

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/952/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/830/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: VIASAT TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL  
PROVEEDOR: VIASAT  
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET  
NÚMERO DE REGISTRO: 847-2019  
FECHA DE REGISTRO: 21/11/2019



TÍTULO DE CONCESIÓN  
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET096544CO-510328  
VIGENCIA: 24/01/2048  
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 21 de noviembre 2019

**VIASAT TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E**

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, 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 a 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 **847-2019** de fecha **21 de noviembre 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/952/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/830/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

**“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”**

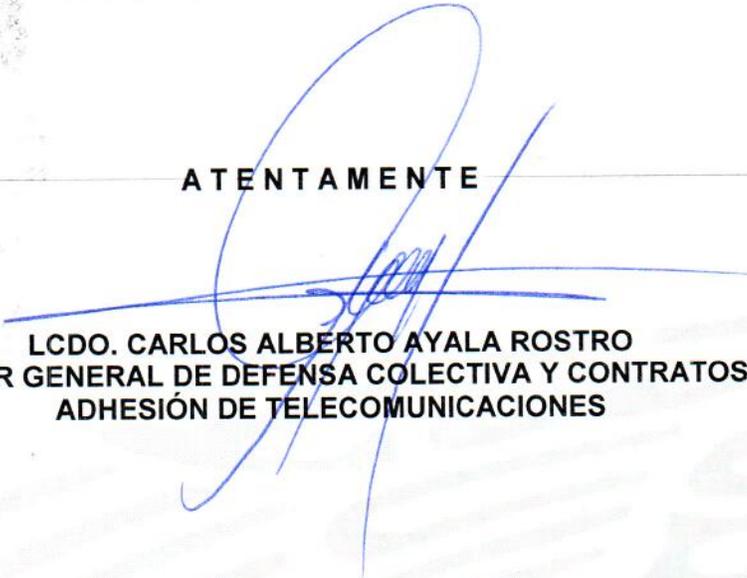
comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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.

En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

**ATENTAMENTE**



**LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**



**Carátula del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (Residencial) (la "Carátula")**

Este Contrato, incluyendo el Anexo "A" Detalle del Plan de Servicios (conjuntamente, el "Contrato") describe los Términos y Condiciones entre el Usuario y Viasat Tecnología, S.A. de C.V con Registro Federal de Contribuyentes: EST1507108F1 ("Viasat" o "nosotros") aplicables a los servicios de acceso a Internet de Viasat (el(los) "Servicio(s)"). Lea detenidamente el presente Contrato dado que contiene los Términos y Condiciones contractuales entre usted y Viasat. Puede contactarnos: (i) marcando al 52- 800-872-0552 en forma gratuita de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes; (ii) por correo electrónico a [viasatinternetmx@viasat.com](mailto:viasatinternetmx@viasat.com); o (iii) por correo a: Viasat Tecnología S.A. de C.V., Calle Montes Urales 424, Lomas de Chapultepec, Tercera Sección, C.P. 11000, Miguel Hidalgo, Ciudad de México - A la atención de: Servicio al Cliente.

INFORMACIÓN DEL USUARIO						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
Teléfono (Fijo/Móvil):			RFC			
Correo electrónico:						

PLAN DE SERVICIOS			
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA	IFT FOLIO:	TARIFA	FECHA DE PAGO
		Total Mensualidad	Modalidad Mensualidades fijas POR ADELANTADO VIGENCIA Plazo máximo de ____ meses
Plan Viasat A		\$ M.N.	
Plan Viasat B			
Plan Viasat C			
Plan Viasat D	Cargo por reactivación:	\$ M.N.	PENALIDADES Pagando máximo el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir del servicio relativos al plazo forzoso.
Ver Anexo "A" Detalles del Plan de Servicio.			
En el Estado de Cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.			

ACTIVACIÓN			
Domicilio:			
Fecha:		Horario:	
Costo	\$		
El PROVEEDOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato.			

DATOS DE EL(LOS) EQUIPO(S)	
Módem y transmisor receptor asociado entregado en: Arrendamiento	
Marca/Modelo:	
Número de equipos:	
Cargo por Equipo No Devuelto:	Módem = \$3,000.00 MXN Transmisor receptor asociado = \$7,000.00 MXN
Cargo por Equipo en arrendamiento (total por mes):	\$

**MÉTODO DE PAGO. AUTORIZACIÓN PARA CARGOS A TARJETA BANCARIA**

Detalles para el método de pago elegido:

Sí Autorizo a Viasat a realizar cargos a la tarjeta bancaria que proporcione ("Pago con Tarjeta") para el pago de la totalidad o una parte de los Servicios prestados, cargos por equipo(s) no devuelto(s) y cualquier otro monto pagadero conforme a este Contrato, hasta que los montos se paguen en su totalidad, a menos que Viasat haya aceptado otro método de pago de usted.

Firma: \_\_\_\_\_

**SERVICIOS ADICIONALES**

1.-	2.-
Descripción	Costo:
Descripción	Costo:

**CONCEPTOS FACTURABLES**

1.-	2.-
Descripción	Costo:
Descripción	Costo:

El Usuario autoriza que se le envíe por correo electrónico el presente contrato, así como el estado de cuenta mensual correspondiente a los servicios contratados. Sí  NO  Firma: \_\_\_\_\_

El Usuario autoriza que se le envíe por correo electrónico las facturas o documentos relacionados con el presente Contrato. Sí  NO  Firma: \_\_\_\_\_

El Usuario reconoce que Viasat puso a su disposición la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios. Sí  NO  Firma: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO**

El Usuario Sí  NO  autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. Firma: \_\_\_\_\_

El Usuario Sí  NO  acepta recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. Firma: \_\_\_\_\_

El Usuario Sí  NO  autoriza a Viasat para que lleve a cabo consultas periódicas y/o emita reportes de su historial crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia que Viasat estime conveniente. Asimismo, el Usuario declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará y/o reportará. Firma: \_\_\_\_\_

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

**TELÉFONO:** 800-872-0552 Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.  
**CORREO ELECTRÓNICO:** atencionclientes@viasat.com Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**LA PRESENTE CARÁTULA, EL CONTRATO DE ADHESIÓN Y EL ANEXO "A" SE ENCUNETRAN DISPONIBLES EN:**

- Página Web Viasat [www.viasat.com.mx](http://www.viasat.com.mx)
- Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
- Físicamente en los centros de atención de Viasat Consultar centros de atención a clientes en [www.viasat.com.mx](http://www.viasat.com.mx)

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 21/11/2019, CON NÚMERO: 847-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO NÚMERO \_\_\_\_\_.

En la impresión de esta carátula, el Contrato y el Anexo A, deberán de estar establecidos los montos de conformidad con la tarifa contratada y registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**EL USUARIO**

Nombre y firma del Usuario: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

LEA ESTE CONTRATO DE ADHESIÓN (EL "CONTRATO") COMPLETO Y CUIDADOSAMENTE, PORQUE CONSTITUYE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED (EL "USUARIO") Y VIASAT TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. ("VIASAT"). AL FIRMAR EL PRESENTE CONTRATO USTED ACEPTA ESTAR OBLIGADO POR LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

## DECLARACIONES

### I.- Declara Viasat:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato.
- b) Que su Registro Federal de Contribuyente es EST1507108F1.
- c) Que su domicilio para efectos del presente Contrato se podrá consultar en la Página de Internet <https://viasat.com.mx>, así como en la carátula del presente Contrato.
- d) Que el 24 de junio de 2018, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "IFT") le otorgó un título de concesión única para uso comercial (en lo sucesivo, la "Concesión"), para prestar servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de acceso a Internet satelital fijo, acceso a Internet satelital a bordo de aeronaves y acceso a internet satelital comunitario (wi-fi comunitario), mismo que se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento del Contrato, mismo que podrá ser consultado en el sitio de Internet del IFT: [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).
- e) Que sus planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el Usuario en <https://viasat.com.mx> (en lo sucesivo, la "Página de Internet").
- f) Que es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

### II.- Declara el Usuario:

- a) Que acepta obligarse conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, al realizar el proceso de activación para poder hacer uso del Servicio. El procedimiento de activación del Servicio se establece más adelante.
- b) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.

### III.- Declaran las Partes Que es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** Viasat se obliga a prestar el servicio de acceso a Internet bidireccional por satélite (en lo sucesivo, el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa indicada en el plan o paquete que el Usuario haya contratado conforme a la carátula del Contrato, mismo que se detallará conforme al "Anexo A. Detalle del Plan de Servicios" (en lo sucesivo, el "Anexo A") del presente Contrato. El Usuario acepta que el presente Contrato y el Anexo A le sean enviados vía electrónica a través de los medios establecidos en la carátula del mismo y estará disponible para consulta en la Página de Internet.

Viasat se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que al efecto establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del Contrato.

El Contrato se registrará bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir, se pagará el Servicio de manera previa a utilizarlo; dicho esquema operará bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio.

Viasat es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.** Las partes acuerdan que los Servicios podrán ser contratados por un plazo máximo forzoso de contratación de 24 (veinticuatro) meses, en virtud de las inversiones, equipamiento o infraestructura necesaria para la recepción del servicio satelital que le es instalada al Usuario y que se utiliza para la prestación de los Servicios conforme a lo establecido en el presente Contrato.

Viasat se compromete dar aviso al Usuario con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación sobre la conclusión próxima del plan de servicios contratado a plazo forzoso, a través de la factura y/o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Una vez concluido el plazo forzoso, el presente Contrato tendrá una vigencia indefinida, por lo que el Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar la autorización de Viasat, únicamente deberá dar el aviso correspondiente a Viasat a través de los medios de contacto conforme al presente Contrato. Lo anterior no exime al Usuario de pagar los cargos derivados del presente Contrato a Viasat. Al concluir el plazo forzoso o en caso de que Viasat actualice los términos y condiciones aplicables a los Servicios o del Contrato, Viasat informará al Usuario para que éste decida libremente si desea aceptarlas o dar por terminado el presente Contrato.

En caso de que el presente Contrato se sujete a un plazo forzoso, las partes tienen derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, mediante notificación a Viasat llamando al 800-872-0552 o al Usuario mediante correo electrónico, sujetándose a la devolución del Equipo otorgado en arrendamiento, o en su caso, al pago de cargo por Equipo No Devuelto (definido más adelante) vigente, y pagando como máximo el 20% (veinte por ciento) del monto total de los meses pendientes por cubrir del Servicio relativos al plazo forzoso. En el caso de que Viasat termine anticipadamente del presente Contrato, deberá pagar al Usuario únicamente la cantidad que corresponda al 20% (veinte por ciento) del monto total de los meses pendientes por cubrir del Servicio contratado a plazo forzoso. Viasat no estará obligado al pago de la pena referida cuando la terminación anticipada sea por causas atribuibles a el Usuario.

**TERCERA.- EQUIPO.** El Equipo comprende un módem, una antena, un transmisor-receptor asociado y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio (en lo sucesivo, el "Equipo") y será proporcionado al Usuario en ARRENDAMIENTO, mismo que se encuentra reflejado en la carátula del presente Contrato.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del(los) Equipo(s) durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder y deberán ser devueltos a Viasat presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, y por su parte, Viasat se obliga a dar mantenimiento al Equipo y sus accesorios para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato se encuentre vigente.

Cuando el Equipo otorgado en ARRENDAMIENTO sea robado o sea objeto de algún siniestro a consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor, el Usuario deberá dar aviso inmediato a Viasat en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir el Servicio. Tratándose de robo, caso fortuito o de fuerza mayor, Viasat proporcionará un equipo de reemplazo al Usuario, el cual podrá ser usado o reconstruido, para que el Usuario pueda continuar haciendo uso del servicio, dentro del plazo forzoso contratado, en este caso Viasat podrá aplicar cargos por instalación y activación de Equipo que se encuentren vigentes. El Usuario será responsable por los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo derivado de las manipulaciones no autorizadas al mismo, y en su caso, del pago de los servicios para reparar o reemplazar el Equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato, el Usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en ARRENDAMIENTO a Viasat a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Contrato. Para tales efectos, Viasat se pondrá en contacto con usted para programar una cita para desinstalar y retirar el Equipo. Usted está obligado a cooperar con Viasat y permitirle (o a su personal autorizado o designado) el acceso a sus instalaciones para desinstalar y retirar el Equipo; de lo contrario, el Usuario deberá pagar el cargo por Equipo No Devuelto (definido más adelante).

En el supuesto que el Usuario no permita la desinstalación del Equipo otorgado en ARRENDAMIENTO a la terminación del Contrato, entregue el Equipo dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, o si el Usuario obtiene un nuevo módem y no devuelve el módem originalmente entregado, deberá pagar a Viasat las cantidades establecidas en la carátula por cualquier Equipo que no se haya devuelto (en lo sucesivo "Equipo No Devuelto"), lo anterior previo la emisión del informe técnico correspondiente por parte de Viasat. El Usuario acepta que Viasat podrá realizar el cargo por Equipo No Devuelto usando cualquiera de los métodos de pago provistos por el Usuario.

En caso de revisión o reparación del Equipo, Viasat deberá suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando Viasat acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un Equipo sustituto.

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo no sea atribuible al Usuario, Viasat podrá realizar una de las siguientes acciones:

1. Si se requiere la reparación del Equipo, Viasat a su cargo, lo reparará o reemplazará. Dentro de los primeros 6 (seis) meses del Contrato, la visita técnica no tendrá costo, sin embargo, posterior del sexto mes siguiente a la fecha de instalación, el Usuario deberá cubrir el cargo administrativo correspondiente por la visita técnica al domicilio en caso de ser necesario. Si Viasat determina que su antena satelital necesita ser reubicada dentro de los primeros 6 (seis) meses del Contrato para que el Usuario pueda recibir el Servicio, la visita técnica no tendrá costo, sin embargo, después de los primeros 6 (seis) meses de Servicio, se le cobrará el cargo administrativo correspondiente por la visita técnica al domicilio. Los componentes, partes, unidades o materiales de reemplazo reacondicionados pueden ser utilizados, si el Equipo es reparado o reemplazado.

2. Viasat podrá actualizar el Equipo a un producto de última generación que realice la misma función.

Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y horario en el que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado o autorizado por Viasat deberá identificarse y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por Viasat.

Todo el Equipo suministrado por Viasat se encontrará homologado conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y regulación aplicables.

El cargo por el Equipo No Devuelto no se entenderá como un otorgamiento de crédito a favor del Usuario, ni como intereses o financiamiento alguno por cualquier concepto.

**CUARTA.- INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL EQUIPO.** La activación del Servicio incluye la instalación del Equipo, por las que se realizará un cargo único que el Usuario deberá pagar al momento de la contratación de acuerdo con las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

La activación e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato o en fecha posterior que en su caso señale el Usuario, siempre que el Usuario haya pagado la tarifa correspondiente de activación señalada en la carátula del Contrato.

Una vez aceptada la activación del Equipo por el Usuario, este último no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo; en caso contrario, Viasat no será responsable de la prestación o fallas en el Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por Viasat en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del Equipo. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al Equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la activación o el reemplazo del mismo.

En caso de que Viasat no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a Viasat, deberá devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la activación, y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar Viasat una penalidad equivalente al 20% (veinte por ciento) de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, cuando la causa sea atribuible a Viasat. Viasat no pagará al Usuario la penalización antes mencionada, si el Usuario cancela la instalación, rechaza el Servicio, la ubicación del Usuario no tiene una línea de vista clara al satélite de Viasat o porque Viasat no puede instalar el Servicio de manera segura debido a que las condiciones del domicilio del Usuario no cumplen con los estándares de instalación de Viasat.

El Usuario podrá negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del Servicio ante la negativa del personal autorizado o designado de Viasat a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo; situación que debe informar a Viasat en ese momento.

Solo un instalador autorizado por Viasat podrá instalar el Equipo en su domicilio. Si usted es un nuevo cliente, solo un instalador autorizado de Viasat podrá instalar el módem en su domicilio. Si usted ya es un cliente de Viasat, usted podrá instalar un nuevo módem de acuerdo con las instrucciones que Viasat le indique. Después de la instalación del Equipo, el Usuario recibirá un correo electrónico confirmando la activación del Servicio. El Usuario manifiesta que no existen restricciones legales, contractuales o similares para la activación del Servicio en la(s) ubicación(es) autorizada(s) por usted. El Usuario es responsable de garantizar el cumplimiento de las normativas de construcción, ordenamientos de uso de suelo, reglas de asociación de propietarios, pactos, condiciones y restricciones aplicables relacionados con el Servicio, así como, de obtener los permisos y autorizaciones de terceros necesarias para la activación o uso del Servicio.

El Usuario reconoce y acepta que Viasat o el personal autorizado y designado por ésta, requerirán tener acceso a sus instalaciones y computadora para instalar y/o reparar el Equipo, incluyendo, entre otros, la antena y sus componentes, así como para confirmar que el Servicio opera de manera correcta. Las instalaciones estándar del Equipo que realicen los instaladores autorizados por Viasat incluyen: (i) instalación de la antena a una pared externa o techo con pendiente; (ii) el recorrido hacia y desde la ubicación de su Servicio dentro de un radio de 180 (ciento ochenta) kilómetros desde la oficina del instalador; (iii) cable instalado a través de una pared exterior y una pared interior o piso; (iv) conexión de la antena al módem utilizando hasta 45 (cuarenta y cinco) metros de cable; (v) conexión del módem a una computadora utilizando hasta 2 (dos) metros de cable; y (vi) hardware requerido para montaje y cableado. Todas las instalaciones incluyen conectar el Equipo a su computadora, instalar software en su computadora y configurar su computadora para optimizar el desempeño del Servicio de Internet.

Cualquier servicio de instalación distinta al estándar antes mencionado podría generar cargos adicionales e independientes al presente Contrato.

Si la instalación se realiza en el techo de su domicilio, el Usuario reconoce que existen riesgos asociados con este tipo de instalaciones (incluyendo, entre otros, cualquier garantía que aplique a su techo, impermeabilización).

Al programar una visita de servicio o instalación de Equipo, el Usuario acepta permitir el acceso a su domicilio a Viasat o al personal designado o autorizado por ésta para llevar a cabo las actividades antes mencionadas. El Usuario es responsable de respaldar la información de su computadora, Viasat no se hará responsable de cualquier pérdida de información del Usuario.

**QUINTA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

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

**SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET.** Viasat mantendrá en su página de internet: [www.viasat.com.mx](http://www.viasat.com.mx), las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde Viasat tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario ofrecido por Viasat, las condiciones del arrendamiento, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás

procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario, así como las Políticas para el uso de los servicios de Viasat.

**SÉPTIMA.- SERVICIOS ADICIONALES.** Viasat podrá ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. Viasat deberá contar con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

Viasat podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del presente Contrato o llamando al 800-872-0552 para tales efectos, para lo cual Viasat tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas que resulten de los servicios adicionales utilizados.

**OCTAVA.- ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA** Viasat deberá entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, Viasat transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al arrendamiento del Equipo.

El Usuario podrá autorizar a Viasat, de conformidad con lo establecido en la carátula del presente Contrato, poner a su disposición el estado de cuenta referido en el párrafo anterior, vía correo electrónico, y además podrá ser consultado a través de la Página de Internet.

En caso que el Usuario no notifique a Viasat cualquier cambio de domicilio o correo electrónico, cualquier factura o notificación enviada al domicilio o dirección de correo del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de Viasat, y se tendrá por recibida por el Usuario.

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

Tratándose de cargos indebidos, Viasat deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la procedencia de la reclamación. Dicha devolución se reembolsará y se ajustará al Usuario en el siguiente estado de cuenta emitido por Viasat.

Usted acepta que todos los cargos se consideran válidos a menos que se disputen por escrito dentro de los 15 (quince) días naturales posteriores a la fecha en que reciba el estado de cuenta de su Servicio o bien el estado de cuenta de su tarjeta de crédito o de débito. Lo anterior con independencia del derecho que le asista al Usuario de conformidad con el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Usted acepta que Viasat no será responsable de ningún gasto en el que pueda incurrir como resultado del sobregiro de su cuenta bancaria o del exceso de su límite de crédito como resultado de un cargo automático realizado en virtud del presente Contrato.

El Usuario deberá realizar el pago de su servicio de forma mensual conforme a los plazos establecidos en su estado de cuenta. En caso de que usted haya utilizado una tarjeta de débito o crédito para contratar el Servicio, usted autoriza a Viasat a realizar el cargo mensual por el Servicio, así como de cualquier otro cargo en que llegue a incurrir derivado de la prestación del Servicio o de Servicios Adicionales contratados, de conformidad con lo establecido en la carátula del presente Contrato.

Viasat no será responsable de ningún cargo por sobregiro u otros cargos o penalizaciones de terceros que resulten porque Viasat debite de su cuenta cualquier monto autorizado por este Contrato o cualquier otro acuerdo entre usted y Viasat. Viasat cobrará una tarifa de devolución por cada débito que sea rechazado por su banco. La tarifa de devolución será la cantidad máxima permitida por la ley.

Usted reconoce que los cargos automáticos autorizados en la carátula del presente Contrato continuarán siendo cobrados de su cuenta hasta que usted revoque esta autorización llamando a Viasat al 800-872-0552, o si está disponible la opción de cambiar el método de pago visitando la Página de Internet [www.viasat.com.mx](http://www.viasat.com.mx).

**NOVENA.- USO DEL SERVICIO DE INTERNET BIDIRECCIONAL POR SATÉLITE.** El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la carátula del Contrato. El Usuario no podrá revender el Servicio, ni podrá poner a disposición de algún tercero el Servicio fuera de su domicilio. El Usuario no podrá hacer uso del Servicio para su comercialización, reventa o destinarlo para actividades empresariales. El Usuario no deberá participar en ninguna actividad que dañe o perjudique la red de Viasat o a otros usuarios de Viasat.

Una concentración inusual de usuarios podría causar que el uso de Internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio.

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 Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a Viasat de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario 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 Viasat no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

Viasat no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del(los) equipo(s) personales del Usuario.
2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso al Servicio.
3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través del Servicio.
4. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem imputables al Usuario, la pérdida de información o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre Viasat como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete o plan tarifario contratado por el Usuario; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación con una velocidad de navegación reducida conforme a los términos y condiciones de las tarifas registradas, misma a la que podrá seguir navegando el Usuario sin costo adicional. Viasat proporcionará al Usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Viasat cumplirá con las reglas de neutralidad de la red de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT.

**DÉCIMA.- MODIFICACIONES.** Viasat dará aviso al Usuario, con al menos con 15 (quince) 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 Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, en tanto éste se encuentra sujeto a plazo forzoso, podrá optar por: (a) exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o (b) solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del Contrato sin penalidad alguna para el Usuario.

Viasat deberá obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones debiendo en su caso devolver el Equipo provisto en los planes que se hayan contratado en la modalidad arrendamiento, o en su caso, el pago de la carga de Equipo No Devuelto. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

Durante el plazo forzoso del Contrato, Viasat no podrá modificar, el precio o tarifa contratados por el Usuario, 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.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Viasat notificará al Usuario cuando los Servicios contratados a plazo forzoso estén por terminar, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación. Una vez concluido el plazo forzoso, el presente Contrato tendrá una vigencia indefinida, de conformidad con lo establecido en la cláusula Segunda del presente Contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Viasat podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, 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 conforme a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones legales aplicables.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o del Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio y siempre que se trate de la casual de falta de pago, Viasat deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reactivación señalado en la carátula del presente Contrato.

Si el Usuario no liquida las cantidades adeudadas dentro de los 50 (cincuenta) días naturales posteriores a fecha de emisión del estado de cuenta correspondiente, Viasat podrá rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna para Viasat. Lo anterior, no libera al Usuario del pago de la pena convencional por terminación anticipada, de cualquier saldo pendiente y de la obligación de permitir a Viasat la desinstalación del Equipo otorgado en arrendamiento, o en su caso, el pago del cargo por Equipo no Devuelto.

Viasat dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aún si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

**DÉCIMA SEGUNDA.- INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES A LAS PARTES.**

Las interrupciones del Servicio que no son imputables a ninguna de las partes son las siguientes:

1. Casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, tales como terremotos, fallas del satélite, inundaciones, y en general, cualquier fenómeno meteorológico que afecte la disponibilidad del Servicio, incendios, epidemias, órdenes de autoridades civiles y militares, huelgas, disturbios y otras causas análogas;
2. Cortes conocidos como interferencias solares;
3. Interferencias en el segmento satelital asignado por el mal manejo de equipos con acceso al satélite ajenos a Viasat.

Las interrupciones del Servicio imputables a Viasat son las siguientes:

1. Desconfiguración del Equipo por errores en la estación maestra.
2. Fallas en la instalación;
3. Falta de suministro eléctrico en la estación central –HUB–;
4. Cualquier otro hecho que sea directa y únicamente imputable a Viasat.

**DÉCIMA TERCERA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** Viasat deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables a Viasat**, el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de Viasat, así como, conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, Viasat deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor** y si la misma persiste por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, Viasat compensará la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
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 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, Viasat dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando Viasat realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

A partir de que Viasat reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, deberá proporcionar al Usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas hábiles le deberá dar respuesta, informando el plazo en el cual se corregirá la falla o interrupción, el cual no podrá ser mayor a 15 (quince) días naturales.

**DÉCIMA CUARTA.- MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de resultar procedente la bonificación y/o compensación, Viasat se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo 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.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Contrato se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En el supuesto de que el Contrato se encuentre en un plazo forzoso, resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato;
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física, material, técnica o de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio;
- c) Por la imposibilidad permanente de Viasat para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor;
- d) Si el Usuario no subsana en un término de 50 (cincuenta) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio;
- e) Si el Usuario 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 de Viasat;
- f) Si el Usuario comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de Viasat o del IFT;
- g) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de Viasat efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios;
- h) Si Viasat no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de Viasat, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT;
- i) Si el Usuario, al hacer uso del Servicio, infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no;
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a Viasat, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo;
- k) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite a Viasat prestar el Servicio al Usuario;
- l) Si el Usuario proporciona información falsa a Viasat para la contratación del Servicio o durante la vigencia del mismo;
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte de Viasat;
- n) Por pérdida del equipo, siempre que ello sea imputable al Usuario, en cuyo caso el Usuario deberá pagar el cargo por Equipo No Devuelto;
- o) Si se verifica la insolvencia de cualquiera de las partes, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o Viasat son declarados en quiebra, a lo anterior le resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.
- p) Si el Usuario, sus empleados, contratistas, administradores, asociados o partes relacionadas son: (i) incluidos por las autoridades competentes en cualquier tipo de investigación relacionada con el tráfico de drogas, terrorismo, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, actuando como testaferros, tráfico de narcóticos, y/o cualquier otro delito asociado; (ii) estar incluido en cualquier lista restrictiva y/o lista de control de riesgo de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, ya sea nacional, extranjera o internacional; y/o, (iii) ser declarado culpable por las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con delitos de la misma o similar naturaleza que los indicados en esta cláusula;

- q) Si el Usuario utiliza el Equipo o el Servicio en contravención de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio;
- r) Por declaración o autorización judicial o administrativa;
- s) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente;

El Usuario puede cancelar el Contrato comunicándose con el Servicio de atención al cliente llamando al 800-872-0552.

Viasat realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario 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 Viasat.

En caso de terminación del Contrato, Viasat deberá proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA SEXTA.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, Viasat estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

**DECIMA SÉPTIMA.- NO DISCRIMINACIÓN.** Viasat prestará el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que Viasat ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario podrá exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA OCTAVA.- DATOS PERSONALES.** Viasat está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

Viasat pondrá a disposición del Usuario 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.

Viasat deberá obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios.

**DÉCIMA NOVENA.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a Viasat de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

**VIGÉSIMA.- COMPETENCIA.** La Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo, la "PROFECO") es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

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

**VIGÉSIMA PRIMERA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, Viasat no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a Viasat, la PROFECO deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a Viasat el restablecimiento del Servicio.

En todos los casos, el Usuario 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 SEGUNDA.- AUTORIZACIÓN PARA EL PAGO CON TARJETA.** El Usuario acepta que Viasat realizará el cobro de los cargos mensuales por Servicios, Arrendamiento de Equipo y cargos por activación de forma anticipada conforme al presente Contrato y de forma automática a través del Pago con Tarjeta bancaria. Al firmar este Contrato y recibir el Servicio, usted autoriza a Viasat para que realice el cargo automático a su tarjeta bancaria ("Pago con Tarjeta"). El Usuario acepta que los cargos descritos se cobrarán a través de los mecanismos de Pago con Tarjeta disponibles para Viasat al momento de la contratación del Servicio. El Usuario acepta que Viasat realizará los cargos derivados del presente Contrato a través del Pago con Tarjeta bancaria.

El Usuario deberá proporcionar información vigente, completa y precisa para su cuenta y facturación, y puntualmente actualizar cualquier cambio (tal como cambio de domicilio de facturación, número de tarjeta de crédito, fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito) y las direcciones de correo electrónico de contacto. El Usuario podrá realizar cambios a la información proporcionada a Viasat llamando al Centro de Atención al Cliente de Viasat al 800-872-0552.

Si Viasat no puede procesar el Pago con Tarjeta del Usuario o no recibe el pago del Usuario en la fecha límite de pago, el Servicio será suspendido inmediatamente y el Usuario continuará siendo responsable por el pago de contraprestaciones por el Servicio, Arrendamiento de Equipo.

Si Viasat no recibe el pago dentro de los 50 (cincuenta) días naturales posteriores a la fecha límite de pago, Viasat podrá dar por terminado el presente contrato y el Usuario pagará a Viasat la Penalidad por Terminación conforme al presente Contrato.

El Usuario reconoce y acepta que el contrato con su prestador de servicios financieros o de crédito rige el uso de sus tarjetas de crédito o débito con relación al Servicio y deberá referirse a dicho contrato para cualesquiera derecho u obligaciones como usuario de tarjeta de crédito o débito.

**VIGÉSIMA TERCERA.- REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Para reactivar cualquier Servicio suspendido, el Usuario deberá realizar el pago total de cualquier saldo pendiente y cargos de reactivación, mismos que deberán ser razonables y proporcionales.

**VIGÉSIMA CUARTA.- MONITOREO Y GRABACIÓN DE LLAMADAS.** Para fines de asegurar la calidad del servicio de atención a clientes, Viasat graba y/o monitorea las llamadas telefónicas y las sesiones de mensajería instantánea en línea entre sus clientes y los representantes, empleados y/o las filiales de Viasat respecto de los Servicios. Al utilizar el Servicio, el Usuario (y cualquiera que marque o de otra forma se comuniquen con Viasat con relación a su cuenta) otorgan su consentimiento a la grabación y monitoreo de todas y cada una de las llamadas y sesiones de mensajería instantánea en línea que realice Viasat o sus representantes, empleados y/o filiales.

**VIGÉSIMA QUINTA.- DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 847-2019, de fecha 21 del mes de noviembre de 2019.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://bucocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Viasat Tecnología, S.A. de C.V.!!Viasat 847-2019.pdf](https://bucocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Viasat_Tecnología,_S.A._de_C.V.!!Viasat_847-2019.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por Viasat 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 de Internet de Viasat 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 IFT.

**Anexo A**

**Detalle del Plan de Servicios**

	Planes de Servicio de Internet Residencial			
Planes de Consumo	Plan A Viasat 50 Mbps	Plan B Viasat 50 Mbps Pro	Plan C Viasat 12 Mbps	Plan D Viasat 12 Mbps Pro
Precio (incluye impuestos)	\$ _____ MXN	\$ _____ MXN	\$ _____ MXN	\$ _____ MXN
Folio de registro de tarifa IFT				
Asignación de datos (GB) carga y descarga combinada.	_____	_____	_____	_____
<p>Una vez que haya alcanzado los datos ofrecidos por su Plan de Servicio, la velocidad de su servicio se verá reducida a 128 Kbps, lo que afectará en gran medida el uso de Internet, excepto que aún podrá hacer uso de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuará teniendo acceso a la mayoría de las páginas web y el chat a las velocidades estándar.</li> <li>• Continuará teniendo acceso a todas las actividades de Internet a las velocidades estándar que seleccionó con su plan de Servicio de Internet durante su Zona Libre de 2 a.m. a 7 a.m. hora local.</li> </ul>				
<p><b>Información General.</b> Cada plan de servicio tiene una medida de asignación de datos fijos durante un período mensual fijo. A partir del primer día de su período de medición mensual, todos los datos cargados y descargados transmitidos utilizando su cuenta de Internet de Viasat durante las horas medidas en su zona horaria local cuentan para la asignación de datos. El horario de medición de consumo del Plan de Servicios es de 7:00 a.m. a 2:00 a.m., hora local, todos los días del año. Puede consultar su uso de datos actual llamando al 800-872-0552. Al final de cada período de medición mensual, su uso de datos se restablece a cero. Los datos no utilizados o los incrementos adicionales de datos comprados (por ejemplo, Comprar Más) no se transfieren al siguiente período de medición mensual.</p>				



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*