



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/2S.20/033/2026

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/174/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: SERVITEC YAYO
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO: 101-2026
FECHA DE REGISTRO: 20/02/2026



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET102706CO-521342
VIGENCIA: 15/03/2053
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los veinte días del mes de febrero 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 veinte de febrero 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:





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/2S.20/033/2026

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 **101-2026** de fecha **veinte de febrero 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/DMEM



2026
año de
**Margarita
Maza**



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
 RFC: SER211126F72
 AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
 77800, QUINTANA ROO.

SUSCRIPTOR						
Nombre / Denominación		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	# Ext	# Int	Colonia	Alcaldía Municipio	Estado	C.P:
Teléfono		RFC				
Fijo ☐		Móvil ☐				
SERVICIO DE INTERNET FIJO						
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	TARIFA NÚMERO DE INSCRIPCIÓN ANTE LA CRT		FECHA DE PAGO			
			Modalidad mensualidades fijas POR ADELANTADO			
	Total Mensualidad	\$	VIGENCIA Y PENALIDAD		☐ Indefinido: - Sin Penalidad ☐ Plazo Forzoso de 12 meses: - Pagando el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativo al plazo forzoso	
	Aplica Tarifa por Reconexión:					
	SI ☐ NO ☐	\$				
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte de los Servicios y la fecha de pago.						
EQUIPO ENTREGADO EN: ☐ COMODATO ☐ COMPRAVENTA			INSTALACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL			
Modem		Domicilio Instalación				
Marca		Fecha		Hora		
Modelo		Costo	\$			
No. de Serie		EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar los servicios en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.				



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

No. de Equipos			
Cantidad a pagar por equipo:		Costo Total \$ _____ . Pago único	
		Costo \$ _____ diferido a _____ meses.	
MÉTODO DE PAGO			
☐ Efectivo ☐ Domiciliado con Tarjeta ☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria ☐ Pago en Línea		Datos para el método de pago elegido.	
Banco: _____		Número de Tarjeta: _____	
AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO			
Por medio de la presente Sí ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.			
_____ Firma			
SERVICIOS ADICIONALES			
1.-	Costo:	2.-	Costo:
Descripción		Descripción	
CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-	Costo:	2.-	Costo:
Descripción		Descripción	
AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE COMPORTAMIENTO CREDITICIO			
El Suscriptor autoriza a SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V. por medio de sus funcionarios facultados para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio, ante cualquier Sociedad de Información Crediticia. Asimismo, el Suscriptor expresa su consentimiento a efecto de que SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V. 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 SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V. 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, quedará bajo resguardo de SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V. 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. El Suscriptor acepta que, en caso de incumplir con las obligaciones de pago derivadas del presente contrato, SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V. estará facultado para informar tal situación ante cualquier Sociedad de Información Crediticia, lo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad realice las anotaciones correspondientes en sus bases de datos, emita claves de prevención y de observación al historial crediticio hasta en tanto se regularicen los adeudos, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23			



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR: _____

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Factura Estado de Cuenta	SI ☐ NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐ NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐ NO ☐
Medio Electrónico Autorizado	☐ Correo Electrónico: _____ ☐ 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 _____
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:	(997)9782010, (997)9074916 y (997)9774005	Disponible las 24 horas todos los días.
Correo Electrónico	servitec.yayo.1023@outlook.com	Disponible las 24 horas todos los días
Centros de atención a clientes:	Consultar domicilios y teléfonos en la página de internet: http://servitecyayo.com/	

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

1. La página del proveedor
2. <http://servitecyayo.com/>
3. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
4. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en: <http://servitecyayo.com/>

La presente carátula se rige conforme a las cláusulas del contrato de adhesión registrado en PROFECO el **20/02/2026**, con número: **101-2026**, 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 20__

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO –EN ADELANTE, EL “CONTRATO” –, QUE CELEBRA POR UNA PARTE SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “PROVEEDOR”, Y POR 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”, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

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, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos* aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor *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 aceptan que, de conformidad con lo señalado en el segundo párrafo del artículo quinto transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, al día siguiente a aquel en que se integre el pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, cualquier referencia al Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el “IFT”- en la normatividad federal o local se entenderá hecha a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones o a la Comisión Nacional Antimonopolio, según corresponda.
- e) 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.
- f) 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, los “Servicios”-, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya contratado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el SUSCRIPTOR en el presente Contrato.

El SUSCRIPTOR se obliga a no comercializar, vender, revender, ni a prestar directa o indirectamente los Servicios a terceros, así como a no comercializar, vender, revender, ni a llevar a cabo la conexión de los Servicios a terceros ubicados fuera del domicilio del SUSCRIPTOR a través de cualquier medio o tecnología que permita a dichos terceros hacer uso de los Servicios. El SUSCRIPTOR será responsable de llevar a cabo todos los actos o medidas que sean necesarios para evitar el acceso a los Servicios con fines de lucro o especulación comercial a cualquier tercero y a terceros que no se encuentren dentro del domicilio del SUSCRIPTOR.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir, el Servicio se va a pagar de manera previa a utilizarlos, dicho esquema va a

operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios**. Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación de los Servicios.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación de los Servicios, 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 celebrado por las partes a través de medios físicos o electrónicos, utilizando cualquier tecnología fiable que el PROVEEDOR ponga a disposición del SUSCRIPTOR. Lo anterior, será completamente válido de conformidad con la ley mercantil aplicable.

En caso de que el presente Contrato sea celebrado por medios electrónicos o utilizando cualquier nueva tecnología que sea válida de acuerdo con las leyes aplicables, tanto el Contrato



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

como las constancias que se generen, serán enviadas al SUSCRITOR, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del día en que se realice la contratación, a través de cualquier de los medios electrónico de contacto que el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 los Servicios o por los medios de contacto señalados en la carátula del presente Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán sujetarse a un plazo forzoso de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha en que se firme el presente Contrato, derivado de las inversiones y equipamientos necesarios para la prestación de los Servicios y, en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso de permanencia.

El PROVEEDOR debe comunicar de manera fehaciente al SUSCRITOR 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, electrónicos, 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 SUSCRITOR podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL. Los Equipos Terminales y los accesorios que son necesarios para recibir los Servicios son propiedad del PROVEEDOR, los cuales se entregan al SUSCRITOR en COMODATO –préstamo- o podrán ser adquiridos en COMPRAVENTA –en lo sucesivo, referido como el “Equipo Terminal”–.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del Equipo Terminal proporcionado en COMODATO o en COMPRAVENTA, según sea el caso, excepto si el PROVEEDOR acredita que el SUSCRITOR está haciendo uso de los Servicios o que durante el mencionado procedimiento se le proporcione al SUSCRITOR un Equipo Terminal sustituto de similares características que le permita utilizar los Servicios.

CUARTA: ENTREGA E INSTALACIÓN DEL EQUIPO. La entrega e instalación 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 de los Servicios por causas atribuibles a él, por imposibilidad física o técnica para la instalación del Equipo Terminal, debe devolver al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación de los Servicios ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo, situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTA: TARIFAS. Las tarifas de los Servicios se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT y pueden consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ o en aquella plataforma o portal que así determine la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

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 los Servicios y las 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 en el precio del mismo.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede prestar servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRITOR, ya sea a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, de manera previa a la contratación.

En términos de lo dispuesto por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el PROVEEDOR deberá requerir el consentimiento previo del SUSCRITOR para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR en ningún momento podrá obligar al SUSCRITOR a la contratación de servicios adicionales a los Servicios contratados. Asimismo, el PROVEEDOR tampoco



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P. 77800, QUINTANA ROO.

condicionará la prestación de los Servicios, ni obligará al SUSCRIPITOR a adquirir equipos, valores o algún otro servicio que ofrezca el PROVEEDOR o un tercero.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación. El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPITOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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 SUSCRIPITOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El SUSCRIPITOR puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del presente Contrato para tales efectos, para lo cual 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 de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al SUSCRIPITOR 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 SUSCRIPITOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios contratados, 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 de los Servicios y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRIPITOR 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.

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

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 SUSCRIPITOR, cuando menos con 30 días 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.

No obstante, en términos de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el PROVEEDOR dará el aviso señalado en el párrafo anterior cuando menos con 30 días naturales de anticipación. Este 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 SUSCRIPITOR 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 SUSCRIPITOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPITOR 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 SUSCRIPITOR.

El SUSCRIPITOR 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 SUSCRIPITOR, 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 SUSCRIPITOR sea de mayor costo al contratado, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPITOR, 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.

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 SUSCRIPITOR, por cualquier medio establecido en la Ley.

NOVENA: SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. El PROVEEDOR podrá suspender los Servicios, previa notificación



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

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 a los Servicios.
2. Por falta de pago de los Servicios después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente Contrato.
3. Por utilizar los Servicios 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 de los Servicios, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación de estos en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar el SUSCRIPTOR los gastos de reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA: CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del PROVEEDOR, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT o la CRT, el PROVEEDOR deberá compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de los Servicios.
2. Cuando la interrupción de los Servicios sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, 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 interrumpan los Servicios por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de estos, la misma no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

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

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios, 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 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 de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta los Servicios 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 o la CRT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación de los Servicios.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente Contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató los Servicios, o a



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P. 77800, QUINTANA ROO.

través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El SUSCRITOR está obligado a realizar el pago de todos los adeudos generados por el(los) Servicio(s) recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRITOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios 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 SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR.

Es responsabilidad del SUSCRITOR 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 PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRITOR 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 emitiera el IFT o emita la CRT.

DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR 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 QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.

El PROVEEDOR debe prestar los Servicios en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRITORES 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 SUSCRITOR puede exigir las

mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación de los Servicios.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR 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 SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, el PROVEEDOR debe obtener previamente el consentimiento expreso del SUSCRITOR a través de la carátula del presente Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.

El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR 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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hacía referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión o en la Carta de los Derechos Mínimos que determine la Procuraduría Federal del Consumidor y la CRT, de conformidad con lo señalado en el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA OCTAVA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o el Equipo Terminal; 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.

A la CRT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA: FIRMA ELECTRÓNICA.

Las Partes convienen que la firma del presente Contrato, sus Anexos y Carátula a través de medios electrónicos tendrán los mismos efectos como si se firmarán de forma autógrafa. Una copia simple del presente Contrato, de sus Anexos y de la Carátula transmitidos vía correo



NOMBRE: SERVITEC.YAYO.COM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: SERVITEC YAYO.COM
RFC: SER211126F72
AVENIDA 13 SN, COLONIA GUADALUPANA, JOSÉ MARÍA MORELOS, C.P.
77800, QUINTANA ROO.

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 de la Carátula.

VIGÉSIMA PRIMERA: 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 de los Servicios.

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: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **101-2026** de fecha **20** del mes de **febrero** de **2026**.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Servitec.Yayo.com,S.A.deC.V.!!ServitecYayo.com101-2026.pdf y en el siguiente código:



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

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