicio de telecomunicaciones por parte del PROVEEDOR que se pacte, lo cual no representará una relación contractual en términos del presente instrumento.

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.

DÉCIMA CUARTA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. En el esquema de PREPAGO, el PROVEEDOR emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. El USUARIO deberá solicitar al PROVEEDOR el detalle de consumos a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando los detalles establecidos en la para que el PROVEEDOR esté en posibilidades de expedir el mismo. La fecha, forma y lugares de pago dependerá del USUARIO cuando se agote su paquete y quiera elegir otro, o antes de que concluya la vigencia de su paquete, en dado caso que desee conservar el remanente de la bolsa de datos que se acumule para su próxima recarga.

Adicional a lo anterior, el PROVEEDOR cuenta con una plataforma, en la cual el USUARIO puede darse de alta al registrarse, ingresando los datos que proporciono en la Caratula del presente Contrato, generando así su USUARIO y contraseña, en la siguiente liga https://tienda.vasanta.com.mx, una vez registrado, el USUARIO podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del Servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago y recargas, entre otros.

En el esquema de POSPAGO, el PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del USUARIO, o bien, por medios electrónicos que se pacten entre las partes, con la aceptación fehaciente del USUARIO, a su correo electrónico y/o número celular, así como en su perfil de usuario de la página web del PROVEEDOR, https://tienda.vasanta.com.mx, 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.

En el esquema de POSPAGO la fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados respectivamente 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.

DÉCIMA QUINTA: MODIFICACIONES. En el esquema de **PREPAGO** no se podrán modificar los términos y condiciones del presente contrato, ni el plan obtenido a través de la recarga correspondiente, mientras el paquete contratado por el USUARIO se encuentre vigente.

En el esquema de **POSPAGO**, El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, cuando menos con 30 días de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el USUARIO 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 USUARIO.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del USUARIO 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 USUARIO.

El USUARIO puede cambiar el servicio, 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 SEXTA: SUSPENSIÓN 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. A solicitud de la autoridad competente, 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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, haciendo del conocimiento los datos generados por la denuncia correspondiente.
10. Por caso fortuito o fuerza mayor.
11. Si el USUARIO utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al PROVEEDOR, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/o a los Equipos Provistos en Compraventa, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

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.

Además de lo antes señalado, en específico en el esquema de **POSPAGO**, el PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al USUARIO, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.

2. Por falta de pago del Servicio después de la fecha de pago señalada en el Estado de cuenta o factura del USUARIO,

3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.

4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.

5. Por declaración judicial o administrativa.

En el esquema de contratación de POSPAGO, una vez solucionada la causa que originara la suspensión del Servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas el USUARIO deberá cubrir el pago de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA SÉPTIMA.- _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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones, 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 estado de cuenta, recibo y/o factura.

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.
4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos** deberá bonificar al USUARIO de conformidad con la normativa aplicable.

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 de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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 OCTAVA.- 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 NOVENA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

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

b) Si el USUARIO no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente y que haya sido notificado efectivamente sobre dicha circunstancia al PROVEEDOR.

c) Si el USUARIO conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR y que ello represente una afectación o alteración en la infraestructura de éste último.

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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

e) Si el USUARIO proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En el esquema de pos pago, cuando el USUARIO no acepte modificación 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.

h) El USUARIO puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telefonía móvil al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no

se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al USUARIO.

i) Será causa de cancelación del Servicio de telefonía, la ejecución de la portabilidad numérica; los demás Servicios contratados continuarán activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El USUARIO podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando 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 USUARIO de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s), ni exime de la entrega de los equipos propiedad del PROVEEDOR.

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al USUARIO, cuando este entregue los Equipos proporcionados bajo la modalidad de comodato, el mismo será entregado, a través de medios físicos.

VIGÉSIMA: 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 querella 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, o bien, que ello altere el funcionamiento del dispositivo por motivos ajenos a la red del PROVEEDOR.

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. 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 en el periodo de facturación correspondiente.

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 en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos emitidos por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

VIGÉSIMA PRIMERA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para Usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del USUARIO la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los Servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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.

VIGESIMA TERCERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el USUARIO.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del USUARIO 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 USUARIO 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.

VIGESIMA CUARTA: QUEJAS. EL USUARIO podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula y en los establecidos en el presente contrato.

VIGESIMA QUINTA: COMPETENCIA. 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 presente contrato de adhesión, salvo que existan adeudos sin subsanarse en un tiempo razonable, o bien, que se cause un daño desproporcionado a la operatividad del PROVEEDOR, por parte del USUARIO, resultando competentes en dicho caso las autoridades jurisdiccionales federales con residencia en la Ciudad de México.

A la autoridad competente en materia de telecomunicaciones 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.

VIGESIMA SEXTA.- 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 la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones.

VIGESIMA SÉPTIMA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los Servicios. Si el Servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

En todos los casos, el 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.

VIGESIMA OCTAVA: REGISTRO DEL CONTRATO. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 268-2025, de fecha 29 del mes de julio de 2025.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.!!VASANTA 268-2025.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 USUARIO, se tendrá por no puesta.