

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

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/260/2026*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio N°: *PFC/SPT/DGDCCAT/793/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHÉN, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHÉN
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	337-2026
FECHA DE REGISTRO:	22/06/2026

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET004222CO-106268
VIGENCIA:	14/04/2047
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHÉN, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los veintidós días del mes de junio del año dos mil veintiséis.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del veintidós de junio de dos mil veintiséis 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; 187 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





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

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/260/2026*

Una vez realizado el análisis al contenido del 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 **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **337-2026** de fecha **veintidós de junio de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet fijo 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 registrado 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 registrado 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.

Así mismo se señala que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM



Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700
www.gob.mx/profeco

HOPELCHEN	***SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.*** *SMH0512279G0* ➢ *Calle 19 No. 83, Col. Centro, C.P. 24600, Hopelchén, Campeche.* ➢ *Leona Vicario M103 Plaza Pal, Leona Vicario, C.P. 77590, Puerto Morelos, Quintana Roo.* ➢ *Olegario Molina Solis, Guadalupe, C.P. 24620 Bolonchén de Rejón, Campeche, en frente de la Iglesia.* ➢ *Frente tienda la Rosa, Ignacio Zaragoza, Lázaro Cárdenas, Quintana Roo C.P. 77360.* ➢ *Iturbide frente al Parque Centro. C, lado Ex Cinema, Vicente Guerrero, Champotón, Campeche.* ➢ *Bernardo Reyes 226, esquina Desiderio Cantú, General Bravo, Nuevo León C.P. 67000.* ➢ *Guillermo Prieto 311, Abasolo Juárez, Centro de China, China, Nuevo León C.P. 67050.*

SUSCRIPTOR		
Nombre	**Apellido Paterno**	**Apellido Materno**

DOMICILIO						
Calle	**# Ext**	**# Int**	**Colonia**	**Alcaldía/Municipio**	**Estado**	**C.P:**
Teléfono Fijo ☐ **Móvil** ☐				**RFC**		

SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	**FOLIO CRT:**	**TARIFA**	**FECHA DE PAGO Modalidad MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO**	
	Total Mensualidad	**$ M.N**	**VIGENCIA Y PENALIDAD**	☐ **Indefinido:** • **Sin Penalidad**
	Aplica Tarifa por Reconexión: **SI** ☐ **NO** ☐	**$ M.N**		
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**	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	

INSTALACIÓN DEL EQUIPO			
Domicilio Instalación:			
Fecha:		**Hora:**	
Costo	$		
El PROVEEDOR deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato**.**			

MÉTODO DE PAGO	
☐ **Efectivo:** ☐ **Domiciliado con Tarjeta:** ☐ **Transferencia Bancaria** ☐ **Depósito a cuenta Bancaria**	**Datos para el método de pago elegido**.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO			
Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses. _____ **Firma**			
Banco:		**Número de Tarjeta:**	

HOPELCHEN	***SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.*** *SMH0512279G0* ➢ *Calle 19 No. 83, Col. Centro, C.P. 24600, Hopelchén, Campeche.* ➢ *Leona Vicario M103 Plaza Pal, Leona Vicario, C.P. 77590, Puerto Morelos, Quintana Roo.* ➢ *Olegario Molina Solis, Guadalupe, C.P. 24620 Bolonchén de Rejón, Campeche, en frente de la Iglesia.* ➢ *Frente tienda la Rosa, Ignacio Zaragoza, Lázaro Cárdenas, Quintana Roo C.P. 77360.* ➢ *Iturbide frente al Parque Centro. C, lado Ex Cinema, Vicente Guerrero, Champotón, Campeche.* ➢ *Bernardo Reyes 226, esquina Desiderio Cantú, General Bravo, Nuevo León C.P. 67000.* ➢ *Guillermo Prieto 311, Abasolo Juárez, Centro de China, China, Nuevo León C.P. 67050.*

SERVICIOS ADICIONALES					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN:**	**COSTO:**	

CONCEPTOS FACTURABLES **(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)**					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN:**	**COSTO:**	

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO					
Factura	**SI** ☐ **NO** ☐	**Carta de Derechos Mínimos**	**SI** ☐ **NO** ☐	**Contrato de Adhesión**	**SI** ☐ **NO** ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		**FIRMA SUSCRIPTOR**			

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El Suscriptor SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____

2. El suscriptor SI ☐ NO ☐ acepta recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes**. FIRMA**_____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES		
TELÉFONO:	9961040124	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	roggeramos68@hotmail.com	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 https://www.hopelchentv.com/	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	https://www.hopelchentv.com/
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 https://www.hopelchentv.com/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 22/06/2026, CON NÚMERO: 337-2026 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**

_____ **SUSCRIPTOR**

HOPELCHEN	***SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHÉN, S.A. DE C.V.*** *SMH0512279G0* ➢ *Calle 19 No. 83, Col. Centro, C.P. 24600, Hopelchén, Campeche.* ➢ *Leona Vicario M103 Plaza Pal, Leona Vicario, C.P. 77590, Puerto Morelos, Quintana Roo.* ➢ *Olegario Molina Solis, Guadalupe, C.P. 24620 Bolonchén de Rejón, Campeche, en frente de la Iglesia.* ➢ *Frente tienda la Rosa, Ignacio Zaragoza, Lázaro Cárdenas, Quintana Roo C.P. 77360.* ➢ *Iturbide frente al Parque Centro. C, lado Ex Cinema, Vicente Guerrero, Champotón, Campeche.* ➢ *Bernardo Reyes 226, esquina Desiderio Cantú, General Bravo, Nuevo León C.P. 67000.* ➢ *Guillermo Prieto 311, Abasolo Juárez, Centro de China, China, Nuevo León C.P. 67050.*

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

D E C L A R A C I O N E S

1. Ambas partes declaran:

a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.

b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.

c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.

d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.

e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

C L Á U S U L A S

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 SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante la CRT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá 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 pago por adelantado**. Cualquier cargo por el SERVICIO 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 SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice la contratación.

SEGUNDO: VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, 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.

TERCERO: EQUIPO TERMINAL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones, el cual será otorgado por el PROVEEDOR en COMODATO (préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (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.

En caso de que el Equipo proporcionado en comodato fallara durante la vigencia del presente contrato, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento del equipo.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento correspondiente, salvo que, durante el procedimiento de reparación o mantenimiento, se proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto de similares características.

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

En caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, el SUSCRIPTOR se obliga a devolver o entregar al PROVEEDOR el Equipo que le fue entregado en COMODATO (préstamo), a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

En el momento en el que el SUSCRIPTOR realice la devolución del Equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del SUSCRIPTOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTA: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega, instalación y activación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, 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.

El SUSCRIPTOR 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 de la CRT y pueden ser consultadas en la página del CRT www.crt.org.mx**.** Y del PROVEEDOR**: SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. de C.V.**

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.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales previo consentimiento expreso de los servicios adicionales a los originalmente contratados siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originales contratados.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos. El PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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.

OCTAVA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento 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 SUSCRIPTOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR debe obtener el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR o entregar evidencia de mejora del servicio por escrito al consumidor cumpliendo con el último párrafo del artículo 186, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRIPTOR los cargos por reconexión, lo 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 SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al 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 la CRT, éste debe de compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que 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 SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA 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.

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 SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, 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 la CRT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona al PROVEEDOR información falsa 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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 el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, 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 la nueva Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la CRT.

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 SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, así como 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 SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR 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.

Para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR a través de la carátula del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en la Carta de Derechos Mínimos.

DÉCIMA OCTAVA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA: 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.

A la CRT 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: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todo caso, el SUSCRIPTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

HOPELCHEN	***SERVICIOS MÚLTIPLES HOPELCHÉN, S.A. DE C.V.*** *SMH0512279G0* ➢ *Calle 19 No. 83, Col. Centro, C.P. 24600, Hopelchén, Campeche.* ➢ *Leona Vicario M103 Plaza Pal, Leona Vicario, C.P. 77590, Puerto Morelos, Quintana Roo.* ➢ *Olegario Molina Solis, Guadalupe, C.P. 24620 Bolonchén de Rejón, Campeche, en frente de la Iglesia.* ➢ *Frente tienda la Rosa, Ignacio Zaragoza, Lázaro Cárdenas, Quintana Roo C.P. 77360.* ➢ *Iturbide frente al Parque Centro. C, lado Ex Cinema, Vicente Guerrero, Champotón, Campeche.* ➢ *Bernardo Reyes 226, esquina Desiderio Cantú, General Bravo, Nuevo León C.P. 67000.* ➢ *Guillermo Prieto 311, Abasolo Juárez, Centro de China, China, Nuevo León C.P. 67050.*

VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 337-2026 de fecha 22 del mes de junio de 2026.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Servicios Múltiples Hopelchén, S.A. de C.V.!!Servicios Múltiples Hopelchén 337-2026.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita la **CRT**.