



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/688/2021

Expediente: PFC.H.C.1/491/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: VIASAT TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: VIASAT
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 468-2021
FECHA DE REGISTRO: 30/11/2021



CONCESIÓN ÚNICA

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

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

Ciudad de México, a los 30 días del mes de noviembre del año 2021.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **468-2021** de fecha **30 de noviembre 2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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





Viasat Tecnología, S.A. de C.V.

R.F.C.: EST1507108F1

Contáctanos en:

www.viasatprepago.com.mx

al 800.2832.790

servicioalcliente@viasatprepago.com.mx

VIASAT

Av. Insurgentes Sur no.1605, piso 15,
módulo 3, San José Insurgentes, Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX, México.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE ACCESO A INTERNET MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, VIASAT TECNOLOGÍA, S.A DE C.V. (EL "PROVEEDOR" O "VIASAT"), Y POR OTRA PARTE, EL "USUARIO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.
- b) Que aceptan que el presente Contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones* y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el Usuario active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto del Contrato. El Proveedor se obliga a prestar al Usuario los servicios de acceso a internet móvil a través de dispositivos, equipos terminales o módems con movilidad restringida (en adelante el(los) "Servicio(s)"), de conformidad con la oferta comercial y tarifa seleccionados por el Usuario. El Proveedor se obliga a prestar los Servicios de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado conforme a la(s) oferta(s) comercial(es) y/o planes de Servicios de VIASAT que estén vigentes y disponibles al momento de la contratación de los mismos. La calidad de los Servicios no podrá ser menor a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante el "IFT"), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento. Para conocer los Servicios que ofrece el Proveedor, consulte: www.viasatprepago.com.mx

El Usuario se compromete a utilizar los Servicios únicamente para su uso personal y no podrá revender, en ninguna circunstancia, los Servicios de VIASAT, tampoco podrá hacer uso del Servicio para su comercialización, reventa o destinarlo para actividades empresariales, salvo que lo autorice VIASAT expresamente conforme a la oferta o tarifa comercial contratada por el Usuario. El Usuario no deberá participar en ninguna actividad que dañe o perjudique la red de VIASAT o a otros usuarios de Viasat o incurrir en las Prácticas Prohibidas que se definen más adelante.

El presente Contrato se registrará bajo el **esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de la **compra de paquetes de datos o paquetes de VIASAT** que realice el Usuario.

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

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

SEGUNDA.- Vigencia. La vigencia del presente contrato es **indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso** al Usuario, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor.

TERCERA.- Dispositivo o Equipo Terminal. Para que el Usuario haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un dispositivo o equipo terminal compatible con los Servicios de Viasat. El equipo terminal deberá encontrarse debidamente homologado y deberá verificarse, previamente, su compatibilidad con los servicios de VIASAT (el(los) "Equipo(s) Terminal(es)"). El Proveedor informará previamente a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de funcionamiento de los Equipos Terminales, a tal efecto, el Usuario podrá contactar a VIASAT al 800.2832.790, visitar nuestra página Web www.viasatprepago.com.mx o escribir al correo electrónico servicioalcliente@viasat.com.

CUARTA.- Reglas de Operación del Esquema de Prepago.

1. Medios de Contratación o Adquisición de Planes.

El Usuario podrá realizar la contratación o adquisición de planes de servicios móviles en la modalidad de prepago en las tiendas de conveniencia o distribuidores autorizados por VIASAT o cualquier otro medio físico o electrónico autorizado por VIASAT, mismos que podrán consultarse en la siguiente liga de internet: www.viasatprepago.com.mx.

Los medios y las ofertas comerciales de los planes vigentes de VIASAT podrán ser consultados por el Usuario a través de la siguiente liga: www.viasatprepago.com.mx.

2. Ciclo de Vida del Servicio y/o la Línea o Número Asignado.



Viasat Tecnología, S.A. de C.V.

R.F.C.: EST1507108F1

Contáctanos en:

www.viasatprepago.com.mx

al 800.2832.790

servicioalcliente@viasatprepago.com.mx

VIASAT

Av. Insurgentes Sur no.1605, piso 15,
módulo 3, San José Insurgentes, Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX, México.

El Usuario podrá consultar la definición del Ciclo de Vida de Viasat para Servicios de telecomunicaciones en el sitio Web: www.viasatprepago.com.mx/CicloDeVida.

Con independencia del plan comercial contratado por el Usuario, el Servicio asociado a la tarjeta SIM tiene un ciclo de vida que consta de 4 (cuatro) etapas que se ejecutan progresivamente: (1) etapa de instalación, (2) etapa activa, (3) etapa inactiva, (4) etapa de hibernación. La etapa (1) consiste en insertar en el dispositivo la tarjeta SIM, en este momento el dispositivo se reconoce en la red y el Usuario tiene 90 (noventa) días naturales para comprar un paquete de Servicios, en el momento en que el Usuario compra un paquete el dispositivo pasa a la etapa activa (2), en la cual el Usuario tiene acceso a los Servicios incluidos en su paquete, al agotarse la vigencia o los recursos incluidos en el paquete, el dispositivo pasa a la etapa inactiva (3), durante dicha etapa el Usuario tendrá acceso a los servicios de acceso libre y tendrá un plazo de 90 (noventa) días naturales para comprar un nuevo paquete de Servicios, en caso de que el Usuario no compre un nuevo paquete durante la etapa inactiva, la tarjeta SIM se cancelará de forma definitiva por inactividad y quedará en la etapa de hibernación por 180 (ciento ochenta) días naturales. Al final de este periodo, el número telefónico quedará disponible para un nuevo Usuario. El Usuario podrá recuperar su número telefónico conforme a las reglas de Portabilidad Numerica que al efecto emita el IFT.

Únicamente en los casos de ofertas comerciales de VIASAT que sean susceptibles de recargas de saldo, será aplicable lo dispuesto en la fracción XVI del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y conforme a lo indicado en dichas ofertas comerciales.

3. Servicio de acceso a internet a través de dispositivos o módems compatibles. En el caso del Servicio de acceso a internet a través de Equipos Terminales de tipo módem, el Servicio estará limitado a la cobertura de Viasat dentro de la población en la que el Usuario realizó la primera conexión/sesión de datos.

4. Servicio de internet. En el caso de los servicios de acceso a internet a través de Equipos Terminales debidamente homologados compatibles con la red de Viasat, el Servicio estará disponible a lo largo de la cobertura de la red de VIASAT y en las localidades estén incluidas en el paquete contratado por el Usuario.

QUINTA.- Consulta de Información y Atención al Usuario. Consulta las ofertas comerciales y planes de VIASAT vigentes y disponibles para su activación, en los medios de contacto para atención a clientes, distribuidores autorizados de VIASAT, política y Aviso de Privacidad de Viasat en: www.viasatprepago.com.mx.

El Usuario tiene los siguientes medios de consulta sin costo:

- La vigencia del plan de Servicios contratado: www.viasatprepago.com.mx
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.viasatprepago.com.mx

- Tarifas y condiciones de la(s) oferta(s) comercial(es) vigente(s) disponibles a la fecha de consulta: www.viasatprepago.com.mx
- Política de Privacidad y Aviso de Privacidad vigente: www.viasatprepago.com.mx/privacidad
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.viasatprepago.com.mx
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la tarjeta SIM y/o del Equipo Terminal, se encuentra disponible el número telefónico 800.2832.790 o el número que se actualice y esté disponible en la página Web: www.viasatprepago.com.mx para contacto con los Usuario, en los horarios ahí señalados, así como en el correo electrónico para atención a clientes de VIASAT: servicioalcliente@viasatprepago.com.mx, disponibles las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Las tarifas del Servicio o de los planes de VIASAT se encuentran debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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

SEXTA.- Servicios Adicionales. El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales al Usuario (los "Servicios Adicionales") siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios físicos o electrónicos disponibles y estos servicios adicionales se encuentren dentro de aquellos de la gama de servicios del Proveedor.

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

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los Servicios Adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud dentro de los 5 (cinco) días posteriores a la misma.

SÉPTIMA.- Estado de Cuenta o Detalle de Consumo. El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultados en el portal www.viasatprepago.com.mx o en la aplicación de VIASAT correspondiente (en su caso), en el que para acceder a ella el Usuario deberá crear un perfil con su número de Usuario o Usuario y contraseña.



Viasat Tecnología, S.A. de C.V.
R.F.C.: EST1507108F1

Contáctanos en:

www.viasatprepago.com.mx

al 800.2832.790

servicioalcliente@viasatprepago.com.mx

VIASAT

Av. Insurgentes Sur no.1605, piso 15,
módulo 3, San José Insurgentes, Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX, México.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento del Proveedor a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se encuentran establecidos en la cláusula Sexta del presente Contrato, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente; previo consentimiento del Usuario, el Proveedor podrá hacer la devolución y/o bonificación a través del suministro de Servicios.

OCTAVA.- Activación del Servicio. Previo a la adquisición de cualquier tarjeta SIM o plan de Servicios de VIASAT, el Usuario podrá verificar la compatibilidad de sus Equipos con los servicios de VIASAT, mediante la ayuda de los distribuidores autorizados de VIASAT, visitando nuestra página www.viasatprepago.com.mx o llamando al 800.2832.790.

La activación del Servicio tiene lugar al momento en que se instala la tarjeta SIM en el dispositivo o Equipo Terminal y dicho dispositivo se enciende. El Proveedor comenzará a prestar el Servicio en la fecha de activación, conforme al plan tarifario y Servicios seleccionado por el Usuario.

En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda por parte del distribuidor autorizado de VIASAT o del Proveedor a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

En el supuesto de que la tarjeta SIM se dañe por causas ajenas al Usuario, durante el periodo de 90 (noventa) días contados a partir de su activación, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

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

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato; y,
- 2.- Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado de VIASAT, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: www.viasatprepago.com.mx/privacidad.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la tarjeta SIM y el primer mensaje recibido o uso del Servicio que realice el Usuario conforme al plan de Servicios de VIASAT contratado.

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

NOVENA.- Paquetes de VIASAT. Todas las adquisiciones de paquetes de Servicios de VIASAT que el Usuario realice al

momento o con posterioridad a la activación de la tarjeta SIM, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El Proveedor podrá ofrecer paquetes que incluyan los productos y/o Servicios que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una compra de algún plan de VIASAT, la información que se describe a continuación, por medio de un mensaje o notificación al Equipo del Usuario, correo electrónico dirigido al Usuario o también podrá informarse mediante la aplicación de VIASAT, cuando ésta se encuentre disponible para el Servicio contratado por el Usuario:

- a) La confirmación de los términos y condiciones del plan de VIASAT contratado;
- b) La oferta comercial activada, beneficios y servicios incluidos con motivo de la compra del paquete adquirido;
- c) Con la adquisición de un nuevo plan de VIASAT, manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia del paquete de VIASAT adquirido;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa del la oferta comercial o paquete adquirido.

Una vez agotados los Servicios incluidos en el paquete adquirido, si el Usuario desea reactivar algún Servicio de VIASAT, deberá comprar un nuevo paquete según la oferta comercial de VIASAT vigente al momento de la adquisición. Cada compra de Servicios de VIASAT se registrará por lo establecido en el presente Contrato y en la oferta comercial registrada ante el IFT.

DÉCIMA.- Modificaciones. El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando 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.

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

DÉCIMA PRIMERA.- Cancelación del Servicio. El Proveedor podrá cancelar el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato, a las condiciones de su plan adquirido, a las disposiciones aplicables y/o realice Prácticas Prohibidas.
2. Por declaración judicial o administrativa.



Viasat Tecnología, S.A. de C.V.
R.F.C.: EST1507108F1

Contáctanos en:
www.viasatprepago.com.mx
al 800.2832.790

servicioalcliente@viasatprepago.com.mx

VIASAT

Av. Insurgentes Sur no.1605, piso 15,
módulo 3, San José Insurgentes, Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX, México.

3. A solicitud del Usuario, en caso de robo o extravío de la tarjeta SIM y/o Equipo Terminal.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso fortuito o fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, 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 y/o detalle de consumo. Además, el Proveedor deberá bonificar por lo menos el 20% (veinte por ciento) del Servicio correspondiente al periodo de afectación, cuando la interrupción sea por causas imputables al Proveedor.

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

Los Servicios del Proveedor no están diseñados para utilizarse de ninguna manera que tenga alguno de los siguientes efectos y dicho uso está prohibido ("Prácticas Prohibidas"): (i) cualquier violación a la legislación o regulación aplicable; (ii) cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios, autorizados o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos o campañas de mercadeo o publicidad; (iv) vencer, obstruir o alterar, o intente anular, obstruir o alterar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor; (v) que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de Servicio de otros usuarios; (vi) o que afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor o servicios de terceros; (vii) si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red de VIASAT; (viii) si causa daños a la red u a otros Usuarios de VIASAT; (ix) el uso anómalo de los servicios; o, (x) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

La cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo Terminal o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presente una concentración inusual de usuarios o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA SEGUNDA.- Bonificación y/o Compensación. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando el Proveedor no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o

información desplegada en la publicidad del Proveedor, 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% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario 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 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

Se considerarán casos fortuitos o de fuerza mayor, incluyendo sin limitar, eventos meteorológicos, terremotos, vandalismo o cualquier acontecimiento del hombre o de la naturaleza que interrumpa el Servicio y que estén fuera del alcance del Proveedor.

Se considerarán excepciones a lo señalado en esta cláusula cuando: (i) los servicios se interrumpan por causa de caso fortuito o fuerza mayor; (ii) medie una concentración inusual de usuarios en una celda o radiobase o conjunto de radiobases; (iii) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento; (iv) aquellas situaciones que se describan como excluyentes de responsabilidad al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable.

DÉCIMA TERCERA.- Mecanismos de Bonificación y Compensación. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el Proveedor se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 (cinco) días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.

2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a enviar un mensaje al Usuario para informarle.

Las bonificaciones y/o compensaciones podrán, previo consentimiento del Usuario, realizarse mediante ajustes al plan contratado por el Usuario o a través del mismo medio por el que el Usuario adquirió su plan.

No se podrán aplicar bonificaciones o compensaciones a una tarjeta SIM distinta a aquella que haya presentado la reclamación, aún y cuando ésta se encuentre a nombre del mismo titular.

DÉCIMA CUARTA.- No Discriminación. El Proveedor debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Usuario es en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.



Viasat Tecnología, S.A. de C.V.
R.F.C.: EST1507108F1

Contáctanos en:

www.viasatprepago.com.mx

al 800.2832.790

servicioalcliente@viasatprepago.com.mx

VIASAT

Av. Insurgentes Sur no.1605, piso 15,
módulo 3, San José Insurgentes, Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX, México.

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

DÉCIMA QUINTA.- Aviso de Privacidad. El Aviso de Privacidad simplificado y la Política de Privacidad de VIASAT vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.viasatprepago.com.mx/privacidad para que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

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

El Usuario reconoce que el Proveedor ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en la página en Internet del Proveedor y que ha sido informado sobre la identidad y domicilio del Proveedor, los datos personales que el Proveedor recabará, las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos, los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) y las transferencias de sus datos que, en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

El Proveedor podrá realizar cambios o actualizaciones al Aviso de Privacidad en los términos de ley correspondiente, mismos que dará a conocer al Usuario a través de su página en Internet por lo que el Usuario será responsable de consultar periódicamente la página en Internet del Propveedor para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

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

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

DÉCIMA OCTAVA.- Datos Registrales. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor con el número **468-2021** de fecha 30 del mes de noviembre de 2021.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Viasat Tecnología, S.A. de C.V.!!Viasat 468-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Viasat_Tecnología,_S.A._de_C.V.!!Viasat_468-2021.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 Usuario, 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.