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

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/252/2026*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio Nº: *PFC/SPT/DGDCCAT/746/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	JMG TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	HERTZ TELECOM
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	316-2026
FECHA DE REGISTRO:	10/06/2026

CONCESIÓN ÚNICA

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET106313CO-526815
VIGENCIA:	09/04/2056
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

JMG TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los diez 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 diez 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.20/252/2026*

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 **316-2026** de fecha **diez 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/JRV



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

HERTZ TELECOM
JMG TELECOMUNICACIONES S.A.S. DE C.V.
RFC: JTE240627CDA
IGNACIO ZARAGOZA, NO. 512, JARAL DEL PROGRESO CENTRO,
JARAL DEL PROGRESO, GUANAJUATO, C.P. 38470.
CAT: 442-684-9674
E-MAIL: contacto@jmgtelecomunicaciones.com
PAGINA WEB: https://www.hertztelecom.com/

SUSCRIPTOR	
TIPO DE PERSONA:	☐ **PERSONA FÍSICA** ☐ **PERSONA MORAL**
NOMBRE / DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:	
REPRESENTANTE LEGAL (en caso de persona moral):	

DOMICILIO

Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.

TELÉFONO Fijo ☐ **Móvil** ☐		**RFC**	

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO l) Nom numeral 5.1.2.1)	**FOLIO:** **TARIFA**		**FECHA DE PAGO Modalidad MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO**
	Total Mensualidad	**$ M.N**	**VIGENCIA Y PENALIDAD**
	Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ **NO** ☐	**$ M.N**	☐ **Indefinido:** • Sin Penalidad ☐ **Plazo Forzoso de ____ meses:** ☐ por la adquisición de una promoción vigente Pagando el 20% de los meses no devengados relativo al plazo forzoso. ☐ la exención del costo de instalación, **Pagando el costo de instalación inicialmente exento.**

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO entregado: PROPIO ☐ COMODATO ☐ COMPRAVENTA ☐ ARRENDAMIENTO ☐	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número de Equipos:	
Cantidad a pagar por equipo en caso de COMPRA-VENTA O ARRENDAMIENTO $_____total por ☐ **mes** ☐ **pago único**	

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**.**

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

HERTZ TELECOM
JMG TELECOMUNICACIONES S.A.S. DE C.V.
RFC: JTE240627CDA
IGNACIO ZARAGOZA, NO. 512, JARAL DEL PROGRESO CENTRO,
JARAL DEL PROGRESO, GUANAJUATO, C.P. 38470.
CAT: 442-684-9674
E-MAIL: contacto@jmgtelecomunicaciones.com
PAGINA WEB: https://www.hertztelecom.com/

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:**	

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 ENVÍE 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 acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____

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

TELÉFONO:	**442-684-9674**	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@jmgtelecomunicaciones.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.hertztelecom.com/	

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

1.	La página del proveedor	https://www.hertztelecom.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.hertztelecom.com/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 10/06/2026, CON NÚMERO: 316-2026 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 _____.

_____ _____

JMG TELECOMUNICACIONES S.A.S. DE C.V. **SUSCRIPTOR**

HERTZ TELECOM
JMG TELECOMUNICACIONES S.A.S. DE C.V.
RFC: JTE240627CDA
IGNACIO ZARAGOZA, NO. 512, JARAL DEL PROGRESO CENTRO,
JARAL DEL PROGRESO, GUANAJUATO, C.P. 38470.
CAT: 442-684-9674
E-MAIL: contacto@jmgtelecomunicaciones.com
PAGINA WEB: https://www.hertztelecom.com/

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE JMG TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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 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, 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 aquí por 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 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 autoridad competente 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**, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago del servicio es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo. 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.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener **tiene 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.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente contrato que se establezca un plazo forzoso de permanencia por la adquisición de una promoción vigente o la exención del costo de instalación, en cuyo caso, el plazo forzoso quedará establecido en la carátula del presente contrato, mismo que no excederá de 12 (doce) meses y una vez concluido el plazo, si el SUSCRIPTOR continúa con el servicio la vigencia del mismo pasará a ser indefinida. El SUSCRIPTOR puede dar por terminado el servicio contratado a un plazo forzoso pagando el 20% de los meses no devengados relativos al plazo forzoso, o en su caso, pagando el costo de instalación inicialmente exento. La cancelación de los servicios contratados en plazo forzoso no exime al SUSCRIPTOR de cubrir los adeudos pendientes, derivados de los servicios contratados y devengados.

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

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio, es necesario que cuente con un equipo terminal el cual se otorga en COMPRA-VENTA, en ARRENDAMIENTO o en COMODATO a través del PROVEEDOR; en estos últimos casos los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio son propiedad del PROVEEDOR. En el supuesto de COMODATO o ARRENDAMIENTO, 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.

El equipo adquirido por COMPRA-VENTA o recibido en COMODATO por el SUSCRIPTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía de 90 días contados a partir de la entrega del equipo terminal. En caso de que el equipo fallara fuera de la vigencia de garantía de equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, a través de medios físicos, electrónicos, 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 el supuesto de que el equipo terminal brindado en COMODATO, presente fallas en el equipo, accesorios y no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente, la garantía no será válida bajo los supuestos de mal uso de los equipos, manipulación indebidamente aplicada por el SUSCRIPTOR, o cuando las causas sean imputables al SUSCRIPTOR. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo terminal otorgado en COMODATO o adquirido en COMPRA-VENTA, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de dicho equipo 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.
El equipo terminal puede ser PROPIEDAD del SUSCRIPTOR y elegidos libremente por el mismo siempre y cuando estén homologados conforme a lo establecido en la LMTR y las disposiciones jurídicas aplicables. El PROVEEDOR informará por escrito previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

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 al SUSCRIPTOR, 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.

El PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR previo a la contratación, cuáles son los requerimientos mínimos para la correcta instalación.

El SUSCRIPTOR tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.

El PROVEEDOR no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de internet.

Con motivo del presente contrato el PROVEEDOR no es ni será responsable de la instalación de ninguna red de área local (LAN), así como tampoco de la configuración de ningún dispositivo con excepción del equipo necesario para la instalación y prestación de los servicios contratados.

EL PROVEEDOR entregará el servicio de internet fijo, en el punto de demarcación, el cual es en todos los casos el último bloque del equipo terminal, punto en el que se ubica el conector de red para su conexión a la red local del SUSCRIPTOR, por lo que cualquier medición de velocidad del plan contratado deberá de tomarse en este punto de demarcación.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del órgano regulador, así como en https://www.hertztelecom.com/.

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

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

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

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando el proveedor cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR

para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

El PROVEEDOR debe requerir el consentimiento previo por escrito del SUSCRIPTOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente 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, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al servicio originalmente contratado no exime al 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 deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR 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.

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

El 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 03 (tres) 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 gastos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

Para el caso de los servicios de telecomunicaciones que requieren reconexión manual o presencia física la reanudación del servicio de telecomunicaciones debe realizarse en un periodo máximo de hasta setenta y dos horas contadas a partir de la fecha en que la suspensión temporal haya sido solventada.

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 a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente este 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 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 devolver la cantidad y bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada, el correo electrónico o el mensaje a través de la plataforma designada para que el SUSCRIPTOR reporte 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 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.

c) Si el SUSCRIPTOR conecta dispositivos 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 autoridad competente.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

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

h) 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 terminación, rescisión o cancelación del presente contrato, no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los producto(s) y/o servicio(s) efectivamente recibido(s), así como, en su caso, el remanente del costo total del equipo que le fue entregado en COMPRA-VENTA, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

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. 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 PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita la autoridad competente.

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

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, 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 el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y la autoridad competente en la materia, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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 autoridad competente, 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 todos los casos, 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.

VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de contrato de adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 316-2026 de fecha 10 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/JMG Telecomunicaciones, S.A.S. de C.V.!!Hertz Telecom 316-2026.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 autoridad competente en la materia.