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

Oficio núm.: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/166/2019
Servicio: Internet
Expediente núm.: PFC.H.C.1/118/2019
Registro: 132-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL:	GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL:	GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	132-2019
FECHA DE REGISTRO:	12/07/2019

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET097887CO-517658
VIGENCIA:	18/12/2048
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 12 de julio de 2019.

GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.

P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET**, presentado por **GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.,** con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 132-2019, a 12 de julio de 2019.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191 fracción II, V párrafo primero, segundo y tercero, IX, XIII, XIX, segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II y V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; los numerales 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la

ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de **internet** multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ GLOBAL Y/O "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL CLIENTE Y/O "EL USUARIO", BAJO LAS SIGUIENTES:

CONTRATO NÚMERO _____

DECLARACIONES

I. Declara "GLOBAL" a través de su apoderado legal:

I.1 Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos bajo el nombre "Global Networks Solutions S.A. de C.V." como lo hace constar con la Escritura Pública número 35 de fecha 17 de Enero de 2008, otorgada ante la fe del Notario

Público número 54 de la ciudad de Torreón, Coahuila, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, de dicha ciudad bajo el folio mercantil 79796*1.

I.2 Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para la celebración del presente Contrato, mismas que a la fecha no le han sido modificadas, limitadas o revocadas de forma alguna.

I.3 Que desea prestar los Servicios objeto del presente Contrato al CLIENTE.

I.4 Que su Registro Federal de Contribuyentes es GNS080117HH4 y que su domicilio es el ubicado en Circuito Cipreses No. 79 sur Fracc. Cipreses, Torreón Coahuila, CP. 27105.

I.5 Que cuenta con el personal y la capacidad técnica, así como la infraestructura propia o de terceros necesaria para prestar los Servicios objeto del presente Contrato.

I. 6 Es titular de una concesión única para uso comercial otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de fecha 18 de diciembre de 2018, bajo el folio FET097887CO-517658, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx

II. Declara el "CLIENTE", a través de su apoderado legal:

II.1 Que es una persona física o moral cuyo nombre quedó asentado en la Orden de Alta de Servicio de Acceso a Internet (Anexo 1).

II.2 Que su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a EL CLIENTE bajo este contrato, según consta en la escritura pública relacionada en el inciso anterior, y que la personalidad y facultades de su apoderado a la fecha no le han sido modificadas ni limitadas en forma alguna

II.3 Que su Registro Federal de Contribuyentes y su domicilio son los asentados en el Anexo 1.

II.5 Que desea contratar con GLOBAL el (los) Servicio(s) de telecomunicaciones señalados en el Anexo 1.

Con base en las declaraciones anterior, las partes de común acuerdo convienen y se obligan de acuerdo a las siguientes:

CLAUSULAS

1. OBJETO

1.1 GLOBAL prestará al CLIENTE el (los) Servicio(s) que se definan en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente Contrato y EL CLIENTE se obliga a pagar las contraprestaciones que por dicho(s) Servicio(s) se establezca. La velocidad contratada estará comprendida entre el Modem y el primer punto de acceso a la Red de GLOBAL.

1.2 El CLIENTE acepta y reconoce que una vez firmada el Anexo 1, éste formará parte integrante del presente contrato marco.

1.3 Tratándose de servicios adicionales, los anexos 1 firmados con fecha posterior a la fecha de firma de este Contrato Marco, surtirá efecto a partir de la fecha de firma y aceptación de este, y pasarán a formar parte integral del mismo.

1.4 GLOBAL se obliga a proporcionar el servicio de Internet, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo con los estándares de calidad previstos en el presente Contrato, así como los establecidos por su Título de Concesión y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la tarifa correspondiente al Plan Comercial seleccionado por parte de EL CLIENTE y el pago de la cuota de instalación.

1.5 GLOBAL será el único responsable frente a EL CLIENTE por la prestación del servicio de internet conforme a lo siguiente:

NO. SERV.	CONCEPTO	CANTIDAD	LOCALIDAD	ANCHO DE BANDA DEL PUERTO
1				

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

1.7 Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado GLOBAL pueden ser consultados en su oficina comercial ubicada en el domicilio citado en las declaraciones del presente Contrato y en la página de internet www.gns.com.mx

1.8 GLOBAL deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato, dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales a partir de la firma del contrato.

1.9 Una vez instalado el equipo terminal y que EL CLIENTE cuente con el servicio, GLOBAL podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

2. MODALIDAD

2.1 Los aparatos y accesorios serán proporcionados para la prestación del servicio por GLOBAL en el domicilio de EL CLIENTE, los cuales son exclusiva propiedad de GLOBAL, mismos que son otorgados en comodato. EL CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por GLOBAL a la terminación del contrato. El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por GLOBAL en caso de ser necesario. GLOBAL deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si GLOBAL otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características.

2.2 Si al término o rescisión del Contrato, EL CLIENTE no devuelve el Equipo y/o el Equipo de Red a GLOBAL en términos de lo previsto en este Contrato, se hará efectivo el pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por EL CLIENTE para garantizar la devolución del Equipo otorgado en comodato. Al finalizar la relación contractual, GLOBAL devolverá el pagaré establecido en el Anexo 2 a EL CLIENTE.

2.3 En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, EL CLIENTE se obliga a devolver o entregar el Equipo a GLOBAL a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

2.4 En caso de la devolución del Equipo, se proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CLIENTE y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. GLOBAL se obliga a cancelar y devolver el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 2, al término del contrato siempre y cuando EL CLIENTE entregue el Equipo.

2.5 En el supuesto que EL CLIENTE no devuelva el equipo en el domicilio del GLOBAL por terminación anticipada del contrato, este podrá hacer valer el pagaré establecido en el Anexo 2. GLOBAL se obliga a cancelar el título de crédito suscrito en garantía del Equipo establecido en el Anexo 2, al término del contrato. GLOBAL, por ningún motivo hará uso del título de crédito correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

2.6 EL SUSCRIPTOR" deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo, en caso de haber sido entregado en comodato.

2.7 EL CLIENTE se obliga a: No vender el Equipo otorgado en comodato, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, ni ceder el Equipo sin el consentimiento de GLOBAL y utilizar el Equipo en la forma autorizada por GLOBAL.

2.8 EL CLIENTE deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; EL CLIENTE reconoce que GLOBAL no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del suscriptor por variaciones de voltaje o descargas eléctricas,

EL CLIENTE y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. GLOBAL se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.

2.9 En el caso de que el Equipo otorgado en comodato, sea robado u objeto de siniestro, EL CLIENTE deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo.

2.10 EL CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo otorgado en comodato.

3. CONTRAPRESTACION.

3.1 EL CLIENTE se obliga a pagar a GLOBAL por el Servicios que GLOBAL le preste con base al presente Contrato, a más tardar en la fecha acordada para ello, el valor total de la contraprestación señalada en el Anexo 1, en adelante (el "Precio").

3.2 GLOBAL no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa de EL CLIENTE.

3.3 GLOBAL, cuando realice actualizaciones tarifarias y esto implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a EL CLIENTE con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. EL CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla, rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento. Dichos ajustes o descuentos constarán en las facturas que GLOBAL presente al CLIENTE para tal efecto, a partir de la entrada en vigor de dichas tarifas. GLOBAL podrá compensar cualesquiera ajustes o descuentos contra los adeudos que el CLIENTE presente a fin de reflejar su saldo a pagar.

3.4 GLOBAL no podrá incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

3.5 Todos los pagos estipulados en este Contrato se harán de conformidad a lo establecido en el Anexo 1 correspondiente.

4. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

4.1 GLOBAL enviará mensualmente al CLIENTE, al domicilio señalado en el Anexo 1, la factura por los Servicios prestados, cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. GLOBAL podrá pactar expresamente con EL CLIENTE que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en el Anexo 1 o que pueda ser consultada vía telefónica de Lunes a Viernes en un horario de 8 a.m. a 7 p.m.

4.2 El pago de la(s) factura(s) por los Servicios prestados será hecho a favor de GLOBAL o podrá autorizar a cualquier empresa de su grupo corporativo para facturar los Servicios, Servicios Adicionales, Equipos y cualquier otro concepto derivado del presente Contrato, haciéndolo del conocimiento previo del Suscriptor, sin embargo, GLOBAL es el único responsable frente a EL CLIENTE. Los pagos podrán hacerse en efectivo en los establecimientos que al efecto señale GLOBAL en dichas facturas, o bien mediante cheque, por trasferencia electrónica de fondos, o mediante cualquier otra forma de pago que al efecto notifique GLOBAL o cualquiera de sus beneficiarios.

4.3 Cualquier diferencia que el CLIENTE tenga sobre los cargos efectuados en la factura correspondiente, deberá dirigirla al Centro de Atención a Clientes de GLOBAL ubicado en
Calzada Hacienda del Rosario No. 5, Local 7, Colonia Hacienda del Rosario, Torreón, Coahuila, C.P. 27106, o llamando al 01 (871) 752 6569 en un horario de 8 am a 7 pm o vía correo electrónico a eresendiz@gns.com.mx

4.4 Si el CLIENTE no recibe la factura, éste deberá informar oportunamente al Centro de Atención a Clientes de GLOBAL dicha situación a fin de que se le envíe una copia de la misma. Se entenderá que la factura ha sido recibida si se cuenta con el acuse de recibo del CLIENTE, o bien si transcurridos 10 (diez) días contados a partir de la fecha de entrega correspondiente, GLOBAL no recibe notificación del CLIENTE manifestando no haberla recibido. Con independencia de lo anterior, el CLIENTE deberá cubrir en forma inmediata los adeudos que tuviera frente a GLOBAL.

4.5 Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE deberá pagar a GLOBAL las cantidades especificadas en la factura correspondiente, en forma total y a más tardar en la fecha de vencimiento establecida en la misma, que será de 10 (Diez) días naturales posteriores a la emisión de la factura. Para ello, el CLIENTE siempre observará lo previsto en la cláusula 3 de este Contrato.

4.6 Previa notificación al CLIENTE, GLOBAL podrá suspender parcial o totalmente la prestación del o los Servicios objeto del presente Contrato si el CLIENTE incurre en mora o no cubre la totalidad de sus adeudos a la fecha de su vencimiento. En caso de suspensión y para efectos de restablecer los Servicios, el CLIENTE deberá cubrir cualquier adeudo pendiente, así como pagar los gastos de reconexión correspondiente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de

Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx. GLOBAL deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

4.7 En caso de que GLOBAL omitiere en cualquier factura adeudos a que se refiere la presente Cláusula, dicho cargo podrá reflejarse en el siguiente ciclo de facturación, a fin de que el CLIENTE cubra el adeudo a pagar. Dicha omisión no constituirá una renuncia expresa o táctica de GLOBAL a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del CLIENTE a no cubrir en su totalidad dichos adeudos.

5. DURACION Y VIGENCIA.

5.1 La vigencia del presente contrato será indefinida para las partes, contada a partir de la contratación de los Servicios, y hasta en tanto alguna de las partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en el presente contrato, excepto cuando EL CLIENTE haya aceptado contratar el servicio con un plazo de permanencia, el cual será por un plazo forzoso de hasta 12 (doce) meses contados a partir de la contratación del servicio ya sea en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CLIENTE, y que se utiliza para la prestación de los Servicios conforme lo establecido en el presente instrumento, mismo que será señalado y aceptado por EL CLIENTE en el Anexo 1, una vez vencido el plazo de permanencia, el presente contrato será de vigencia indefinida. EL CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de recabar autorización de GLOBAL ni penalización alguna cuando el plazo de permanencia concluya, en éste caso, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató el servicio de telecomunicaciones, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de GLOBAL; lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con GLOBAL por los Servicios de telecomunicaciones utilizados.

5.2 Tanto EL CLIENTE, como GLOBAL podrán dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató dicho servicio y deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de GLOBAL, así como pagar cualquier adeudo con GLOBAL por los servicios de telecomunicaciones utilizados hasta la fecha de su conclusión.

5.3 En caso de que EL CLIENTE se encuentre sujeto a un plazo de permanencia, GLOBAL debe comunicar de manera fehaciente a EL CLIENTE que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente GLOBAL. Una vez concluido dicho plazo, EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.

5.4 La cancelación en el servicio por parte de EL CLIENTE no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a GLOBAL.

5.5 EL CLIENTE tiene el derecho a rescindir el servicio contratado en forma anticipada pagando, el costo remanente del servicio efectivamente utilizado.

6. TERMINACION Y RESCISION

6.1 En caso de que el CLIENTE incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo consignadas en este Contrato, cayera en estado de insolvencia, iniciara proceso de suspensión de pagos, bancarrota o concurso, GLOBAL le solicitará a EL CLIENTE solvente la(s) causa(s) de (de los) incumplimiento(s). EL CLIENTE tendrá un plazo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la notificación para sanear dicho(s) incumplimiento(s). Trascurrido el plazo de 10 (diez) días, si persiste el (los) incumplimiento(s). GLOBAL podrá rescindir este Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para GLOBAL. Lo anterior no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

6.2 GLOBAL notificará al CLIENTE la rescisión del Contrato indicando al efecto la cantidad que el CLIENTE deba pagar como contraprestación por Servicios prestados hasta la fecha de rescisión

6.3 En caso de incumplimiento por parte de GLOBAL, EL CLIENTE notificará a ésta la falta de dicho(s) incumplimiento(s). GLOBAL tendrá un plazo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la recepción de la notificación, para sanear dicho(s) incumplimiento(s). Transcurrido el plazo de 10 (diez) días, si persiste el (los) incumplimiento(s), EL CLIENTE tendrá el derecho de dar por rescindido el presente Contrato, lo anterior no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

6.4 El presente Contrato podrá rescindirse por GLOBAL en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

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

6.5 El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el EL CLIENTE, en los siguientes casos:

a) Si GLOBAL; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por EL CLIENTE, para la prestación del servicio de internet y/o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
b) Si GLOBAL; incumple cualquier disposición del presente contrato.
c) Si GLOBAL no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la Orden de alta de Servicios de este contrato.
d) Si GLOBAL modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
g) Si GLOBAL, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la Orden de alta de Servicios correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de EL CLIENTE

7. INTERRUPCION DE LOS SERVICIOS

7.1 GLOBAL no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos, siempre que ésta se genere por aquellas causas de fuerza mayor o casos fortuitos, señalando de manera enunciativa mas no limitativa, incendios, explosiones, tornados, inundaciones, terremotos, actividad volcánica, epidemias, daños en los medios de comunicación, actos de gobierno, disturbios civiles, guerras, huelgas y otros hechos o acontecimientos desacostumbrados del hombre; o por causa que no le sean imputables ni previsibles, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de la cuales puedan cursarse las señales o tráfico del CLIENTE. Sin embargo, cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas siguientes al reporte GLOBAL, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por El CLIENTE, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

7.2 GLOBAL tendrá el derecho de interrumpir por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, previa notificación a EL CLIENTE, cuando sea necesaria la inspección o el mantenimiento a sus facilidades y/o equipo. GLOBAL procurará programar, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los CLIENTES, dichas actividades.

7.3 GLOBAL será responsable, únicamente, por los Servicios que preste a través de los enlaces, equipos y red telecomunicaciones de su propiedad.

8. LIMITE DE RESPONSABILIDADES

8.1 Salvo por lo dispuesto en el presente Contrato, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños o perjuicios, incluyendo daños indirectos y/o consecuencias o por la pérdida de ingresos derivados o relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato o de su incumplimiento.

8.2 EL CLIENTE reconoce que los Servicios que se presentan al amparo de este contrato, no podrá ser comercializados por él, a menos que cuente con la concesión, el permiso y/o inscripción en el Registro de Telecomunicaciones en los términos establecidos por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

8.3 En su caso, GLOBAL no será responsable por el contenido de la información que el CLIENTE transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de GLOBAL.

8.4 EL CLIENTE contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, GLOBAL informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

8.5 EL CLIENTE tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

8.6 GLOBAL no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.

8.7 GLOBAL no es responsable de la configuración de dispositivos tales como *"ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy"*, que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. GLOBAL no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de EL CLIENTE, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma.

9. REPORTES DE FALLAS/REPARACIONES

9.1 El CLIENTE notificará sus reportes de fallas a GLOBAL, y para tal efecto GLOBAL pondrá a disposición del CLIENTE un Centro de Atención (NOC) que estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año, en donde se levantarán los reportes correspondientes asignándoles un número de confirmación, mismo que el CLIENTE deberá solicitar para dicho efecto. El teléfono del NOC es (871) 263 8097.

9.2 EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a GLOBAL las fallas o interrupciones del Servicio(s).

9.3 Siempre y cuando por causas imputables a GLOBAL no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

9.4 Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte GLOBAL, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por EL CLIENTE, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que GLOBAL reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido. Soporte telefónico Lunes a Sábado de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. Horario de atención en campo de Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

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

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

10. SERVICIOS ADICIONALES

10.1 Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de EL CLIENTE, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente GLOBAL.

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

10.3 GLOBAL podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando EL CLIENTE así lo solicite.

10.4 EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que GLOBAL tendrá 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 no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1 GLOBAL está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por "EL SUSCRIPTOR.

11.2 La aceptación del EL CLIENTE para que GLOBAL emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el EL CLIENTE en la Orden de alta del Servicio, previa firma de autorización.

12. NO DISCRIMINACIÓN

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

12.2 GLOBAL deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

13. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

13.1 GLOBAL deberá entregar a EL CLIENTE la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato, y mantenerla de manera permanente en su página web.

14. LLAMADAS DE PROMOCIÓN

14.1 EL CLIENTE no recibirá llamadas del GLOBAL sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

15. NEUTRALIDAD DE LA RED

15.1 Los Servicios provistos por **GLOBAL** a EL CLIENTE, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

15.2 EL CLIENTE podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por **GLOBAL**, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

15.3 **GLOBAL** se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.

15.4 **GLOBAL** preservará la privacidad de EL CLIENTE y la seguridad de la red.

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

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

16. INVESTIGACION DE CREDITO

16.1 El CLIENTE declara que la información que ha proporcionado relativa a su solvencia y capacidad de pago es fidedigna y que con base en dicha información GLOBAL para que verifique o compruebe dicha información. Asimismo, El CLIENTE autoriza expresamente a GLOBAL para que verifique o compruebe dicha información. Asimismo, el CLIENTE conviene en que la presente autorización continuará en vigor durante la vigencia del presente Contrato para beneficio de GLOBAL.

17. NOTIFICACIONES

17.1 Las partes convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que deban darse por virtud del presente Contrato, deberán ser dirigidas a los domicilios que para tal efecto se mencionan en la Orden de Servicios del presente Contrato, mismas que deberán ser realizadas, para surtir efectos, por escrito, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, facsímile o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario. En caso de cambio de domicilio las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con quince días de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra, de lo contrario permanecerá vigente el registrado.

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

18. CESION Y MODIFICACION

18.1 Las partes convienen en que los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato no podrán ser cedidos, transferidos, negociados ni modificados en forma alguna, sin el previo consentimiento por escrito de la contraparte.

18.2 Las partes deberán notificar a la otra de cualquier modificación a su denominación o razón social. GLOBAL contará con un plazo de hasta 30 (treinta) días, contados a partir de la fecha de la notificación para generar factura y cualquier otro documento con la nueva denominación social.

19. RESOLUCION DE DISPUTAS

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

19.2 En la vía jurisdiccional acuerdan expresamente someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes de Coahuila y a las leyes mexicanas, por lo tanto, renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa, o bien a invocar la protección de su país de origen.

20. ACUERDO UNICO.

20.1 Las partes convienen en que el presente Contrato y su(s) Anexo(s) constituye(n) el acuerdo único y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa relacionada con el objeto del presente Contrato.

20.2 Las partes acuerdan y reconocen que el presente contrato está sujeto a los términos y condiciones que al efecto señalen las leyes y reglamentos aplicables a la materia, por lo que, para el caso de alguna falta a lo mismo, deberá ser subsanada por aquella parte quien deba hacerlo, sin que el presente deba entenderse como rescindido, salvo que dicha falta no sea remediada en un tiempo razonable.

21. **PROFECO**

21.1 Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 132-2019 de fecha 12 del mes de julio de 2019.

21.2 Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Global_Networks_Solutions,_S.A._de_C.V.!!Global_Networks_Solutions_132-2019.pdf y en el siguiente código

21.3 Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesion registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de 'EL SUSCRIPTOR', se tendrá por no puesta.

21.4 Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma

El testimonio de lo anterior, las partes celebran el presente contrato y lo firman por duplicado en la Ciudad de Torreón, Coahuila el día _____

Oficio núm.: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/166/2019
Servicio: Internet
Expediente núm.: PFC.H.C.1/118/2019
Registro: 132-2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

POR: "EL CLIENTE"

POR: GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS S.A. DE CV

_____

Apoderado Legal

_____

Ing. José Omar Martínez Verástegui

ANEXO 1
ORDEN DE ALTA DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

SERVICIOS SOLICITADOS A:	GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. de C.V. (GLOBAL)
SERVICIOS SOLICITADOS POR:	EL "CLIENTE"_____ REPRESENTANTE LEGAL_____ DOMICILIO_____ RFC_____ TELÉFONO_____ CORREO ELECTRÓNICO_____
FECHA DE SOLICITUD:	
AL AMPARO DEL CONTRATO:	Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Número _____

GLOBAL proveerá el Servicio de Acceso a Internet, en el sitio Solicitado por "EL CLIENTE" a través de la RED de GLOBAL

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

NO. SERV.	CONCEPTO	CANTIDAD	LOCALIDAD	ANCHO DE BANDA DEL PUERTO

PRECIOS Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

NO. SERV.	FECHA DE ENTREGA	VIGENCIA DEL CONTRATO	CARGOS POR INSTALACION	CARGOS MENSUALES
1		Indefinido_____		

		Plazo de permanencia_____ __		
FOLIO IFT_____				
CANTIDAD DE EQUIPOS_____				

EQUIPOS	
MARCA: _____ MODELO: _____ NÚMERO DE SERIE: _____ ( ) COMODATO ( ) VENTA A ( )MESES, Sin exceder de 12 meses	LUGAR DE INSTALACIÓN: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____ COSTO DE CADA EQUIPO: $_____

FORMA DE PAGO

Núm.	DE CARGOS DE INSTALACIÓN	DE RENTAS MENSUALES
		Se factura por mensualidades anticipadas. EL CLIENTE tiene un plazo para pagar a GLOBAL de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

PAGO TOTAL MENSUAL $_____

EFECTIVO ( )
TARJETA CREDITO ( )
TARJETA DEBITO ( )
DEPOSITO CUENTA NO._____
BANCO: _____

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO
Por medio de la presente autorizo a **GLOBAL** para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.
No. de Tarjeta _____.

Institución Bancaria _____.

Firma o Rubrica de EL CLIENTE_____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.
EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.

Firma o Rubrica de EL CLIENTE_____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica de EL CLIENTE_____.

CONDICIONES ESPECIALES

No. Serv.	No. Cond.	DESCRIPCIÓN
1	1	Los Servicios serán entregados por GLOBAL a EL CLIENTE en el tiempo establecido en la presente Anexo 1, siempre y cuando GLOBAL haya aceptado la prestación del servicio previa comprobación de factibilidad técnica.

NOTAS Y ACLARACIONES

	DESCRIPCIÓN
A	Los precios se encuentran expresados en Moneda Nacional

B	EL CLIENTE acepta y reconoce que las direcciones IP asignadas por GLOBAL, son propiedad de este último, por lo que, a la terminación del Contrato Marco, del Anexo de Internet y/o de la presente Orden de Alta de Servicios no podrá portarlas y tendrá que liberarlas para su reasignación por parte de GLOBAL.
C	A todos los importes se les deberá aplicar de acuerdo a la legislación, los impuestos y derechos correspondientes. A todos los importes se les deberá aplicar de acuerdo a la legislación fiscal vigente, los impuestos y derechos correspondientes.

La presente "Orden de Alta de Servicio" se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados por las Partes, en la Ciudad de Torreón, Coahuila el _____

El CLIENTE	**GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**
_____	_____
XXXXXX	**ING. JOSE OMAR MARTINEZ VERASTEGUI APODERADO.**

ANEXO 2 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "GLOBAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA ORDEN DE SERVICIOS DEL CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL CLIENTE.

PAGARÉ

BUENO POR $5,000 pesos

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20___.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V. la cantidad de $Cinco mil pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado 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: _____ACEPTO: _____.
Domicilio:_____
Firma: _____Lugar y fecha: _____.

Oficio núm.: **PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/166/2019**
Servicio: **Internet**
Expediente núm.: **PFC.H.C.1/118/2019**
Registro: **132-2019**

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

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 dos mil _____; entregándosele una copia del mismo a EL CLIENTE.

POR: "EL CLIENTE"

POR: GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS S.A. DE CV

_____

Apoderado Legal

_____

Ing. José Omar Martínez Verástegui

Sin más por el momento.

A T E N T A M E N T E

EL DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO

AVVM/far/jlat