



Economía
Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC.H.C.1/448/2024

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/021/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: JOSÉ VICENTE COBA COCOM
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: JOSÉ VICENTE COBA COCOM
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 016-2025
FECHA DE REGISTRO: 15/01/2025



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET104134CO-517779
VIGENCIA: 23/05/2054
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

**JOSÉ VICENTE COBA COCOM
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los quince días del mes de enero del año 2025

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 párrafos primero y segundo, 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:

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** y asignarle el número de registro **016-2025** de fecha quince de enero de dos mil veinticinco, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

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



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



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

Expediente: PFC.H.C.1/448/2024

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

Cabe señalar 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, debe 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/JRV



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

JOSÉ VICENTE COBA CQCOM
 RFC: COCV 740524 UF6
 Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
 Colonia Ixil, Municipio Ixil,
 Estado de Yucatán, C.P. 97343,
 999 4150 000
atencionaclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext.

#Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELÉFONO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE INTERNET FIJO

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
 NOM NUMERAL 5.1.2.1.

TARIFA
 NO. INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:

FECHA DE PAGO
 Modalidad de Pospago

Total de la
 Mensualidad

\$
 M.N

Aplica Tarifa por
 Reconexión:

SI NO

\$
 M.N

**VIGENCIA DEL
 CONTRATO Y
 PENALIDAD**

Indefinido: sin penalidad

Plazo Forzoso de 12 meses

Transcurrido ese término, la
 vigencia será indeterminada.

Penalidad: el 20% del monto total de
 los meses pendientes por cubrir
 relativos al plazo forzoso.

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

EQUIPO TERMINAL

Equipo entregado en:

Comodato
 Compraventa

Marca:

Modelo:

Número de Serie:

Número de Equipos:

**Garantía de
 cumplimiento de
 obligación:**

Pagaré para garantizar la devolución
 del equipo entregado en comodato.
 Visible en el Anexo del presente
 contrato de adhesión.

**Cantidad a pagar por
 equipo:**

Costo Total \$ _____ Pago único
 Costo \$ _____ diferido a _____
 meses.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

Domicilio de la Instalación:

Fecha:

Hora:

Costo \$

El Proveedor entregará y realizará la instalación del equipo terminal
 en un plazo que no podrá ser mayor a 10 días hábiles contados a
 partir de la firma del presente Contrato.

JOSÉ VICENTE COBA COCOM
 RFC: COCV 740524 UF6
 Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
 Colonia Ixil, Municipio Ixil,
 Estado de Yucatán, C.P. 97343,
 999 4150 000
atencionaclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

MÉTODO DE PAGO

Datos para el método de pago elegido.

- Efectivo:
 Domiciliado con Tarjeta:
 Transferencia Bancaria
 Depósito a cuenta Bancaria

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Sí NO autorizo al Proveedor para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de Servicio que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

 Firma

Banco: _____

Número de Tarjeta: _____

SERVICIOS ADICIONALES

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
COSTO: _____	COSTO: _____

CONCEPTOS FACTURABLES

(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-	2.-
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
COSTO: _____	COSTO: _____

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO

El SUSCRIPTOR autoriza a JOSÉ VICENTE COBA COCOM por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier sociedad de información crediticia. Así mismo, el SUSCRIPTOR expresa su consentimiento a efecto de que JOSÉ VICENTE COBA COCOM pueda transferir sus datos personales a terceros, incluyendo sociedades de información crediticia, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones sobre su comportamiento crediticio y declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que JOSÉ VICENTE COBA COCOM hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. También autoriza, declara y acepta que está consciente que cualquier información obtenida al hacer uso de sus datos personales, quedan bajo resguardo de JOSÉ VICENTE COBA COCOM haciéndole saber al SUSCRIPTOR que dichos datos personales se encuentran bajo el tratamiento establecido en el aviso de privacidad según lo dispone la cláusula décima séptima de este contrato y/o de las Sociedades de Información Crediticia consultadas. Para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

FIRMA del SUSCRIPTOR: _____

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MEDIO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico: _____ <input type="checkbox"/> Otro: _____ No. _____			FIRMA DEL 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 _____

JOSÉ VICENTE COBA CQCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionaclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

2. El SUScriptor acepta SI NO recibir llamadas del Proveedor de promociones del Servicio o paquetes.
FIRMA _____

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

TELÉFONOS:	999 4150 000	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencionaclientes@flexyred.com	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	El Proveedor cuenta con medios electrónicos para la atención de clientes, los cuales pueden consultarse en la página de internet: https://flexyred.com	

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

1. La página del Proveedor <https://flexyred.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://flexyred.com>

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 15/01/2025 CON NÚMERO: 016-2025 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a _____ de _____ de _____.

PROVEEDOR.

SUScriptor

JOSÉ VICENTE COBA CÓCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO QUE CELEBRA POR UNA PARTE JOSÉ VICENTE COBA CÓCOM A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

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

CLÁUSULAS

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.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones -en adelante, el "IFT", los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente a los convenidos con el SUSCRIPTOR en el Contrato.

El presente Contrato **se registrará bajo el esquema de pospago**, es decir, que el SUSCRIPTOR pagará el Servicio de manera posterior a la utilización de este. 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 pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el Proveedor de manera verbal o electrónica 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 el pacto o contratación.

El presente Contrato podrá ser suscrito por las partes a través de medios físicos o electrónicos, a través de cualquier tecnología fiable que el Proveedor ponga a disposición del SUSCRIPTOR, por lo que esta forma de suscripción será completamente válida de acuerdo con la ley mercantil aplicable subsidiariamente.

Cuando el Contrato sea celebrado por medios electrónicos o cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, el Contrato y las constancias que se generen serán

enviadas al SUSCRIPTOR al medio electrónico que éste haya proporcionado en la carátula del presente Contrato.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula de este Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden sujetarse a un plazo forzoso de 12 meses, derivado de las inversiones y equipamiento necesarios para la prestación del Servicio; tiempo en el cual el Proveedor prestará el Servicio al SUSCRIPTOR a cambio del pago de una renta mensual preestablecida.

En caso de que cualquiera de las partes solicite la terminación anticipada del presente Contrato, **se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.**

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.

Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente Contrato tendrá una vigencia indeterminada, por lo que el SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el SUSCRIPTOR no esté obligado a saldar todas las facturas del Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el Servicio son propiedad del

Proveedor, los cuales se entregan al SUSCRIP TOR en COMODATO, es decir, en préstamo o en COMPRAVENTA -en lo sucesivo, el "Equipo Terminal"-.

El SUSCRIP TOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) Equipo(s) Terminal(es) adquirido(s) en COMODATO, 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 al(los) Equipo(s) Terminal(es) y accesorios para la adecuada prestación del Servicio.

Si el SUSCRIP TOR adquiere un equipo en COMPRAVENTA con el Proveedor, éste se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIP TOR podrá solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo Terminal adquirido por el SUSCRIP TOR directamente del Proveedor en COMPRAVENTA, cuenta con una garantía que no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. En caso de que el(los) Equipo(s) Terminal(es) adquirido(s) directamente del Proveedor falle(n) fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor informará al SUSCRIP TOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento de esos Equipos.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo Terminal y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIP TOR, el Proveedor se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en el (los) Equipo(s) entregado(s) en COMODATO, en tanto este Contrato permanezca vigente. Para el caso de los Equipos Terminales entregados en COMPRAVENTA, se realizarán las reparaciones necesarias, de manera gratuita, dentro del periodo de garantía, el cual no podrá ser menor de 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. 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 SUSCRIP TOR la orden de trabajo expedida por el Proveedor.

Cuando el Equipo Terminal provisto, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIP TOR deberá dar aviso inmediato al Proveedor, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo Terminal entregado en COMODATO y para suspender el cobro del Servicio hasta que el SUSCRIP TOR tenga otro equipo para poder recibir el Servicio.

En caso de que el Equipo Terminal entregado en COMPRAVENTA se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo Terminal, excepto cuando el Proveedor acredite que el SUSCRIP TOR está haciendo uso del Servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto de similares características.

El Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o

garantía del equipo proporcionado en COMODATO o en COMPRAVENTA, según sea el caso, salvo que durante dicho procedimiento se proporcione al SUSCRIP TOR un equipo sustituto de similares características.

El SUSCRIP TOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para que la reposición del equipo no tenga costo.

En el supuesto de que el Equipo Terminal sea otorgado en COMODATO, el SUSCRIP TOR se compromete a devolver al Proveedor el Equipo Terminal que le fue entregado a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Si al término o rescisión del Contrato el SUSCRIP TOR no devuelve al Proveedor el Equipo Terminal que le fue entregado en COMODATO en términos de lo previsto en este Contrato, el Proveedor podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el SUSCRIP TOR para garantizar la devolución del Equipo Terminal que le fue entregado en COMODATO.

Si al finalizar la relación contractual, el SUSCRIP TOR devuelve al Proveedor el Equipo Terminal que le fue entregado en COMODATO, el Proveedor se obliga a devolver al SUSCRIP TOR el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del presente Contrato.

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

CUARTA: ENTREGA E INSTALACIÓN. La entrega e instalación del Equipo Terminal no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente Contrato, el precio de la instalación se establecerá en la carátula 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 SUSCRIP TOR 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 presente Contrato sin responsabilidad para el SUSCRIP TOR, debiendo pagar el Proveedor una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIP TOR 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.

JOSÉ VICENTE COBA COCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

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

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

El Proveedor no será responsable de: i) los daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet y ii) de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales. El Proveedor no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio del SUSCRIPUTOR, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de la misma

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT, en la dirección electrónica: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

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

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 del Servicio sin variación del precio del mismo.

SEXTA: PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en su página de internet: <https://flexyred.com> en lo sucesivo, referida como la "Página de Internet", las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes, paquetes y promociones del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del SUSCRIPUTOR.

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPUTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPUTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

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

En el caso de existir importes pendientes de pago por el Servicio, estos serán incluidos en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura, hasta que sean debidamente cubiertos por el SUSCRIPUTOR, mismos que serán debidamente desglosados para información de este. El SUSCRIPUTOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el Servicio recibido.

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.

NOVENA: MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al SUSCRIPUTOR, 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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPUTOR este sujeto a un plazo forzoso y 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 SUSCRIPUTOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El Proveedor deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos, electrónicos, 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 SUSCRIPUTOR.

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 SUSCRIPUTOR, por cualquier medio establecido en la Ley.

El SUSCRIPUTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, en cualquier momento, ya sea de mayor o menor costo que el inicialmente contratado. En caso de que el paquete que se desee contratar sea de menor costo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el monto que éste tendrá a su favor, el cual se le aplicará como una bonificación y se verá reflejada en el estado de cuenta del mes inmediato siguiente. Ahora bien, en caso de que el plan que se desee contratar El SUSCRIPUTOR sea de mayor costo al contratado, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPUTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el monto faltante de la nueva tarifa, paquete o plan que deberá pagar para que se efectúe el cambio correspondiente.

DÉCIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

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

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRIPUTOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al SUSCRIPUTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al SUSCRIPUTOR 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 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, 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, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al SUSCRIPUTOR la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del SUSCRIPUTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA SEGUNDA: 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 TERCERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

JOSÉ VICENTE COBA COCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionaclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

- 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 SUSCRIPOTOR no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c) Si el SUSCRIPOTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito 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 el IFT.
- e) Si el SUSCRIPOTOR 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.

El SUSCRIPOTOR 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.

El SUSCRIPOTOR está obligado a realizar el pago de: i) todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s) y ii) de aquellos pagos pendiente que se hayan generado posteriormente a la suspensión del Servicio para que proceda la cancelación.

El Proveedor realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPOTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA CUARTA: 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 SUSCRIPOTOR.

Es responsabilidad del SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR de internet, por lo que el Proveedor no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPOTOR por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El Servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPOTOR, por lo que el Proveedor proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para SUSCRIPOTOR con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPOTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el Proveedor.

DÉCIMA SEXTA: 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 SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTORES situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPOTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

El Proveedor debe poner a disposición del SUSCRIPOTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del SUSCRIPOTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el Proveedor debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El SUSCRIPOTOR 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 Contrato.

JOSÉ VICENTE COBA COCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

DÉCIMA NOVENA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los SUSCRIPTOR 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 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

VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE. La Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante, referida como la "Profeco"- es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato de adhesión.

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

VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir los servicios. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar restablecer el Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio.

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 SEGUNDA: FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y carátula a través de medios electrónicos por las Partes tendrán los mismos efectos que como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato y/o de sus anexos transmitida vía correo electrónico, facsímil o por otro medio electrónico en formato PDF Acrobat (encriptado) tendrá los mismos efectos legales que la entrega de una copia original firmada del presente Contrato, de sus Anexos y/o Carátula.

VIGÉSIMA TERCERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 016-2025 de fecha quince del mes de enero de dos mil veinticinco.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/José_Vicente_Coba_Cocom!!José_Vicente_Coba_Cocom_016-2025.pdf 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 SUSCRIPTORES con Discapacidad que emita el Instituto.

JOSÉ VICENTE COBA COCOM
RFC: COCV 740524 UF6
Calle 20 No. 97, entre calle 19 y 21,
Colonia Ixil, Municipio Ixil,
Estado de Yucatán, C.P. 97343,
999 4150 000
atencionclientes@flexyred.com
<https://flexyred.com>

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN ADELANTE, EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE JOSÉ VICENTE COBA COCOM, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO 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".

PAGARÉ

BUENO POR \$ 2,320.00 (dos mil trescientos veinte pesos 00/100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ 20__.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a **JOSÉ VICENTE COBA COCOM** la cantidad de \$2,320.00 (dos mil trescientos veinte pesos 00/100 M.N.) por cada equipo que se haya entregado en comodato y no haya sido devuelto, una vez terminada la relación contractual del presente Contrato que fue celebrada con fecha _____.

(Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a las establecidas en el presente contrato de adhesión)

Nombre: _____ ACEPTO: _____.

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____.

Leído que fue por las partes el contenido de este Anexo 1 del Contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la ciudad de _____, a los _____ días de mes de _____ del año dos mil _____; entregándosele una copia del mismo al SUSCRIPTOR.

EL PROVEEDOR
JOSÉ VICENTE COBA COCOM

EL SUSCRIPTOR

