

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Objetivo

El Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir el servicio de acceso a internet de banda ancha que comercializa **ROAD9 VASP, S. DE R.L. DE C.V.** bajo el nombre comercial **VIVE DIGITAL**, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 24 de octubre de 2016.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones derivados del servicio de acceso a internet que ofrece **VIVE DIGITAL**.

2. Terminología

- **“Acceso a internet”**.- Capacidad de los individuos y las organizaciones para conectarse a Internet utilizando terminales, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a servicios como el correo electrónico y la World Wide Web.
- **“Autorización”**.- Es el título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en beneficio de Road9 Vasp, S. de R.L. de C.V., el 24 de octubre de 2016.
- **“Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones”**.- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

- **“Carátula”**.- Documento que forma parte integral del Contrato de Servicios en donde se consignan los datos principales del Usuario, Equipo(s), el Sistema de Pago, los servicios contratados, el Plan y las Tarifas aplicables, así como otras características del Contrato de Servicios.
- **“Centro de Atención Telefónica (CAT)”**.- Son los números telefónicos de **VIVE DIGITAL** que aparecen en la Carátula y/o Estado de Cuenta y/o Portal de Internet para que se comunique el Usuario para todo lo relacionado con la prestación del Servicio; con un horario de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas, y sábados y domingos de 7:00 a 21:00 horas, donde: (i) se brinda información sobre paquetes, sus condiciones comerciales y la cobertura; (ii) se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; (iii) se reciben pagos a través de tarjeta de crédito; (iv) se atiende a personas físicas y/o morales que deseen contratar el Servicio para levantar su orden de servicio; y, (v) se reciben solicitudes de facturación electrónica, entre otras funciones.
- **“Cobertura Geográfica”**.- Poblaciones en las que **VIVE DIGITAL** cuenta con infraestructura propia y/o arrendada, que le permita suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente.
- **“Contraprestación”**.- Pago por la prestación del Servicio y/o Servicios Adicionales conforme al Plan contratado por el Usuario y la Tarifa vigente.
- **“Contrato de Servicios”**.- Se refiere al contrato marco de prestación del servicio de acceso a internet para uso residencial o mediante Wi Fi Hotspots que suscribirá **VIVE DIGITAL** con el Usuario.

- **“Disposiciones Aplicables”**.- Las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, 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; Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Autorización, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **“Dispositivo”**.- Es el equipo terminal que tendrá acceso al servicio de Internet a través del Módem; éste tiene una conexión hacia la puerta de enlace con lo cual envía los datos IP.
- **“Dispositivo Electrónico”**.- Equipo electrónico portátil de **VIVE DIGITAL** a través del cual las Partes podrán celebrar el Contrato de Servicios.
- **“Dispositivo Inteligente”**.- Un Smartphone, Tablet, teléfono móvil, por ejemplo, que cuente con tecnología inalámbrica Wi Fi.
- **“Equipo”**.- El equipo terminal de telecomunicaciones adquirido por el Usuario de **VIVE DIGITAL** para poder recibir el Servicio, el cual se especifica en la Carátula.

- **“Establecimiento”**.- Es el domicilio de **VIVE DIGITAL** que se indica en la Carátula, así como los domicilios correspondientes a las sucursales de **VIVE DIGITAL** que se especifican en la Página Web.
- **“Estado de Cuenta”**.- Documento que recibirá el Usuario en su domicilio, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **VIVE DIGITAL** podrá pactar expresamente con el Usuario que el Estado de Cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en la Carátula o consultado a través de la Página Web.
- **“Fecha Límite de Pago”**.- Día de cada mes señalado por **VIVE DIGITAL** para que el Usuario pague el Servicio del Periodo de Facturación correspondiente. La Fecha Límite de Pago estará visible en el Estado de Cuenta que le llegará al Usuario por los medios pactados y establecidos en la Carátula.
- **“IFT”**.- Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **“Internet”**.- Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.

- **“Orden de Servicio”**.- Documento que es llenado por el personal de **VIVE DIGITAL** con el objetivo de establecer de forma precisa los servicios operativos a realizar a los usuarios y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.
- **“Página Web”**.- Página web principal de **VIVE DIGITAL**, donde se encuentra su información general, servicios, comunicados, requerimientos legales, además de que es un medio de contacto. La página web es: <https://vivedigital.net/>.
- **“Periodo de Facturación”**.- Es el día determinado por **VIVE DIGITAL** para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Usuario por concepto del uso del Servicio y/o de los Servicios Adicionales.
- **“Plan”**.- Se refiere a la combinación determinada de Servicios contratados por el Usuario y señalados en la Carátula.
- **“Profeco”**.- Procuraduría Federal del Consumidor.
- **“Servicio”**.- Es el servicio de provisión de acceso a internet, que se comercializa mediante los paquetes de datos de **VIVE DIGITAL**, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
- **“Servicio Adicional”**.- Se refiere al conjunto de servicios opcionales que **VIVE DIGITAL** podrá prestar al Usuario de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando éste lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. **VIVE DIGITAL** informará al Usuario los servicios adicionales que están disponibles para su contratación.

- **“Sistema de Pago”**.- Es la forma de pago señalada en la Carátula o la que elija el Usuario mediante la cual realizará el pago de la Contraprestación.
- **“Tarifa(s)”**.- Monto(s) que debe pagar el Usuario por el Servicio, lo(s) cual(es) está(n) registrado(s) ante el IFT y puede(n) ser consultado(s) en la Página Web y en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las Tarifas incluyen el Plan y los impuestos aplicables.
- **“Uso Residencial Familiar”**.- Uso del Servicio conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros, y que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.
- **“Usuario”**.- La persona física o moral que suscriba el Contrato de Servicios con **VIVE DIGITAL** y que utiliza el Servicio como destinatario final.
- **“Wi Fi”**.- Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos, de manera inalámbrica. Los dispositivos habilitados con Wi Fi, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música, pueden conectarse a Internet.
- **“Wi Fi Hotspots”**.- Puntos de acceso a Internet de **VIVE DIGITAL**.

3. Descripción del Servicio

VIVE DIGITAL proporcionará el Servicio a todo aquel que lo solicite para su **uso residencial familiar**, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que

establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

VIVE DIGITAL será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Del mismo modo, **VIVE DIGITAL** respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información, y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes aplicables.

4. Contratación e instalación del Servicio

El Usuario deberá firmar con **VIVE DIGITAL** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT; deberá proporcionar su información personal: nombre o razón social, correo electrónico, RFC e identificación oficial, entre otros datos que se indican en la Carátula; indicar el sitio físico donde se realizará la instalación del Servicio, con lo cual acepta que personal técnico de **VIVE DIGITAL** acceda al sitio señalado; la fecha y hora en la que se llevará a cabo la instalación del Servicio.

El Usuario será responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales facilitados a **VIVE DIGITAL** en el momento de la contratación del Servicio, por

lo cual **VIVE DIGITAL** no será responsable en caso de falsedad en la información y datos personales proporcionados por el primer mencionado.

El Servicio contratado quedará especificado en la Carátula y se prestará de acuerdo con las Disposiciones Aplicables y conforme al Contrato de Servicios, así como al Plan y las Tarifas que, para tales efectos, registre **VIVE DIGITAL** ante el IFT.

La entrega e instalación del Equipo no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios, por lo cual, dentro de dicho plazo, **VIVE DIGITAL** realizará la instalación del Servicio, en la fecha y hora que acuerden ambas partes, siempre y cuando el domicilio del Usuario se encuentre dentro del área de Cobertura Geográfica. **VIVE DIGITAL** confirmará la fecha de instalación del Servicio al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

9

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Plan contratado. La activación del/los Equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

Una vez aceptada la instalación del Equipo por el Usuario, él no podrá modificar de ninguna forma el Equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento del mismo, así como tampoco podrá instalar extensiones del Servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la Carátula; en caso contrario, **VIVE DIGITAL** no será responsable de la prestación del Servicio hasta que el Equipo sea reubicado por **VIVE DIGITAL** 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 de recepción del Servicio ocasionada por las manipulaciones no autorizadas del Equipo y/o la instalación.

En caso de que **VIVE DIGITAL** no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario 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 Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **VIVE DIGITAL** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

En caso que **VIVE DIGITAL** no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Usuario con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro del mismo.

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

El Usuario otorgará al personal designado por **VIVE DIGITAL** debidamente identificado y, previo aviso a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento, verificación e inspección del Equipo, así como el uso del espacio que se requiera –incluyendo, el techo del domicilio de instalación– para colocar el Equipo que es necesario para la prestación del Servicio.

El Usuario tendrá derecho a contratar el Servicio conforme a las condiciones comerciales y términos registrados por **VIVE DIGITAL** ante la Profeco, a través de medios electrónicos cumpliendo con lo establecido en el artículo 76-Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluyendo la Página Web, sin perjuicio del uso de otros medios.

El Usuario puede cambiar de Tarifa 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, sujeto a lo siguiente:

- (i) Se haya facturado por lo menos una mensualidad del Plan originalmente contratado.
- (ii) Exista disponibilidad y factibilidad técnica para efectuar el cambio.
- (iii) El Usuario acepte el cargo correspondiente al nuevo Servicio contratado de acuerdo con las Tarifas vigentes.

En virtud de que el Servicio que ampara el Contrato de Servicios es para **uso residencial familiar, VIVE DIGITAL** tiene la facultad de darlo por terminado si, conforme al Contrato de Servicios y demás Disposiciones Aplicables, se constata que se le está dando un uso diverso al contratado o con fines de lucro.

11

5. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **VIVE DIGITAL**, 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.

6. Tarifas

Las Tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.

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

7. Equipos necesarios para recibir el Servicio

Para que el Usuario reciba el Servicio es necesario que cuente con un módem y una antena y sus respectivos accesorios, mismos que deberán encontrarse debidamente homologados por el IFT –en lo subsecuente, el “***Equipo***”–. **VIVE DIGITAL** informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo.

El Usuario podrá adquirir –**comprar**– el Equipo de **VIVE DIGITAL**, el cual cuenta con la garantía del fabricante. En caso de que el Equipo falle fuera de la vigencia de la garantía, **VIVE DIGITAL** informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente de **VIVE DIGITAL** se encuentre sujeto a garantía, **VIVE DIGITAL** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo, **VIVE DIGITAL** proporcione al Usuario un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Usuario 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 del Servicio sin el consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula.

El Usuario tiene prohibido: **(a)** vender el Equipo; **(b)** cambiar de domicilio la instalación original del Equipo; **(c)** utilizar el Equipo en forma comercial o en forma no autorizada por **VIVE DIGITAL**; **(d)** permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo; y, **(e)** ceder el Equipo sin el consentimiento de **VIVE DIGITAL**; además se obliga a cuidar el Equipo, por lo cual responderá de cualquier menoscabo, daño o perjuicio que a éste se le cause, entendiéndose que tiene prohibido utilizar el Equipo de forma distinta a la que originalmente está destinado.

El Usuario deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad, por lo cual deberá adquirir, a su costa, un regulador de voltaje o un sistema de puesta a tierra –tierra física– para proteger el Equipo, los cuales no serán proporcionados por **VIVE DIGITAL**, siendo de la entera responsabilidad del Usuario contar con alguno de dichos equipos, pues será el único responsable de las diferencias de voltaje o descargas. El Usuario libera a **VIVE DIGITAL** de cualquier responsabilidad por daños a otros equipos de su propiedad, así como de los daños y perjuicios ocasionados al Equipo por la falta de dicho regulador de corriente eléctrica o sistema de tierra física.

8. Servicios adicionales

VIVE DIGITAL puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre 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. **VIVE DIGITAL** 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.

Los Servicios Adicionales, una vez instalados y provistos, se regirán por lo señalado en el Contrato de Servicios. Esos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, o por cualquier otra modalidad o mixta.

La prestación del Servicio es el objeto principal del Contrato de Servicios, en consecuencia, la provisión de todos los demás Servicios Adicionales establecidos en el Contrato de Servicios o los que, en el futuro se proporcionen por causa del mismo, es accesoria al suministro del Servicio, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del Servicio primigenio producirá la terminación en forma automática de la provisión de cualquier otro Servicio Adicional.

VIVE DIGITAL puede 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, para lo cual **VIVE DIGITAL** 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 Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

9. Cobertura geográfica del Servicio

El área de cobertura en la que **VIVE DIGITAL** prestará el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en la Página Web y en los Establecimientos.

10. Esquema de pago del Servicio

El Contrato de Servicios **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 pospago exceptuando el momento de pago del Servicio**. Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **VIVE DIGITAL** inicie la prestación del Servicio.

En caso de falta de pago o pago extemporáneo de la Tarifa, **VIVE DIGITAL** suspenderá inmediatamente la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna a su cargo, y el Usuario deberá pagar las tarifas aplicables para restablecer el Servicio.

VIVE DIGITAL cargará al Usuario el importe de la renta mensual fija, los cargos de los consumos adicionales del Servicio y de cualquier concepto accesorio al Servicio que haya sido aceptado por éste, aplicando las Tarifas que correspondan al Plan contratado. El Estado de Cuenta estará desglosado por Plan contratado o tipo de Servicio y contendrá el detalle del mismo.

Cualquier Contraprestación a cargo del Usuario y a favor de **VIVE DIGITAL** deberá ser pagada en la forma señalada en el Estado de Cuenta respectivo y en cualquiera de los puntos y medios de pago señalados por **VIVE DIGITAL** o mediante cargo recurrente a una tarjeta de crédito o débito, en caso de que el Usuario así lo autorice previamente en la Carátula.

En caso de que, por alguna razón, **VIVE DIGITAL** dejara de cobrar, en su momento, cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo del Contrato de Servicios, no se entenderá que la misma ha sido condonada y, por el contrario, **VIVE DIGITAL** podrá acreditarla en un Estado de Cuenta posterior y cobrarla siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.

El Usuario se obliga a pagar la totalidad de las Contraprestaciones establecidas en el Estado de Cuenta a más tardar en la Fecha Límite de Pago señalada en el propio Estado de Cuenta.

VIVE DIGITAL podrá cargar en el Estado de Cuenta cualquiera de los adeudos derivados de los servicios previamente suministrados y que el Usuario no haya cubierto oportunamente.

El Usuario será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y, en caso de ser necesario, podrá objetar cualquier cargo, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la Fecha Límite de Pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del Usuario de interponer ante la Profeco su queja en contra de **VIVE DIGITAL** para reclamar el cargo indebido en el término de 1 año. En caso de ser procedente la objeción, **VIVE DIGITAL** compensará dicho importe al Usuario a más tardar dentro de las 2 facturaciones siguientes junto con la bonificación que, en su caso, proceda conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable.

11. Modificaciones en el Contrato de Servicios

VIVE DIGITAL dará aviso al Usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso

deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del Contrato de Servicios bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del Contrato de Servicios sin penalidad alguna para el Usuario.

VIVE DIGITAL debe 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 de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

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.

12. Estado de cuenta, recibo y/o factura

VIVE DIGITAL debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, 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 contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados. En dicha factura, **VIVE DIGITAL** transparentará la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al costo de adquisición del Equipo, en su caso.

El Usuario puede pactar con **VIVE DIGITAL** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta, recibo 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.

El Usuario se obliga a notificar a **VIVE DIGITAL**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios.

En caso que el Usuario no notifique a **VIVE DIGITAL** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la Carátula 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 **VIVE DIGITAL**, 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.

Tratándose de cargos indebidos, **VIVE DIGITAL** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

13. Uso del Servicio

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y únicamente en el domicilio autorizado y previsto en la Carátula.

Una concentración inusual de usuarios puede 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 lentitud del Servicio, en el entendido que si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato de Servicios.

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 **VIVE DIGITAL** 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 de Servicios. 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.

La información que fluye en Internet no tiene protección y está expuesta a que se pueda desviar el destino final, por lo que el envío de cualquier dato o información que el Usuario emita o reciba a través del Servicio será bajo su responsabilidad. Por ello, 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 **VIVE DIGITAL** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

VIVE DIGITAL no es responsable de:

- a) La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.
- b) La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.
- c) La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- d) Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el Equipo Local del Cliente – CPE– o router, imputables al Usuario; la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- e) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre **VIVE DIGITAL** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

20

El Servicio está sujeto a una **cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el Plan contratado por el Usuario, por lo que **VIVE DIGITAL** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

VIVE DIGITAL cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

VIVE DIGITAL no es, ni será responsable, directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional, ni tampoco por el daño o perjuicio que sufra el Usuario por pérdida de información ocasionada por errores en la configuración, retardos, falta de entregas, entregas equivocadas o descargas de software de Internet en el equipo personal del Usuario.

VIVE DIGITAL no será responsable de la calidad de la información o los datos que el Usuario obtenga a través del Servicio, por lo cual el uso de la información obtenida por medio del Servicio es bajo la estricta responsabilidad de éste.

14. Suspensión del Servicio

21

VIVE DIGITAL 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 después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la Carátula.
3. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las Disposiciones Aplicables.
4. Por alterar, modificar o mover la instalación del Servicio o el Equipo.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **VIVE DIGITAL** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el Usuario el costo de reconexión.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **VIVE DIGITAL** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

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

VIVE DIGITAL no será responsable de la interrupción en el Servicio o cualquier falla en el mismo que se derive de causas fuera de su control, incluyendo sin limitar, fallas en el suministro de energía eléctrica y/o destrucción de cualquiera de los componentes de la red de **VIVE DIGITAL**.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en las instalaciones o en el Equipo, **VIVE DIGITAL** avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el

mantenimiento exceda el horario señalado, **VIVE DIGITAL** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.

15. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción

VIVE DIGITAL deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

- 1.** Cuando **por causas imputables a VIVE DIGITAL** 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 **VIVE DIGITAL**, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **VIVE DIGITAL** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% 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**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **VIVE DIGITAL** hará la compensación de 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 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **VIVE DIGITAL** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

4. Cuando **VIVE DIGITAL** realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **VIVE DIGITAL** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **VIVE DIGITAL** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

16. Mecanismos de bonificación y compensación

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **VIVE DIGITAL** 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 como causales de suspensión del Servicio.
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.

17. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar o terminar por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes.
- b) Si al momento de efectuar la instalación del Servicio, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Por la imposibilidad permanente de **VIVE DIGITAL** 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 90 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, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios, sin la autorización previa y por escrito de **VIVE DIGITAL**.
- 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 **VIVE DIGITAL** o del IFT.
- g) 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.
- h) Si el Usuario no permite al personal debidamente identificado de **VIVE DIGITAL** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

- i) Si **VIVE DIGITAL** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de **VIVE DIGITAL**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- j) Si el Usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **VIVE DIGITAL**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo.
- k) Por terminación de la vigencia del título de autorización otorgado por el IFT en beneficio de **VIVE DIGITAL** que le permite comercializar el Servicio con el Usuario.
- l) Si el Usuario proporciona información falsa a **VIVE DIGITAL** para la contratación del Servicio.
- m) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **VIVE DIGITAL**.
- n) Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- o) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Usuario o de **VIVE DIGITAL**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Usuario o **VIVE DIGITAL** son declarados en quiebra.
- p) 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.
- q) Por declaración o autorización judicial o administrativa.

- r) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **VIVE DIGITAL** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, de la devolución del Equipo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso, ni del pago de la pena convencional que resulte aplicable en caso que la terminación o cancelación del Contrato de Servicios obedezca a causas imputables al Usuario.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

VIVE DIGITAL 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 **VIVE DIGITAL**.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **VIVE DIGITAL** debe 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.

18. Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **VIVE DIGITAL** estará obligada a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

19. Datos personales

VIVE DIGITAL está obligada a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

VIVE DIGITAL debe poner 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.

VIVE DIGITAL para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la Carátula.

20. 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 **VIVE DIGITAL** de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la Carátula.

Para la atención de las fallas en el Servicio, **VIVE DIGITAL** contará con el número telefónico **55 3614 8189**, con el correo electrónico **info@vivedigital.net**, así como con el Whatsapp al que puede accederse desde la Página Web; disponibles los 7 días de la semana, a través de los cuales el Usuario deberá levantar el reporte respectivo y, de ser el caso, confirmar que dará acceso al personal técnico de que se trate al sitio en el que se encuentre instalado el Equipo. Dicho servicio se prestará de forma gratuita y estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Las reparaciones en las fallas del Servicio se llevarán a cabo dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte respectivo.



Una vez levantado el reporte respectivo, **VIVE DIGITAL** generará un número de reclamo para darle seguimiento al mismo dentro de la siguiente hora de recibido el reporte. En ningún caso, **VIVE DIGITAL** será responsable de atender problemas que no estén relacionados directamente con el Servicio y/o con el Equipo instalado por éste.

Los datos mencionados y, en general, la información de contacto de **VIVE DIGITAL** establecida en la Carátula y en el Contrato de Servicios, en la Página Web, números telefónicos, domicilio del Establecimiento y/o correos electrónicos podrán modificarse, en cuyo caso **VIVE DIGITAL** deberá dar aviso al Usuario sobre dicha situación a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

ACCESO A INTERNET MEDIANTE WI FI HOTSPOTS

VIVE DIGITAL prestará el servicio de acceso a internet mediante Wi Fi Hotspots, el cual se registrará bajo el esquema de **prepago**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo.

El Usuario pagará a **VIVE DIGITAL** la tarifa aplicable al Servicio conforme al plan comercial seleccionado por éste, el cual hará válido a través del Código de Acceso que podrá obtener en los puntos de venta autorizados por **VIVE DIGITAL**, mismos que podrán consultarse en la Página Web.

Cualquier cargo por el Servicio comenzará a partir de la fecha en la que efectivamente **VIVE DIGITAL** inicie la prestación del mismo.

30

1. Cobro y tasación del Servicio

El cobro y tasación del Servicio se hará por **tiempo continuo**, esto es, por el número de horas o días contratados por el Usuario, los cuales empezarán a computarse desde el momento en que el Usuario active el Servicio, con independencia de que el Usuario se encuentre o no conectado a una red Wi Fi o en una zona Wi Fi de **VIVE DIGITAL**, y/o de si utiliza o no dicho Servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas o días del Servicio contratados por el Usuario; quedando bajo la más estricta responsabilidad del Usuario contratar el Servicio únicamente por el tiempo que desee utilizarlo.

2. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que tendrá una vigencia indeterminada siempre que el Usuario tenga un Código de Acceso activo contratado con **VIVE DIGITAL**.

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **VIVE DIGITAL**, únicamente tendrá que dar aviso a éste último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios.

VIVE DIGITAL deberá obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

3. Códigos de Acceso al Servicio

El Código de Acceso es el número personal de identificación o código único para tener acceso al Servicio, mismo que estará ligado a un plan comercial determinado. Los Planes y Tarifas podrán ser consultados en cualquier momento por el Usuario en la Página Web.

Una vez agotados los beneficios del plan comercial contratado por el Usuario, para hacer uso del Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá adquirir un nuevo Código de Acceso. Cada Código de Acceso ingresado para la contratación del Servicio se registrará conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios.

La duración del Servicio será conocida e informada al Usuario desde el momento de activación del mismo, pues **VIVE DIGITAL** indicará al Usuario a través de medios físicos o

electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la fecha y hora de inicio y término del Servicio.

4. Dispositivos inteligentes

Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Dispositivo Inteligente propio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT. **VIVE DIGITAL** informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Dispositivo Inteligente.

5. Activación del Servicio

Para la contratación y activación del Servicio, el Usuario deberá realizar lo siguiente:

- i. Adquirir su Código de Acceso en cualquiera de los puntos de venta designados, mismos que podrán consultarse en la Página Web.
- ii. Ubicarse en alguno de los Wi Fi Hotspots, los cuales pueden ser consultados en la Página Web y acceder a la red de **VIVE DIGITAL** con su Dispositivo mediante la opción Wi Fi.

Con la finalidad de que el Usuario pueda conocer y aceptar el Contrato de Servicios, así como los términos y condiciones del Servicio, el acceso a la red por primera ocasión para los efectos antes mencionados no generará ningún costo al Usuario durante el plazo o por la capacidad que especifique **VIVE DIGITAL** para dicho fin, sin embargo, una vez finalizado ese periodo o consumida la capacidad, el Usuario deberá ingresar su Código de Acceso conforme a los planes y tarifas comerciales de **VIVE DIGITAL** para poder hacer uso del Servicio.

- iii. Una vez que el Usuario se encuentre en el portal de acceso de **VIVE DIGITAL**, tendrá a la vista la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Aviso de Privacidad y el Contrato de Servicios, por lo que deberá leer y aceptar los términos y condiciones que se establecen en este último para poder continuar con el proceso de activación del Servicio; de lo contrario no podrá hacer uso del mismo. Esa información se encontrará disponible para su consulta en la Página Web.
- iv. En caso de que el Usuario esté de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios para hacer uso del Servicio, deberá ingresar la clave contenida en su Código de Acceso en la Página Web y un correo electrónico y/o un número celular como medios de contacto para comenzar a disfrutar del Servicio contratado.

Se entenderá que, al ingresar su Código de Acceso, el Usuario leyó y aceptó los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios.

- v. El Servicio se prestará únicamente en los lugares donde se encuentren los Wi-Fi Hotspots.

El Servicio se comenzará a cobrar a partir de que el Usuario active su Código de Acceso, y su vigencia será la que corresponda al plan comercial contratado por el Usuario.

6. Suspensión del Servicio

VIVE DIGITAL podrá suspender la prestación del Servicio, si el Usuario realiza cualquiera de los siguientes actos, acciones o conductas:

- a) Interfiere indebidamente en la red de **VIVE DIGITAL**.

- b) Propaga a sabiendas un virus u otro malware.
- c) Cuando medie orden, instrucción o autorización de la autoridad competente.
- d) Incumple lo establecido en el Contrato de Servicios.
- e) Usa el Servicio para máquinas de transmisión masiva, machine-to-machine, o IoT.;
- f) Utiliza algún medio automático para manipular el Servicio, o lo usa para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- g) Usa el Servicio como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o si se detecta el envío de mensajes tipo spam.
- h) Utiliza el Servicio de modo tal que degrade y/o perturbe la red de **VIVE DIGITAL**, o degrade y/o perturbe el Servicio prestado a otros usuarios.
- i) Usa el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

Una vez corregidos o solventados los supuestos anteriores, se reanudará el Servicio contratado en un periodo máximo de 48 horas.

7. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción

VIVE DIGITAL deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando por causas imputables a **VIVE DIGITAL** 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 **VIVE DIGITAL**,

así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **VIVE DIGITAL** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% 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, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **VIVE DIGITAL** hará la compensación de 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 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **VIVE DIGITAL** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando **VIVE DIGITAL** realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

35

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **VIVE DIGITAL** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **VIVE DIGITAL** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, **VIVE DIGITAL** 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

8. Estado de cuenta, factura, recibo y/o comprobante

VIVE DIGITAL podrá pactar con el Usuario que el estado de cuenta, comprobante, recibo y/o factura, donde consten los datos específicos del Servicio prestado, la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio prestado, sea enviado por correo electrónico, previa solicitud del Usuario en el número telefónico **55 3614 8189**, o enviando un correo electrónico a la dirección: **info@vivedigital.net**.

9. Mecanismos de bonificación y compensación y de devolución de cobros indebidos

El procedimiento que deberá seguir el Usuario para que **VIVE DIGITAL** efectúe la compensación y bonificación correspondientes, así como la devolución de los cargos que realice de manera indebida, será el siguiente:

- i.** El Usuario deberá realizar una llamada al número telefónico **55 3614 8189**, para reportar el incidente respectivo.
- ii.** **VIVE DIGITAL** le asignará un número de folio al reporte presentado por el Usuario y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por el Usuario, dando respuesta a dicha queja dentro de los 2 días hábiles siguientes a su presentación.
- iii.** De resultar favorable la resolución al reporte presentado por el Usuario, **VIVE DIGITAL** restituirá el monto correspondiente a la compensación y bonificación

o al cargo realizado indebidamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

- iv. Para efectos del pago de la compensación y bonificación o de los cargos realizados indebidamente, **VIVE DIGITAL** acordará con el Usuario el método de pago, buscando en todo momento que ello no genere cargas desproporcionadas para ninguna de las partes contratantes.

10. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de **VIVE DIGITAL** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el Servicio.
- c) Si **VIVE DIGITAL** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- d) Si el Usuario proporciona información falsa a **VIVE DIGITAL** para la contratación del Servicio.
- e) 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.

- f) Si el Usuario utiliza el Servicio para fines no autorizados en el Contrato de Servicios o si lo usa para cualquiera de las conductas prohibidas descritas en el Contrato de Servicios.
- g) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **VIVE DIGITAL**.
- h) Por terminación de la vigencia del Título de Autorización otorgado por el IFT en beneficio de **VIVE DIGITAL** que le permite comercializar el Servicio con el Usuario.
- i) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **VIVE DIGITAL** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de cancelación del Contrato de Servicios, **VIVE DIGITAL** debe proporcionar al Usuario un folio o número de registro, 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.

El Usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados. La cancelación de los servicios adicionales podrá realizarse a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.