

RED DOG .SI
EL INTERNET MAS FACIL



NOMBRE COMERCIAL: RED DOG
RAZÓN SOCIAL: CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.
RFC: CDD200929SLA
DOMICILIO: BOULEVARD DE LOS VIRREYES 1030, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CÓDIGO POSTAL 11000, CIUDAD DE MÉXICO

CLIENTE

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFONO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)

FOLIO IFT:

TARIFA

FECHA DE PAGO
Modalidad
mensualidades fijas
POR ADELANTADO

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

Aplica Tarifa por Reconexión:
SI NO

\$ M.N

- Indefinido:
- Sin Penalidad
- Plazo Forzoso de ___ meses:
- Pagando el costo remanente del equipo sin penalidad en el servicio

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: COMODATO COMPRAVENTA
PROPIO

Marca:

Modelo:

Número de
Serie:

Número de
Equipos:

Cantidad a pagar por equipo en caso de compra-venta:
\$ _____ total por mes pago único

NO REQUIERE INSTALACIÓN DEL EQUIPO, SALVO SOLICITUD EXPRESA DEL CLIENTE. SE ENCIENDE EL MÓDEM Y ACTIVA EL SERVICIO.

Domicilio contratación:

Fecha:

Hora:

Costo \$

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

RED DOG .SI
EL INTERNET MAS FACIL



NOMBRE COMERCIAL: RED DOG
RAZÓN SOCIAL: CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.
RFC: CDD200929SLA
DOMICILIO: BOULEVARD DE LOS VIRREYES 1030, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CÓDIGO POSTAL 11000, CIUDAD DE MÉXICO

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: _____

SERVICIOS ADICIONALES

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN

COSTO:	COSTO:
--------	--------

CONCEPTOS FACTURABLES

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

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN

COSTO:	COSTO:
--------	--------

EL CLIENTE AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

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

COOREO ELECTRÓNICO
AUTORIZADO:

FIRMA CLIENTE:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1. El Cliente SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El Cliente 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: 800 REDDOG1 (800 733 3641) Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

CORREO ELECTRÓNICO: soporte@reddog.si 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.reddog.si

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

1. La página del proveedor www.reddog.si
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en www.reddog.si

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 12/03/2021, CON NÚMERO: 065-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

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

PROVEEDOR

CLIENTE



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

El PROVEEDOR declara:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato. Cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- b) Con domicilio en Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es: CDD200929SLA.
- d) De conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente, el PROVEEDOR está facultado para prestar de manera convergente, servicios públicos de telecomunicaciones con fines de lucro, como se desprende de la *Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V.*, de fecha 22 de diciembre de 2020.
- f) Los Planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo los folios de inscripción publicados en la página de internet del PROVEEDOR (www.reddog.si), y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones y del PROVEEDOR en los siguientes links: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ y www.reddog.si.
- g) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO y se reconoce como el único responsable frente al CLIENTE por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

El CLIENTE declara:

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

LAS PARTES declaran:

- a) Que es su voluntad celebrar el presente contrato junto con su carátula,
- b) 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 insertasen.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- d) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

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

IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados, en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

Todo lo pactado o contratado entre el CLIENTE y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al CLIENTE 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. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se contrate un plan tarifario que incluya un equipo terminal a pagarse en parcialidades, el PROVEEDOR y el CLIENTE podrán pactar que dentro de la vigencia del Contrato se establezca un Plazo Forzoso el cual será señalado en la Carátula del Contrato, mismo que no podrá ser superior a 18 meses. En caso de terminación anticipada del Contrato, solamente deberá ser pagado por el CLIENTE el costo remanente del Equipo Terminal, sin penalidad en el servicio.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al CLIENTE que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, a través de la factura correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL: Para que el CLIENTE haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo 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.

De no contar con un equipo terminal propio, el CLIENTE podrá optar por recibir el servicio a través de cualquiera de las siguientes modalidades:

a) EN COMPRAVENTA

Puede el CLIENTE comprar alguno de los Equipos Terminales que se ofrecen en la página web www.reddog.si, vía telefónica a la línea RED DOG **800 REDDOG1** (800 733 3641), o bien, en cualquiera de sus Centros de Atención a Clientes, en caso de no contar con un equipo propio que sea compatible con los servicios que presta el PROVEEDOR.

En caso de que el CLIENTE adquiera un equipo con el PROVEEDOR, este se encontrará bloqueado, por lo que no podrá funcionar en la red de otro PROVEEDOR de servicios de telecomunicaciones. El CLIENTE podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo adquirido por el CLIENTE a través del PROVEEDOR cuenta con garantía por 90 (noventa) días naturales, a partir de que EL CLIENTE lo reciba. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al CLIENTE, 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 o reemplazo de su Equipo, a cargo del CLIENTE.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el CLIENTE está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto sea robado o sea objeto de algún siniestro, el CLIENTE deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR por cualquiera de los medios antes señalados en la carátula y en el cuerpo del presente, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo, que operará en caso de haber firmado un contrato de seguro por el mismo con EL PROVEEDOR, o de no ser el caso deberá adquirir o emplear uno diverso. En cualquier caso, EL CLIENTE deberá dar aviso a EL PROVEEDOR, con la finalidad de que se suspenda el cobro del SERVICIO hasta que el CLIENTE tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar la constancia correspondiente levantada ante una



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro.

b) EN COMODATO

En esta modalidad, los equipos y accesorios que son necesarios para recibir y utilizar el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al CLIENTE en **COMODATO** (en préstamo). El CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de(l) (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al CLIENTE, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al CLIENTE la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

Cuando el Equipo provisto en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el CLIENTE deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el CLIENTE tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro.

En caso de robo o siniestro del equipo, el CLIENTE se obliga a pagar el costo total del o los equipos provistos por el PROVEEDOR en comodato.

c) EQUIPO PROPIO

En esta modalidad, para que el CLIENTE haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo adecuado para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por las autoridades competentes. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: ENTREGA Y ACTIVACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL La entrega del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

Por la sencillez para su instalación, ésta correrá a cargo del CLIENTE, salvo que las partes hayan convenido previamente, que el PROVEEDOR realice dicha actividad.

El procedimiento de activación del servicio, es el siguiente:

1. Una vez contratado el servicio, se generará un Número de Cliente, el cual servirá al CLIENTE para realizar los pagos a través de los medios que podrá consultar en www.reddog.si
2. Una vez contratado el servicio se le informará al CLIENTE que su módem será enviado por medio de paquetería y el tiempo estimado para que el mismo se entregue en el domicilio que el CLIENTE indicó durante el proceso de contratación.
3. El módem será enviado al domicilio indicado por el CLIENTE en el tiempo comprometido indicado con una tarjeta SIM preinstalada y pre activada con el paquete elegido por el CLIENTE en el proceso de contratación.
4. Al recibir su módem, el CLIENTE sólo tendrá que ubicarlo dentro de su domicilio y conectarlo siguiendo las instrucciones que vendrán incluidas dentro de la caja de empaque del módem. Al momento de conectarlo, el módem automáticamente se registrará en la red del operador de red y se activará de forma automática. Es posible que el operador de red le pida una confirmación al usuario, pero esta condición podrá no presentarse, ya que dependerá del paquete y modalidad de contratación.

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 instalación del equipo, debe devolver al CLIENTE las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el CLIENTE debiendo pagar el PROVEEDOR una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

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

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.

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El CLIENTE 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 CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del CLIENTE, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El CLIENTE puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

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.

El PROVEEDOR emitirá un detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo. Para tal fin, el CLIENTE deberá solicitar al PROVEEDOR el detalle de consumos a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando los detalles para que el PROVEEDOR esté en posibilidades de expedir el mismo.

Adicional a lo anterior, el PROVEEDOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede darse de alta al registrarse, ingresando los datos que proporcionó en la Carátula del presente Contrato, generando así su usuario y contraseña, en la siguiente liga www.reddog.si, una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del Servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago y recargas, entre otros.



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al CLIENTE, 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 CLIENTE no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el CLIENTE, dentro de los 30 días siguientes a la notificación realizada en el primer párrafo de este numeral.

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

El CLIENTE 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.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CLIENTE, 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 o de cualquier otra legislación que resulte aplicable, y/o de manera indebida.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal o mover el equipo terminal fuera de su zona de cobertura contratada sin la previa autorización del PROVEEDOR.
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 el CLIENTE pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al CLIENTE 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 CLIENTE, 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 repercuta 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 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 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 CLIENTE 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 PRIMERA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

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

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.
- c) Si el CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el CLIENTE haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

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

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA. 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 CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE 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 CLIENTE por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el CLIENTE, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA CUARTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del CLIENTE 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 QUINTA: 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 CLIENTES 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 clientes situados en



Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Línea RED DOG: **800 REDDOG1** (800 733 3641)

www.reddog.si

supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del CLIENTE 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 CLIENTE 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.

DÉCIMA SÉPTIMA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.. EL CLIENTE 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.

DÉCIMA OCTAVA: 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.

DÉCIMA NOVENA: 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 CLIENTE 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: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 065-2021 de fecha 12 del mes de marzo de 2021.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Convergencia_y_Development_Digital,S.A._de_C.V.!!Red_Dog_065-2021.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 CLIENTE, 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

“EL PROVEEDOR”
REPRESENTANTE LEGAL

“EL CLIENTE”