



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/003/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/054/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEVISIÓN RESTRINGIDA Y/O INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	041-2025
FECHA DE REGISTRO:	04/02/2025
	CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET103676CO-521904
VIGENCIA:	19/12/2053
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

* Ciudad de México, a los cuatro días del mes de febrero 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, 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, párrafos primero y segundo, 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:



Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco



Economía
Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



**Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones**

Expediente: PFC.H.C. 1/003/2025

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, al cual se le asignó el número de registro **041-2025** de fecha **cuatro de febrero de dos mil veinticinco**, el cual debe utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, por lo que 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 debe respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Cabe 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, debe 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/APDS



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐

RFC

☐ TELEVISIÓN RESTRINGIDA☐ INTERNET FIJO☐ TELEVISIÓN RESTRINGIDA E INTERNET FIJODESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
NOM NUMERAL 5.1.2.1.TARIFA
NO. INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:FECHA DE PAGO
Modalidad Mensualidades
fijas POR ADELANTADOTotal de la
Mensualidad\$
M.NAplica Tarifa por
Reconexión:
SI ☐ NO ☐\$
M.NVIGENCIA
DEL
CONTRATO Y
PENALIDAD☐ Indefinido: sin penalidad☐ Plazo Forzoso de __ meses

Se sujeta a plazo forzoso por:

☐ Contratación de una promoción
vigente:Pagando el 20% del monto total de
los meses pendientes por cubrir
relativos al plazo forzoso.☐ Compra de un equipo en pagos
diferidos.Pagando el costo remanente del
equipo.

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

EQUIPO TERMINAL

Equipo entregado en: ☐ Comodato
☐ Compraventa

Marca:

Modelo:

Número de Serie:

Número de Equipos:

Garantía de
cumplimiento de
obligación:Pagaré para garantizar la devolución
del equipo entregado en comodato.
Visible en el Anexo del presente
contrato de adhesión.Cantidad a pagar por
equipo:

Costo Total \$ _____. Pago único

Costo \$ _____ diferido a ____
meses.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

Domicilio de la
Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo

El PROVEEDOR entregará y realizará la instalación del equipo
terminal en un plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles
contados a partir de la firma del presente Contrato.

MÉTODO DE PAGO

- ☐
- Efectivo:
-
- ☐
- Domiciliado con Tarjeta:
-
- ☐
- Transferencia Bancaria
-
- ☐
- Depósito a cuenta Bancaria
-
- ☐
- Pago en Línea
-
- ☐
- Pago en tiendas o
-
- establecimientos de servicio

Datos para el método de pago elegido.

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente ☐ SÍ ☐ NO autorizo al "PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicio 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:

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

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

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

El Suscriptor autoriza a **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.** por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier sociedad de información crediticia. Así mismo, el Suscriptor expresa su consentimiento a efecto de que **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.** pueda transferir sus datos personales a terceros, incluyendo sociedades de información crediticia, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones sobre su comportamiento crediticio y declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.** hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. También autoriza, declara y acepta que está consciente que cualquier información obtenida al hacer uso de sus datos personales, quedará bajo resguardo de **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.** y/o de las Sociedades de Información Crediticia consultadas, para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

FIRMA del Suscriptor: _____

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIO ELECTRÓNICOS:

Factura	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐
MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:	☐ Correo electrónico: _____ ☐ Otro: _____ Número: _____			FIRMA SUSCRIPTOR: _____	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El SUSCRIPTOR SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el PROVEEDOR a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El SUSCRIPTOR acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del PROVEEDOR de promociones de los Servicios o paquetes. FIRMA _____

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

TELÉFONOS:	963 1261 618	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	admin@gruposurnet.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención a clientes, los cuales pueden consultarse en: https://gruposurnet.com.mx/	

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

- | | |
|---|--|
| 1. La página del PROVEEDOR | https://gruposurnet.com.mx/ |
| 2. Buró comercial de PROFECO | https://burocomercial.profeco.gob.mx/ |
| 3. Físicamente en los centros de atención del PROVEEDOR | El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención a clientes, los cuales pueden consultarse en: https://gruposurnet.com.mx/ |

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 04/02/2025 CON NÚMERO: 041-2025 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 _____.

EL PROVEEDOR.

EL SUScriptor

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA –EN ADELANTE, EL “CONTRATO”–, QUE CELEBRA POR UNA PARTE GRUPO SURNET, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “PROVEEDOR”, Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “SUSCRIPTOR”, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. 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 aquí por 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: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios de Televisión Restringida y/o Internet Fijo, de forma individual o conjunta, -en adelante, los “Servicios”, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya contratado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar los Servicios de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, referido como el “IFT”–, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el SUSCRIPTOR en el presente Contrato.

El SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente los Servicios a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, aplicaciones que haciendo uso o interactuando con los Servicios se empleen directa o indirectamente para prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades de transporte, originación o re originación de tráfico o realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back), y/o puenteo de llamadas (BY-PASS); ni a llevar a cabo la conexión de los Servicios a terceros ubicados fuera del domicilio del SUSCRIPTOR a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso de los Servicios. El SUSCRIPTOR será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso de los Servicios con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

El presente contrato se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir, los Servicios se van a pagar de manera previa a utilizarlos, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del

pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios. Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación de los Servicios.

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

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

El presente Contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que el PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPTOR, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la ley mercantil aplicable subsidiariamente.

Cuando el contrato sea celebrado por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, el contrato y las constancias que se generen serán enviadas al SUSCRIPTOR al medio electrónico que éste haya proporcionado en la carátula del presente Contrato

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató los Servicios

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

**DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.**

o por los medios de contacto señalados en la carátula del presente Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán sujetarse a un plazo forzoso, este será el que pacten las partes en la carátula del presente Contrato y no podrán exceder de **12 (doce) meses**. Los supuestos enunciativos por los cuales las partes podrán sujetarse a un plazo forzoso son: a) contratación de una promoción vigente, en cuyo caso, si el SUSCRIPOR solicita la terminación anticipada de presente Contrato, se obliga a pagar al PROVEEDOR el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso, y b) compra de un equipo en pagos diferidos, en cuyo caso, si el SUSCRIPOR solicita la terminación anticipada de presente Contrato, se obliga a pagar al PROVEEDOR el costo remanente del equipo.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRIPOR 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 SUSCRIPOR 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. Servicio son propiedad del Proveedor, los cuales se entregan al Suscriptor en COMODATO, es decir, en préstamo o en COMPRAVENTA -en lo sucesivo, el "Equipo Terminal".

Si el SUSCRIPOR adquiere un equipo en COMPRAVENTA con el PROVEEDOR:

- a) El equipo se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.
- b) El equipo cuenta con una garantía, la cual no podrá ser menor de 90 días naturales, contados a partir de la entrega de dicho equipo. En caso de que fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPOR, 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 y/o mantenimiento de su Equipo.
- c) En el momento en el que el SUSCRIPOR realice la liquidación del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar factura correspondiente.

Si el equipo es otorgado por el PROVEEDOR en COMODATO (préstamo):

- a) El SUSCRIPOR se compromete a su guarda, custodia y conservación durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberá ser devuelto al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.

- b) Por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

- c) En el supuesto de que el Equipo proporcionado por el PROVEEDOR en COMODATO fallara durante la vigencia del presente contrato, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPOR, 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 y/o mantenimiento del equipo.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del equipo proporcionado en COMODATO o en COMPRAVENTA, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUSCRIPOR un Equipo sustituto de similares características.

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

En caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPOR, éste deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR y solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

El SUSCRIPOR 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 otorgado en comodato.

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

Si al término o rescisión del Contrato el SUSCRIPOR no devuelve al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO en términos de lo previsto en este Contrato, el PROVEEDOR podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el SUSCRIPOR para garantizar la devolución del Equipo que le fue entregado en comodato.

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIPOR devuelve al PROVEEDOR el equipo que le fue entregado en comodato, el PROVEEDOR en el mismo acto, se obliga a devolver al SUSCRIPOR el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del presente contrato.

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

CUARTA: ENTREGA E INSTALACIÓN DEL EQUIPO. La entrega e instalación del Equipo Terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación de los Servicios por causas atribuibles a él, por imposibilidad física o técnica para la instalación del Equipo, debe devolver al SUSCRITOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el presente Contrato sin responsabilidad para el SUSCRITOR, debiendo pagar el PROVEEDOR una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

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

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas de los Servicios se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente Contrato.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar los Servicios y las tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente Contrato.

En caso de que ambas partes se sujeten a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de Servicios sin variación en el precio del mismo.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR en ningún momento podrá obligar al SUSCRITOR a la contratación de servicios adicionales a los Servicios contratados. Asimismo, el PROVEEDOR tampoco condicionará la prestación de los Servicios, ni obligará al SUSCRITOR a adquirir equipos, valores o algún otro servicio que ofrezca el PROVEEDOR o un tercero.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación. Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRITOR a contratar los servicios y/o productos adicionales

como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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

El SUSCRITOR puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del presente Contrato para tales efectos, para lo cual el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al SUSCRITOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRITOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios contratados, 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 de los Servicios y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRITOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico 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.

En el caso de existir importes pendientes de pago por los Servicios, estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura, hasta que sean debidamente cubiertos por el SUSCRITOR, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El SUSCRITOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por los Servicios recibidos.

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.

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

En caso de que el SUSCRITOR se encuentre sujeto a un plazo forzoso y no esté de acuerdo con el cambio de los términos y

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

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 SUSCRIPTOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR 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.

En caso de que el Contrato sea celebrado a un plazo forzoso, el PROVEEDOR no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del SUSCRIPTOR, por cualquier medio establecido en la Ley.

NOVENA: SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. El PROVEEDOR podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, 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, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los Servicios.
2. Por falta de pago de los Servicios después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente Contrato.
3. Por utilizar los Servicios de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

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

DÉCIMA: CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el PROVEEDOR deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.

2. Cuando la interrupción de los Servicios sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpan los Servicios por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de estos, la misma no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

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

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

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

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

b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.

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 los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

**DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.**

como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRITOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación de los Servicios.

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 SUSCRITOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató los Servicios, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El SUSCRITOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRITOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios 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 SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO.

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

Es responsabilidad del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA: SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA. El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRITOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean

impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRITOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

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

DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar los Servicios en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRITORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 SUSCRITOR.

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

Para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRITOR a través de la carátula del presente Contrato.

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

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

DÉCIMA NOVENA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del presente Contrato.

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.

GSU230509QEA

**DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.**

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA PRIMERA: FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y Carátula, a través de medios electrónicos, tendrán los mismos efectos como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente. Contrato, de sus Anexos y/o Carátula transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado), tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula.

VIGÉSIMA SEGUNDA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los Servicios. Si el PROVEEDOR suspende los Servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRITOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento de los Servicios.

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

VIGÉSIMA TECERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 41-2025 de fecha 04 del mes de febrero de 2025.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Surnet, S.A. de C.V.!!Grupo_Surnet, S.A. de C.V. 041-2025.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Surnet,_S.A._de_C.V.!!Grupo_Surnet,_S.A._de_C.V._041-2025.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 SUSCRITOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el IFT.

GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.
GSU230509QEA
DIRECCIÓN: 4ª CALLE NORTE ORIENTE, No. 17, EJIDO EL POTRERILLO,
MUNICIPIO DE AMATENANGO DE LA FRONTERA, ESTADO DE CHIAPAS, C.P.
30940.

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO Y/O TELEVISIÓN RESTRINGIDA, QUE CELEBRA POR UNA PARTE GRUPO SURNET, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "PROVEEDOR", Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "SUSCRIPTOR".

PAGARÉ

BUENO POR \$ 4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de _____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **GRUPO SURNET, S.A. DE C.V.**, la cantidad de \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente Contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre del Suscriptor: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, _____, a los _____ días de mes de _____ del año _____; entregándosele una copia del mismo al SUSCRIPTOR.

EL "PROVEEDOR"

EL "SUSCRIPTOR"

