



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR: SIGLO REDES DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.

NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: SIGLO

OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET

NÚMERO DE REGISTRO: 015/2021

FECHA DE REGISTRO: 21/01/2021

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

FOLIO: FET099575AU-519013

VIGENCIA: 04/11/2030

NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**SIGLO REDES DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, al 21 de enero del año 2021.

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 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 **015-2021 de fecha veintiuno de enero del dos mil veintiuno**, 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 del 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.





SIGLO
SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
SRM2008316F6
WhatsApp 55 7100 0550
www.siglo.com

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

SUSCRIPTOR

Nombre						Apellido Paterno			Apellido Materno		
DOMICILIO											
Calle			#Ext.	#Int.	Colonia		Alcaldía/Municipio		Estado		
C.P.									RFC		
TELEFONO Fijo <input type="checkbox"/>			Móvil <input type="checkbox"/>								

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA en Prepago

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO	
	FOLIO IFT:		Modalidad Prepago	
	Total Mensualidad	\$ M.N	VIGENCIA DEL CONTRATO	INDEFINIDO
	Aplica Tarifa por		PENALIDAD	N/A
	Reconexión:	N/A		
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			

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

DATOS DEL EQUIPO

Modem entregado en: **COMPRAVENTA**

Marca:

Modelo:

Número de Serie:

Número de Equipos:

INSTALACIÓN DEL EQUIPO

Domicilio Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo \$

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

MÉTODO DE PAGO

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

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES

1.-

2.-



Siglo

SIGLO
 SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
 SRM2008316F6
 WhatsApp 55 7100 0550
 www.siglo.com

DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

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

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

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA 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:	5571000550	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	hola@siglo.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y contacto de atención a clientes disponibles en la página de internet www.siglo.com	

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

- La página del proveedor www.siglo.com
- Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
- Contacto de atención del proveedor www.siglo.com Contacto de atención a clientes en www.siglo.com

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 21/01/2021 CON NÚMERO: 015-2021



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

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

 PROVEEDOR

 SUSCRIPTOR



Siglo

SIGLO
SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
SRM2008316F6
WhatsApp 55 7100 0550
www.siglo.com

DECLARACIONES

1. Las 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.
- d) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en 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 de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO 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 PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA: La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. 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.

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de que el SUSCRIPTOR adquiera un equipo de terminal con el PROVEEDOR, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá

solicitar el desbloqueo del equipo terminal tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

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

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

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.

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 SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato..

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en los canales habilitados por el PROVEEDOR en la siguiente liga de internet: www.siglo.com

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

- **El servicio se considera activo durante el tiempo de vigencia de la recarga.**
- **Una vez terminada la vigencia del periodo de recarga y sin que el consumidor haga una recarga el servicio se considera en suspensión durante 180 de días**



SIGLO
SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
SRM2008316F6
WhatsApp 55 7100 0550
www.siglo.com

- Una vez transcurridos 180 días, sin que el usuario realice una recarga se dará terminado el contrato.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

Su saldo sin costo alguno: hola@siglo.com o vía **Whatsapp 55 7100 0550**

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.siglo.com
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.siglo.com
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: https://www.siglo.com/media/pdf/ap_v1.pdf
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.siglo.com
- Para la atención de consultas, reclamaciones, del servicio del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico vía **Whatsapp 55 7100 0550**, así como el correo electrónico hola@siglo.com disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal www.siglo.com, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: **(agregar los pasos a seguir para crear su cuenta)**

1. Ingresa al portal de www.siglo.com o envía un mensaje vía **WhatsApp al 5571000550**

2. En caso de hacerlo a través del portal, el SUSCRIPTOR deberá proporcionar su nombre, apellido, código postal, colonia y, en su caso, código de referido. Posteriormente, el SUSCRIPTOR deberá proporcionar, su correo electrónico, su teléfono a 10 dígitos para que el PROVEEDOR le envíe un SMS y crear una contraseña de 8 caracteres y aceptar los términos y condiciones del servicio del PROVEEDOR para poder registrarse y de esa manera podrá iniciar sesión.
3. En caso de hacerlo vía WhatsApp, el SUSCRIPTOR deberá proporcionar su nombre, apellido, código postal, colonia y, en su caso, código de referido al personal de Siglo. Posteriormente, el SUSCRIPTOR deberá proporcionar su correo electrónico al PROVEEDOR y solicitar una fecha de instalación, la cual será validada por el PROVEEDOR y el mismo se comunicará con el SUSCRIPTOR con 24 horas de anticipación para confirmar la fecha de instalación. El día de la instalación el PROVEEDOR volverá a contactar al SUSCRIPTOR para confirmar la hora de la instalación. El instalador se identificará con el SUSCRIPTOR y le proporcionará los términos y condiciones para que éste los firme.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá agendar una cita con el PROVEEDOR para que instale el módem y el equipo accesorio y posteriormente encender el equipo sin costo adicional para el suscriptor y se realizará en un periodo máximo de 10 días posteriores a la firma del contrato. Una vez encendido su equipo, EL SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet www.siglo.com, previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse el servicio, el mismo se identifica con un número de identificación único del suscriptor, y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos.

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: https://www.siglo.com/media/pdf/ap_v1.pdf.



Siglo

SIGLO
SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
SRM2008316F6
WhatsApp 55 7100 0550
www.siglo.com

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

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

NOVENA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un mensaje de texto (SMS), WhatsApp y/o vía correo electrónico al número telefónico del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice una recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su período de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR 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 electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure 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 reportado por el SUSCRIPTOR y verificado por el PROVEEDOR.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio 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 el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, la bonificación y compensación se realizará en servicio.



SIGLO
SIGLO REDES DE MEXICO, S.A.P.I. DE C.V.
SRM2008316F6
WhatsApp 55 7100 0550
www.siglo.com

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR 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 TERCERA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPOTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al SUSCRIPOTOR a través de los siguientes medios: correo electrónico o vía WhatsApp.

DÉCIMA CUARTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPOTORES 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 SUSCRIPOTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA QUINTA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga https://www.siglo.com/media/pdf/tc_v1.pdf para que el SUSCRIPOTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPOTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

DÉCIMA SEXTA. CONTROVERSIA. 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

DÉCIMA OCTAVA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 015-2021 de fecha 21 del mes de enero de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPOTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Siglo_Netes_de_Mexico,_S.A.P.I._de_C.V.!!Siglo_015-2021.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 SUSCRIPOTOR, 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 o 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.