



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/303/2022

Expediente: PFC.H.C.1/205/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ALLESKLAR, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	NABY
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	240-2022
FECHA DE REGISTRO:	25/04/2022



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET099611AU-519040
VIGENCIA:	26/11/2030
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ALLESKLAR, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 25 días del mes de abril del año 2022.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 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:





Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de 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 **APROBAR** y asignarle el número de registro **240-2022** de fecha **25 de abril de 2022**, el cual deberá 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, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





NOMBRE COMERCIAL naby
 RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
 RFC ALL060612L83
 DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1 COLONIA RESIDENCIAL
 EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
 TELEFONO 5585256000

INTERNET FIJO

Plaza de venta	Ciudad de venta	Punto de venta	No. de referencia			
Nombre y No de vendedor						
SUSCRIPTOR						
Nombre/Razón o denominación social						
Representante legal						
Tipo de Identificación oficial						
No. de identificación oficial						
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELEFÓNO Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>		RFC		CURP	

VIGENCIA

GARANTIAS

Plazo libre Indefinido

Pago mensualidad por adelantado

Pago mensualidad a mes vencido

Sin penalidad

Plazo mínimo _____ meses

Pago mensualidad por adelantado

Pago mensualidad a mes vencido

Penalidad Pago del costo remanente del equipo

Servicios Depósito en garantía Monto: \$ _____ efectivo

tarjeta de credito

Equipo Depósito en garantía Monto: \$ _____ efectivo

Tarjeta de credito

El suscriptor acepta expresamente otorgar la(s) garantía (s) que se detallan.

Firma



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1 COLONIA RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

EQUIPOS EN VENTA

UNIDADES	DESCRIPCION	MESES PAGO INICIAL	MONTO MENSUAL	TOTAL IVA INCLUIDO

Entrega del equipo inmediata

EQUIPO PROPIO

MARCA	NUMERO DE SERIE	MODELO

SERVICIOS CONTRATADOS

UNIDADES	PLAN TARIFARIO	TARIFA FOLIO IFT	PRECIO UNITARIO	TOTAL IVA INCLUIDO

SERVICIOS ADICIONALES

UNIDADES	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL IVA INCLUIDO

MÉTODO DE PAGO

- Efectivo:
- Domiciliado con Tarjeta:
- Transferencia Bancaria
- Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SI 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:



NOMBRE COMERCIAL naby
 RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
 RFC ALL060612L83
 DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1 COLONIA RESIDENCIAL
 EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
 TELEFONO 5585256000

CONCEPTOS FACTURABLES

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

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

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura/Estado de cuenta	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA SUScriptor:		

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUScriptor

- El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
- El suscriptor 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: 5585356000	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: ayuda@naby.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 www.naby.mx

AUTORIZACION PARA SOLICITAR REPORTES DE CREDITO A SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA

Autorizo expresamente a ALLESKLAR S.A. DE C.V. Y/O NABY realizar investigaciones periódicas sobre mi historial y comportamiento crediticio como persona física o moral, declarando: I. Conocer la naturaleza y el alcance de la información que ALLESKLAR S.A. DE C.V. Y/O NABY solicitara para efectos de II. Aceptar el uso que haga de dicha información; III. Consentir que las investigaciones se realicen hasta por el término que exista relación jurídica con ALLESKLAR S.A. DE C.V. Y/O NABY; IV Aceptar que este documento quede en propiedad de ALLESKLAR S.A. DE C.V. Y/O NABY y/o SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA para efectos de cumplimiento y control de conformidad con el artículo 28 de la Ley para regular las sociedades de información crediticia y demás leyes aplicables, V. En su caso, bajo protesta de decir verdad, ser representante legal de la persona moral mencionada en esta autorización y VI Enviar a las Sociedades de información crediticia correspondiente la información sobre mis operaciones crediticias y otras de naturaleza análogas utilizada para llevar acabo e registro de información en su base de datos y sea publica su consulta, así como las claves de prevención y de observación emitidas por dicha Sociedad de Información crediticia aprobadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Estoy consciente y acepto que este documento quede bajo custodia de ALLESKLAR S.A. DE C.V. Y/O NABY consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a Las Sociedades de Información Crediticia; mismo que señala que las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente mediante su firma autógrafa.



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE 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 registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT

El presente contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas que pueden ser por adelantado o a mes vencido, es decir, se va a pagar el servicio de manera previa o posterior a utilizarlo, según sea el caso y constara en la Caratula, dicho esquema va a operar bajo los terminos y condiciones de pospago exceptuando el momento del pago del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, 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 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. La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido respecto de la prestación de los Servicios en tanto el Suscriptor continúe usando y pagando los servicios contratados originalmente. El Suscriptor podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, lo

anterior no lo exime de cubrir la totalidad del adeudo que presente al momento de la terminación.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo mínimo por la adquisición de un Equipo y en caso de que el Suscriptor solicite su **terminación anticipada** se obliga a pagar al Proveedor todas las cantidades adeudadas por los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de corte de su Ciclo de Facturación, así como el pago remanente correspondiente al importe del Equipo que no haya sido pagado conforme a la Factura del equipo. No habrá penalidad por terminación anticipada en el servicio..

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato del Proveedor una vez concluido su Plazo mínimo únicamente dando aviso al Proveedor, lo cual no lo exime al Suscriptor de su Obligación de pago de todas las cantidades adeudadas al Proveedor efectivamente prestado.

Una vez concluido el plazo mínimo, la vigencia del presente contrato será por tiempo indefinido respecto de la prestación de los Servicios en tanto el Suscriptor continúe usando y pagando los servicios contratados originalmente y servicios adicionales.

En caso de que se sujete la vigencia del presente contrato un Plazo Mínimo el Proveedor comunicará al Suscriptor por cualquier medio al Suscriptor el Plazo mínimo está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquiera otra tecnología que lo permita.

No importando el motivo de cancelación del Servicio por parte del Suscriptor, el Proveedor le otorgará un número de folio, el cual será entregado a elección del Suscriptor a través de



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son adquiridos por el SUSCRIPTOR al momento de la contratación los cuales serán provistos por EL PROVEEDOR o en su caso EL SUSCRIPTOR podrá tener equipo propio homologado conforme a los lineamientos establecidos por el IFT para la prestación del servicio.

EL PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR al momento de la contratación las formas de pago disponibles para la adquisición del Equipo Provisto, el cual podrá liquidar el monto total del mismo al momento de la adquisición o bien a su elección, mediante pago diferido por el monto y el número de mensualidades indicadas en la caratula del Contrato.

El equipo provisto por el PROVEEDOR se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El procedimiento de desbloqueo será gratuito y se llevará a cabo por EL PROVEEDOR cuando el SUSCRIPTOR haya cubierto o liquidado el costo total del equipo, será gratuito. Cuando el SUSCRIPTOR haya liquidado el costo total del equipo.

El suscriptor será el único responsable por el uso del Equipo, la información personal que almacene en este y/o de los servicios, así como del pago del Equipo y de los servicios, independientemente de quien haga uso de ellos.

En caso de robo o extravió del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los servicios sin consentimiento del suscriptor, este deberá solicitar la suspensión del servicio dentro de las 24 horas siguientes AL PROVEEDOR.

En el caso del párrafo anterior, el Suscriptor será el único responsable por el uso del Equipo y el pago de los servicios hasta solicitar la suspensión del servicio. El PROVEEDOR le asignará un número de reporte, mismo que le será asignado en el Centro de Atención Telefónica al momento en que el Suscriptor notifique al PROVEEDOR el siniestro.

El aviso de robo o extravió y la solicitud de suspensión de los servicios, no implica la terminación del Contrato. La suspensión del cobro solo será respecto del servicio y no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

A más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales al robo o extravió del Equipo, El SUSCRIPTOR deberá llamar al centro de atención a clientes a efecto de llevar a cabo la reposición del equipo, cuando se acredite con la denuncia respectiva. La reposición tendrá un costo total del valor unitario del equipo descrito en la caratula la cual deberá ser cubierta por EL SUSCRIPTOR.

En caso contrario se continuará con el cobro mensual del Servicio y Equipo durante todos los meses que resten del Plan Tarifario, pudiendo optar el SUSCRIPTOR por liquidar el precio total del Equipo y seguir haciendo uso del servicio con un Equipo provisto por EL PROVEEDOR o con Equipo propio debidamente homologado del SUSCRIPTOR o solicitar la cancelación anticipada del Contrato debiendo cubrir el remanente del Equipo.

Durante la vigencia del Contrato y en tanto no se haya liquidado en su totalidad el Equipo Provisto, el Proveedor podrá restringir las funciones del Equipo Provisto:

- a. Por orden de autoridad competente.
- b. Cuando el Suscriptor incurra en incumplimiento de pago de las mensualidades, permaneciendo obligado a pagar el resto de las mensualidades pendientes de pago hasta cubrir la totalidad del Equipo Provisto

Atendiendo al Plan Tarifario, el Proveedor podrá otorgar en favor del Suscriptor algún beneficio o descuento sobre el precio del equipo. En caso de que el Suscriptor dé por terminado el presente Contrato de manera anticipada sin haber cumplido el plazo mínimo, deberá pagar al Proveedor el remanente del costo del Equipo conforme a la factura de Equipo.

El Equipo se encuentra sujeto a la garantía de Equipo otorgada por el PROVEEDOR sujeta a 90 días a partir de la entrega del equipo al SUSCRIPTOR.

Cuando exista una reparación o revisión al equipo fuera de los 90 días de la garantía pero dentro del plazo forzoso, EL PROVEEDOR suspenderá el cobro de servicio por el periodo que dure la revisión y reparación del Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de Equipo se le proporcione al Suscriptor un equipo sustituto de similares características en cuyo caso continuará el cobro por el servicio y EL SUSCRIPTOR se obliga a devolverlo en perfecto estado de funcionamiento al momento en que se le entregue su reparación, estando obligado a pagarlo en caso de robo, o menoscabo por un uso indebido.

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

CUARTA: ENTREGA DEL EQUIPO TERMINAL.- La entrega del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato. La activación del equipo terminal es al momento de la entrega por parte del PROVEEDOR.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la entrega del equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo y el 20% del monto total del anticipo, en un plazo



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la entrega, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la recepción 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.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

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

Las tarifas de los planes y paquetes ofertados por EL PROVEEDOR no podrán variar o modificarse al SUSCRIPTOR cuando éste se encuentre en un plan de plazo forzoso.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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 SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que 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 del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado

no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: MEDIOS ELECTRONICOS Y NUEVAS TECNOLOGIAS. Las partes acuerdan que los servicios ofrecidos, así como el presente contrato podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de internet y/o de cualquier tecnología futura que el Proveedor ponga a disposición del cliente.

El uso de medios digitales, electrónico, a distancia y/o nuevas tecnologías, el Proveedor podrá utilizar los medios de autenticación y manifestación de la voluntad que permitan validar que el Suscriptor es quien efectivamente dice ser y que éste ha solicitado el servicio.

De igual forma la empresa podrá hacer uso de tecnologías para reconocimiento facial, obtención de huellas digitales y/o cualquier otro elemento biométrico que permita autenticar de manera fehaciente al cliente en sus transacciones a distancia y/o a través de internet, así como para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la ley.

En caso de que el Suscriptor llegara a proporcionar información falsa o inexacta en la documentación se considerara como incumplimiento a lo establecido en el presente contrato y, en consecuencia, el Proveedor podrá darlo por terminado sin responsabilidad para éste, procediendo al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por el Suscriptor sin perjuicio de la penalización que sea aplicable por terminación anticipada del Contrato.

Las partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, numérico, alfanumérico, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o que sean inequívocas tendrán validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuya.

El Suscriptor autoriza expresamente al proveedor para que éste pueda confirmar los Datos personales proporcionados acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

El proveedor reconoce y manifiesta que toda información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación de servicios a través de medios electrónicos, digitales, de internet, y/o cualquier otra tecnología las partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones, que se genere con motivo de la transacción será enviado al Suscriptor al correo electrónico que haya proporcionado, siendo responsabilidad del Suscriptor cerciorarse que su correo electrónico no evite la recepción de correos del Proveedor y/o sean catalogados como no deseado "Junk", "Bulk" o Spam.



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

OCTAVA: FIRMA ELECTRONICA. Las partes reconocen y convienen que la firma electrónica de este documento cumple con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y, por lo tanto, será considerada como firma autógrafa como si el propio Suscriptor la hubiera estampado de puño y letra.

NOVENA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR se obliga a pagar al Proveedor los cargos que se generen por lo bienes y servicios, así como los servicios adicionales que posteriormente contrate con el Proveedor.

El Suscriptor acepta que existe un desfase de tiempo entre el momento del uso efectivo de determinado servicio prestado mediante terceros (servicios de larga distancia internacional y/o Roaming, entre otros) y en el que el Proveedor se hace sabedor del cargo, por lo que dicho cargo podrá ser realizado en un plazo no mayor a tres ciclos de facturación.

El Proveedor enviará de manera mensual al Suscriptor gratuitamente en su domicilio y/o correo electrónico previa autorización del Suscriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, una factura la cual incluye un estado de cuenta en el que se detallan los servicios efectivamente utilizados correspondientes al ciclo de facturación anterior, la fecha de corte, al monto adeudado por el Suscriptor, la renta, el monto adeudado por el equipo, servicios de terceros y demás conceptos facturables, la fecha límite de pago, lugares de pago formas de pago.

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: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR no modificara las condiciones ofrecidas y pactadas al SUSCRIPTOR cuando se haya establecido a un plazo forzoso, salvo que medie autorización del Consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley. No se requerirá el consentimiento del SUSCRIPTOR cuando la modificación le genere un beneficio,

Cuando se haya establecido la vigencia por tiempo indefinido dará aviso al SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento 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.

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.

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio previa notificación por medios electrónicos al SUSCRIPTOR, dentro de los 10 días naturales siguientes a la notificación 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 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio 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 del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA SEGUNDA: BLOQUEO DEL EQUIPO. El PROVEEDOR bloqueara el Equipo Terminal proporcionado AL SUSCRIPTOR en financiamiento para que éste sólo pueda ser utilizado en su red y se desbloqueará, sin costo adicional para EL SUSCRIPTOR, una vez que adquiera la propiedad del Equipo Terminal en cualquier esquema de contratación, además EL PROVEEDOR previa notificación por medios electrónicos se bloqueara el IMEI del Equipo Terminal al SUSCRIPTOR, si este último incurre:

- A. En falta de pago del EQUIPO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
- B. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

C. Por declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA TERCERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 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 el servicio contratado, 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 interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercute de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó 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.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, 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 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA CUARTA: 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 QUINTA: GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO. El Suscriptor acepta expresamente mediante la firma del presente Contrato otorgar la Garantía de Cumplimiento de forma inmediata a la celebración de este Contrato, la cual garantizara la obligación de Servicio o del Equipo, según corresponda.

Garantía respecto del servicio: Podrá constituir garantía un depósito en efectivo o con cargo a una tarjeta de credito. Dicho deposito no podrá ser mayor al equivalente a tres pagos de rentas mensuales. Dicho deposito se realizará al momento de la contratación.

EL PROVEEDOR se obliga a la devolución del depósito en garantía otorgada por la prestación del servicio al SUSCRIPTOR una vez que concluya la relación contractual siempre y cuando no tenga adeudo previo a la terminación del contrato.

EL Suscriptor autoriza de forma expresa al PROVEEDOR para que se aplique la garantía de cumplimiento para el pago del servicio únicamente cuando exista un adeudo vencido

Garantía respecto del Equipo: El PROVEEDOR podrá solicitar como garantía de la obligación de pago del equipo, un deposito en efectivo o cargo a una tarjeta de crédito, la cual no podrá ser mayor al cincuenta por ciento de su costo total conforme a la factura de Equipo.

EL PROVEEDOR se obliga a la devolución del depósito en garantía otorgada por para garantizar la obligación de pago del equipo al SUSCRIPTOR una vez que concluya la relación contractual siempre y cuando no tenga adeudo que presente previo a la terminación del contrato por plazo forzoso.

EL PROVEEDOR podrá aplicar la garantía por el concepto de la garantía de equipo otorgado al SUSCRIPTOR a cualquier adeudo vencido que presente el mismo.

DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar dentro de los 60 días naturales, 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.



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
**DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELÉFONO** 5585256000

b) Si el SUSCRIPUTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUSCRIPUTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

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

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPUTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) por lo que en caso de amortizaciones adeudadas por el SUSCRIPUTOR el PROVEEDOR aplicará la (s) garantía (s) otorgadas por cualquier adeudo y/o amortización vencida y en caso de excedente el PROVEEDOR se obliga a devolver la cantidad que resulte al SUSCRIPUTOR

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPUTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 SUSCRIPUTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 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 OCTAVA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPUTOR 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 NOVENA: NO DISCRIMINACION. 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 SUSCRIPTORES 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 SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

VIGÉSIMA: PROTECCION 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 SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPUTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento



NOMBRE COMERCIAL naby
RAZÓN SOCIAL ALLESKLAR S.A. DE C.V.
RFC ALL060612L83
DOMICILIO PROLONGACIÓN PETEN 897, PISO 1, COLONIA. RESIDENCIAL
EMPERADORES, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 03320
TELEFONO 5585256000

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

VIGÉSIMA SEGUNDA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

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

VIGÉSIMA CUARTA: 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 SUSCRIPTOR 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 QUINTA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 240-2022 de fecha 25 del mes de abril de 2022.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Allesklar, S.A. de C.V.!!Naby 240-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Allesklar,S.A.deC.V.!!Naby240-2022.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 SUSCRIPTOR, 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 Instituto.