

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES VADSA

- OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir el servicio de acceso a internet de banda ancha y telefonía fija que serán prestado por **VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V.** en adelante denominada como **(VADSA)** a sus clientes al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercialización de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 6 de Abril del 2016, con número de folio electrónico **FET086030CO-501907**

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros clientes o posibles clientes para conocer más a detalle los diferentes derechos y obligaciones derivados de los servicios que ofrece **VALOR AGREGADO DIGITAL, S.A. DE C.V.**

2. DEFINICIONES

Autoridades

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que cada una de éstas tiene conferidas en la legislación aplicable.

Autorización

Es el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercialización de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en beneficio de **VADSA** el 6 de Abril del 2016.

CAT

Es el Centro de Atención Telefónica de VL, a través de los números telefónicos en la Ciudad de México **(55) 10 85 16 42 y 10 85 16 21** en un horario de 10:00 a 20:00 horas; y correo electrónico: contacto@vadsa.com.mx ; donde: (1) se brinda información sobre paquetes, sus condiciones comerciales y la cobertura; (2) se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; (3) se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el servicio para levantar su orden de servicio; y, (4) se reciben solicitudes de facturación electrónica, entre otras funciones.

Contrato de Cliente

Contrato de adhesión de contratación y prestación del servicio de acceso a internet y telefonía fija, que el cliente celebra con **VADSA** y en su caso, el contrato informativo de los equipos necesarios para poder recibir el Servicio.

Dispositivo

Es el equipo terminal que tendrá acceso al servicio de Internet a través del Modem; éste tiene una conexión hacia la puerta de enlace con lo cual envía los datos IP. Equipo El que se especifica en el Contrato de Cliente.

Los equipos necesarios de enlace y/o comunicación para los servicios de telefonía fija

Valor Agregado Digital S.A. de C.V.

Empresa que comercializa el servicio de acceso a internet y telefonía fija con el nombre comercial de **VADSA**

Imposibilidad técnica

Es cuando al momento de instalar el servicio en el domicilio del cliente, el o los técnicos de VADSA definen bajo su experiencia o conocimiento que la instalación del servicio no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de cobertura.

Orden de servicio y/o trabajo

Documento que es llenado por el personal de VADSA con el objetivo de establecer de forma precisa los servicios operativos a realizar con los clientes y el grado de satisfacción y eficiencia de los mismos.

Página Web

Página web principal de VADSA, donde se encuentra su información general, servicios, comunicados, requerimientos legales, además de que es un medio de contacto para nuestros clientes. La página web es: <http://www.vadsa.com.mx>

Servicio

Servicio de provisión de acceso a internet, telefonía fija y SMS que se comercializa mediante los paquetes de datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT. Cliente Persona física o moral que suscribe el Contrato de Cliente.

Tarifas

Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el cliente deberá pagar VADSA, y bajo alguna de las formas de pago establecidas por VADSA. El importe incluye el paquete de acceso a internet, telefonía fija y los impuestos aplicables.

Autoridades

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); autoridades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que cada una de éstas tiene conferidas en la legislación aplicable.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VADSA es una empresa autorizada a comercializar el servicio de acceso a internet, telefonía fija y SMS, que ofrece a sus clientes distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos y en lances para telefonía establecidos. El/ los servicio(s) que ofrece VADSA están debidamente autorizados por el IFT.

4. COBERTURA

VADSA sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste, de manera continua, uniforme, regular, y eficiente, cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato de Cliente (“Cobertura Garantizada”).

Cualquier actualización en la cobertura de VADSA podrá ser consultada vía telefónica, a través del CAT o en la Página Web de VADSA.

5. CONTRATACIÓN

VADSA prestará el Servicio al cliente, el cual consta de un paquete de datos, telefonía fija y SMS según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Cliente, mismo que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades.

5.1. FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes del Servicio que ofrece VADSA podrán ser consultados por el cliente en la Página Web: <http://www.vadsa.com.mx/servicios>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor

Las formas de contratación del Servicio con base en el Paquete que sea contratado por el Cliente podrán ser revisadas en la Página Web.

5.2. CONTRATO

5.2.1. El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Cliente, Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable.

5.2.2. En cada Contrato de Cliente deberá establecerse el paquete contratado, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete.

5.2.3. El trámite de contratación del Servicio se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del titular), siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el Servicio deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a la carta, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

5.3. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

5.3.1. VADSA solicitará los siguientes documentos para la contratación por parte de personas **físicas**: • Credencial de elector vigente o pasaporte vigente. • Comprobante de domicilio. • RFC • contacto de facturación con correo electrónico y teléfonos

5.3.2. Los documentos solicitados por VADSA para la contratación por parte de personas **morales**: • Acta constitutiva de la empresa. • Identificación del representante legal y poder para actos de administración. • Comprobante de domicilio de la empresa. • Cédula de identificación fiscal. • contacto de facturación con correo electrónico y teléfonos

6. PAQUETE DE DATOS Y TELEFONIA

Los paquetes de datos, telefonía y las tarifas de contratación serán publicitados en la Página Web de VADSA, además podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

7.1. Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, esto es, de la conexión a internet, por lo que las velocidades reales pueden variar, si los enlaces no son dedicados

7.2. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden 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 derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Cliente, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el Cliente.

7.3. Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

7.4. El Servicio cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

7.5. La conexión inalámbrica a través del equipo Wifi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Cliente se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wifi cercanas.

7.6. Al utilizar la modalidad Wifi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

7.7. La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Cliente será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

7.8. VADSA 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.

7.9. VADSA no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del cliente.

7.10. Es responsabilidad del cliente aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que VADSA no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Cliente por el uso que le dé al Servicio.

7.11. VADSA no se hará responsable de:

7.11.1. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.

7.11.2. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.

7.11.3. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del cliente o en el Modem o conmutador

7.11.4. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el cliente por medio del Servicio.

7.11.5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el cliente no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre VADSA como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

7.12. La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el cliente queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que VADSA provee un Servicio ASIMÉTRICO Y/O DEDICADO, con un tipo de Servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo); de modo que el cliente recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de internet o telefonía fija

7.13. VADSA podrá modificar la oferta comercial previo aviso al cliente, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato.

8. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el cliente con base en los medios que le dé a conocer VADSA en el Contrato de cliente o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

8.1. Por la prestación del Servicio, el Cliente pagará la contraprestación periódica acordada por ambas partes como pago del Servicio. Dicha contraprestación incluye: (1) el paquete de datos seleccionado por el cliente; (2) el dato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y, (3) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

8.2. Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de VADSA, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

8.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES

8.3.1. El pago del Servicio siempre se hará por anticipado, no se admitirán pagos parciales.

8.3.2. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el Cliente no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

8.3.3. VADSA podrá modificar las condiciones de cada Paquete, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al cliente en los términos estipulados en el Contrato de Cliente. De conformidad con el Contrato del cliente, y que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el Contrato del cliente, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se apliquen los cambios correspondientes.

8.3.4. El cliente deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

8.4. PROMOCIONES Y DESCUENTOS

8.4.1. VADSA solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de VADSA, por correo electrónico y/o publicidad impresa.

8.4.2. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

8.5. FACTURACIÓN

8.5.1. VADSA proporcionará factura de los servicios prestados a los clientes que lo soliciten.

8.5.2. La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

8.5.3. Las facturas emitidas al Cliente cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

9. EQUIPOS VADSA

9.1. LOS EQUIPOS DEPENDIENDO EL PAQUETE CONTRATADO

9.1.1. Para que el Servicio puede ser recibido por el cliente, VADSA otorgará el/los equipo(s) al cliente, por lo que el Cliente será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la desconexión, retiro y/o recuperación del mismo por parte de VADSA, si este no fue comprado por el cliente.

9.1.2. El cliente entiende y reconoce que es una condición indispensable contar con el equipo o equipo(s) para recibir el Servicio.

9.2. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

9.2.1. Una vez que el cliente ha contratado el Servicio, VADSA dentro de los siguientes 15 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Cliente realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.

9.2.2. VADSA hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, VADSA sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato respectivo del cliente.

9.2.3. El lugar de instalación de el o los equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el cliente, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

9.2.4. Una vez instalados los equipos, el cliente no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de VADSA. Es fundamental que, previo a la instalación, el cliente cuente con Dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet (IP) o Wifi.

9.2.5. El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al cliente a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el cliente queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

9.2.6. El Cliente deberá permitir a los técnicos autorizados por VADSA el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato del cliente. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

9.2.7. El cliente acepta que el Paquete de datos contratado o telefonía fija será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato aprobado de cliente; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por VADSA, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

9.2.8. La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación DE SER POSIBLE O EN LAS 48 HORAS POSTERIORES y se hará con base en el Paquete de datos contratado o telefonía contratada. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

9.3. SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)

9.3.1. Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del cliente que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo, mismos que pagará el cliente.

9.3.2. Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el cliente

9.4. ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/LOS EQUIPOS

9.4.1. En caso de que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Cliente tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a VADSA para que se tomen las medidas pertinentes.

9.4.2. En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante VADSA haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

9.4.3. Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Cliente deberá comunicarse al CAT para solicitar la suspensión del Servicio. Si VADSA no recibe solicitud alguna, el Cliente seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Cliente.

9.4.4. Tratándose de robo o descompostura atribuible al Cliente, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s).

9.4.5. Los Equipos reportados como robados serán desactivados por VADSA. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Cliente por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

9.4.6. La contraprestación establecida en el Contrato de Cliente seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a VADSA del acta levantada ante el Ministerio Público.

9.5. RETIRO DE LOS EQUIPOS

9.5.1. El retiro de los Equipos se dará si:

9.5.1.1. El Cliente así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Cliente.

9.5.1.2. El Cliente ha dejado de pagar el Servicio.

9.5.1.3. En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Cliente.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

10.1. VADSA atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Cliente.

10.2. Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la Página Web de VADSA, se podrán consultar: (1) las condiciones del Servicio, (2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–, (3) mapas de cobertura, (4) información de tarifas y facturación, (5) el Contrato de Cliente, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

10.3. VADSA se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

11. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

11.1. Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Cliente quedará cancelado y VADSA reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

11.2. Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Cliente deberá acreditar el pago realizado a VADSA. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

12. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VADSA podrá prestar servicios adicionales previa autorización del IFT. VADSA dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Cliente y alcance de los Servicios.

12.1. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

12.1.1. El Cliente podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de datos o telefonía en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Cliente, las políticas, precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Cliente deberá comunicarse al CAT o visitar los puntos de venta de VADSA.

12.1.2. El Cliente podrá cambiar de paquete de datos o telefonía, en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.
- b. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
- c. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.
- d. VADSA analizará las fechas de cambios y habilitación de los nuevos servicios, avisando al cliente

12.1.3. Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de Cliente. La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

12.2. CAMBIO DE DOMICILIO

12.2.1. El Cliente podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Cliente antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran “imposibilidad técnica” en la nueva ubicación.

12.2.2. El Cliente deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

12.2.3. A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Cliente está al corriente en sus pagos del Servicio, VADSA contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

13. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

13.1. El Cliente deberá avisar a VADSA sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de Cliente. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Cliente se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

13.2. Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio NO son responsabilidad de VADSA:

13.2.1. Daño en el/los Equipo(s) por parte del Cliente por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Cliente.

13.2.2. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Cliente deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, VADSA podrá suspender el Servicio, sin que ello exima al Cliente del cumplimiento del Contrato de Cliente.

13.2.3. Por alguna otra causa no imputable a VADSA como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del Cliente, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.

13.2.4. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.

13.2.5. Fallas por causas naturales.

13.2.6. Condiciones atmosféricas adversas.

13.2.7. Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Cliente o a un tercero ajeno a VADSA.

13.2.8. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.

13.2.9. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.

13.2.10. Por suspensión o cancelación del Servicio.

13.2.11. Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de VADSA.

13.2.12. Por falla del satélite contratado por VADSA.

13.2.13. Por causas no imputables a VADSA.

13.2.14. Por falla en la red global de internet o en el sistema de conmutación de Telmex en algún dominio.

13.3. Si por causas directamente imputables a VADSA, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL CLIENTE tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a VADSA y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por EL CLIENTE. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de EL CLIENTE si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas.

13.5. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de Cliente.

13.6. En caso de que VADSA considere que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos en posesión del Cliente a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Cliente.

14. ATENCIÓN AL CLIENTE POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

14.1. El Cliente deberá comunicar a VADSA las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

14.2. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, VADSA contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia a través de los medios que se citan a continuación, mismos que estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 del año, conforme a lo siguiente: (1) el correo electrónico: contacto@vadsa.com.mx; (2) el CAT en la Ciudad de México (55) 1085 1621 , 1085 1642, en un horario de 10:00 a 20:00 horas; y, (3) cualquier otro medio, presente o futuro, que VADSA informe y ponga a disposición de EL CLIENTE.

15. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

15.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

15.1.1. VADSA estará facultado, de conformidad con el Contrato de Cliente, para suspender al Cliente la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Cliente, en caso que éste: • Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de Cliente, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato; • Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de Cliente.

15.1.2. La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Cliente, por lo que el Cliente deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de Cliente hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de VADSA.

15.2. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

15.2.1. El Cliente podrá dar por terminado el Contrato de Cliente, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos: • Solicitud expresa del Cliente del Servicio mediante aviso por escrito a VADSA en el domicilio señalado en el Contrato de Cliente o mediante el correo electrónico: contacto@vadsa.com.mx, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio. • Estar al corriente en los pagos del Servicio. • Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro).

15.2.2. Si el Cliente, al momento del aviso de cancelación del Contrato de Cliente, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación marcada en el Contrato de Cliente, o bien, al pago de los Equipos.

15.2.3. La cancelación del Servicio no exime al Cliente del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

16. CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del Cliente, VADSA acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de VADSA.

Así, toda la información y datos personales que VADSA recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.