



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.1/121/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/286/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: ZOORY
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET FIJO EN CASA
NÚMERO DE REGISTRO: 150-2025
FECHA DE REGISTRO: 12/05/2025



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET100203CO-519558
VIGENCIA: 05/05/2051
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL

FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los doce días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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, 3, 9, 15, 19, 35 párrafo II y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 47, 49 y 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 **150-2025** de fecha **doce de mayo del 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.1/121/2025

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 27 de enero de 2023, bajo el número **096-2023** para todos los efectos que haya lugar.

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, por lo que adjunto 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 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.



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

LOCM/CAHA/ARAMC



NOMBRE COMERCIAL: ZOOPY
 RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
 RFC: FCA2005056RA
 DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3
 COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato _____

USUARIO / SUSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	# Ext.	# Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
Entre calles:						
TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐		R.F.C.		CORREO ELECTRÓNICO		
SERVICIO DE INTERNET FIJO EN CASA						
DATOS DEL PAQUETE CONTRATADO		TARIFA		FECHA DE PAGO		
		NO. DE INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:		Modalidad de pago POR ADELANTADO		
		Total de la mensualidad	\$ _____ MN	VIGENCIA DEL CONTRATO		Plazo forzoso de 12 meses. Transcurrido ese término, la vigencia será indeterminada.
		Aplica Tarifa por Reconexión: SI ☐ NO ☐	\$ _____ MN	PENALIDAD		20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
Para conocer más información sobre las características y la tarifa del paquete contratado, ingresa a https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ .						
DATOS DEL EQUIPO ENTREGADO			INSTALACIÓN DEL EQUIPO			
☐ Comodato						
☐ Internet fijo						
Especificar marca, tipo, modelo, cantidad, número de serie del (los) equipo(s) entregado(s) al Usuario y el esquema aplicable (comodato y/o arrendamiento).			Domicilio Instalación:			
			Fecha:		Hora:	
			Costo del equipo			
El Proveedor deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el Servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.						
PAGARÉ						
Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente a Fibra a la Casa, S.A. de C.V. en su domicilio, al valor de los equipos dados en comodato y/o arrendamiento para la prestación del (los) servicio(s) contratado(s) y que, al finalizar el contrato, no sean devueltos en las mismas condiciones funcionales en que me fueron entregados, conforme a lo siguiente: Precio Unitario \$,1500.00 MN x (____) equipos. Este pagaré no podrá cobrarse de manera autónoma a lo establecido en el presente contrato de adhesión.						
ACEPTO: _____						
Nombre y firma del usuario						

MÉTODO DE PAGO					
☐ Efectivo ☐ Domiciliado con tarjeta ☐ Transferencia bancaria ☐ Depósito a cuenta bancaria		Datos del método de pago elegido			
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 servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.					
Firma _____					
Banco: _____		Número de Tarjeta: _____			
SERVICIOS ADICIONALES					
1.-		DESCRIPCIÓN		COSTO: MN	
2.-		DESCRIPCIÓN		COSTO: MN	
CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)					
1.-		DESCRIPCIÓN		COSTO: MN	
2.-		DESCRIPCIÓN		COSTO: MN	
EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:					
Factura ☐ SÍ ☐ NO		Carta de Derechos Mínimos ☐ SÍ ☐ NO		Contrato de Adhesión ☐ SÍ ☐ NO	
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO: _____		FIRMA DEL USUARIO: _____			
AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO					
1. El Usuario ☐ SÍ ☐ NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____					
2. El Usuario ☐ SÍ ☐ NO acepta recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____					
MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES					
TELÉFONOS: 224-124-0669		Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.			
CORREO ELECTRÓNICO: informacion@zooy.com.mx		Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.			
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:		Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet: https://www.zooy.com.mx			
LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:					
1. La página del Proveedor:		https://www.zooy.com.mx			
2. Buró comercial de PROFECO:		https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp			
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor:		Consultar centros de atención a clientes en https://www.zooy.com.mx			
LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 12/05/2025, CON NÚMERO 150-2025, DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO QR:					
					
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 _____, _____, el _____ de _____ de _____.

El Proveedor

El Usuario



NOMBRE COMERCIAL: ZOOY
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO EN CASA QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE 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 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

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo en casa, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

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

Por su parte, el suscriptor se obliga a utilizar el servicio exclusivamente para uso residencial familiar de conformidad con lo dispuesto en el contrato y únicamente en el domicilio señalado en la carátula del contrato.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **MENSUALIDADES FIJAS POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente 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.

SEGUNDO: VIGENCIA. El Contrato obliga a un plazo forzoso de doce (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. Transcurrido el plazo forzoso, la vigencia del Contrato será indeterminada.

El PROVEEDOR se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata el servicio por el suscriptor a plazo forzoso.

El PROVEEDOR se compromete a notificar al suscriptor, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.



NOMBRE COMERCIAL: ZOOY
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

Una vez concluido el plazo forzoso, el suscriptor puede dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, y sin necesidad de recabar la autorización del PROVEEDOR, únicamente dando el aviso correspondiente, lo cual no implica que el suscriptor no esté obligado a saldar todas las facturas y el Servicio que haya utilizado y que no hayan sido pagados previo a la cancelación del Contrato.

El suscriptor tiene derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato en cualquier momento, a través del mismo medio con el cual contrató el Servicio, sujetándose a pagar como pena convencional la cantidad que corresponda al 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. De la misma manera, en el supuesto de que el PROVEEDOR decida terminar anticipadamente el Contrato por causas que le sean directamente imputables a él estará obligado a cubrir al suscriptor una cantidad equivalente al 20% de la totalidad de los meses pendientes por cubrir del referido plazo forzoso.

TERCERO: EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el servicio son propiedad del PROVEEDOR, mismos que se entregan al suscriptor en comodato (en préstamo). El suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre(n) en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del servicio.

La falta de devolución del Equipo por parte del suscriptor no se entenderá como renovación o novación del Contrato, ni exime al suscriptor de guardar y conservar en buen estado el Equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder. En caso de que el suscriptor decida contratar nuevamente el Servicio antes de que el Equipo sea devuelto al Proveedor no se cobrarán gastos de instalación y/o activación del Servicio, salvo que se requiera hacer alguna adecuación a las instalaciones del suscriptor.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al suscriptor, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto este contrato permanezca vigente. Las partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al suscriptor la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, 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 suscriptor está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el equipo provisto en comodato sea robado o sea objeto de algún siniestro, el suscriptor deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del servicio hasta que el suscriptor tenga otro equipo para poder recibir el servicio.

El suscriptor 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 no tenga costo la reposición del equipo.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del contrato, el suscriptor se obliga a devolver o entregar el equipo al PROVEEDOR en cualquier momento dentro del ciclo de facturación en curso, momento hasta el cual se tendrá por realizada la terminación del contrato.

Si al finalizar la relación contractual, el suscriptor hizo la devolución al PROVEEDOR del equipo que le fue entregado en comodato conforme a lo previsto en el contrato, el PROVEEDOR tiene la obligación de cancelar al suscriptor el pagaré establecido en la carátula del contrato.

En el supuesto de que el suscriptor no devuelva el equipo a la terminación del contrato, entregue el equipo dañado por la indebida manipulación de este o si no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación, consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el suscriptor para garantizar la devolución del equipo que le fue entregado en comodato.

En el momento que el suscriptor realice la devolución del equipo, el PROVEEDOR le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del suscriptor y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

CUARTO: ENTREGA, INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN. La entrega e instalación del equipo terminal y activación del servicio, no podrá ser mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

Una vez realizada la instalación del equipo por el suscriptor, él no podrá modificar de ninguna manera el equipo, ni su ubicación y/o cualquier elemento de este, así como tampoco podrá instalar extensiones del servicio en un lugar o domicilio diferente al indicado en la carátula del contrato; en caso contrario, el PROVEEDOR no será responsable de la prestación del servicio hasta que el equipo sea reubicado por el PROVEEDOR en el sitio original, previo pago de las tarifas por reubicación del equipo. El suscriptor será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar al equipo y, en su caso, del pago de los servicios para reparar cualquier falla en el servicio ocasionada por las manipulaciones no autorizadas en el equipo y/o en la instalación.



NOMBRE COMERCIAL: ZOOY
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al suscriptor las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el Contrato sin responsabilidad para el Suscriptor, 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.

En caso de que el PROVEEDOR no requiera anticipo, sino que envíe la factura, recibo o comprobante al domicilio del Suscriptor con el cargo por concepto de instalación, y no se haya iniciado la prestación del Servicio, él cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.

El suscriptor puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal el PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTO: TARIFAS. Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT 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 de adhesión.

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

SEXTO: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el suscriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al suscriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del suscriptor para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al suscriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del servicio.

El suscriptor puede cancelar los servicios adicionales al servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales al servicio originalmente contratado no exime al suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SÉPTIMO: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe entregar gratuitamente en el domicilio del suscriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados.

El suscriptor puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre las partes.

El suscriptor se obliga a notificar al PROVEEDOR, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el contrato.

En caso de que el suscriptor no avise al PROVEEDOR su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del suscriptor señalado en la carátula del contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del suscriptor conforme a los registros del PROVEEDOR, y se tendrá por recibida por el suscriptor.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.



NOMBRE COMERCIAL: ZOOPY
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

OCTAVO: PÁGINA DE INTERNET. El PROVEEDOR mantendrá en su página de internet: <https://www.zooy.com.mx> ("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 suscriptor.

NOVENO: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al suscriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el suscriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar, dentro de los 30 días naturales siguientes al aviso mencionado en el párrafo precedente, la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el suscriptor.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento de el suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del suscriptor.

Durante el plazo forzoso del contrato, el PROVEEDOR no puede modificar dentro de dicho término, el precio o tarifa contratados por el suscriptor, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de este.

El suscriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

DÉCIMO: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, al suscriptor; si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al servicio.
- b) Por falta de pago del servicio después de 1 día natural posterior a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato o estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de

pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.

c) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

d) Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.

e) Cuando se determine que el uso del servicio por parte del suscriptor con equipos no homologados por el IFT y/o no compatibles con la red del PROVEEDOR afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros suscriptores.

f) A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.

g) Si el suscriptor envía mensajes masivos que constituyan cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios en hardware o en internet.

h) Si el suscriptor hospeda sitios web amigables al spam, incluyendo sitios con software de spam.

i) Cuando a través del servicio de internet fijo se hagan propuestas fraudulentas o se detecte la falsificación de un mensaje electrónico.

j) Cuando el suscriptor intente acceder a cuentas o sistemas de terceros –hacking– o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro mediante el uso del servicio de internet fijo contratado.

k) Por declaración o autorización judicial o administrativa.

l) Por caso fortuito o fuerza mayor

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 suscriptor el costo de reconexión, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

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

En caso de que se suspenda el Servicio por cualquier causa imputable al suscriptor, él estará obligado a pagar a EL PROVEEDOR los cargos que se generen hasta ese momento. EL PROVEEDOR dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el suscriptor y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el suscriptor decide no reconectar el Servicio.



NOMBRE COMERCIAL: ZOOPY
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones necesarias en el Equipo, el PROVEEDOR avisará al Suscriptor las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el PROVEEDOR realizará una compensación al suscriptor en términos del Contrato.

UNDÉCIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

a) Cuando por causas atribuibles al PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad el PROVEEDOR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

b) Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el suscriptor, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

c) Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

d) Cuando EL PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar al suscriptor con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del suscriptor 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 24 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DUODÉCIMO: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

a) 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.

b) Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

c) Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DECIMOTERCERO: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato se podrá cancelar por el PROVEEDOR sin responsabilidad para este en los siguientes casos:

a) Si al momento de efectuar la instalación del servicio, por imposibilidad física o por razones técnicas de cobertura, no es técnicamente factible prestar el servicio

b) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

c) Si el suscriptor comercializa o revende el servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR o del IFT.

d) Si el suscriptor no permite al personal debidamente identificado del PROVEEDOR efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios.

e) Si el suscriptor utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al PROVEEDOR, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al servicio y/o al equipo.

f) Si al hacer uso del servicio de acceso a internet fijo, el suscriptor infringe cualquier normatividad –ley, reglamento, código, etc.– nacional o internacional vigente, tales como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no.

g) Por término de la vigencia o revocación del título de concesión única para uso comercial que le permite al PROVEEDOR comercializar el servicio con el suscriptor.

h) Por destrucción total del equipo o por fallas irreparables en este, siempre que ello sea imputable al suscriptor.

i) Si el suscriptor utiliza el equipo o el servicio en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como de cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio.



NOMBRE COMERCIAL: ZOoy
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

j) Si el suscriptor conecta el servicio contratado con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de instalación establecido en la carátula del contrato, a través de cualquier tecnología que les permita a dichos terceros hacer uso del servicio, en el entendido que el suscriptor será responsable de adoptar las medidas necesarias para evitar el acceso al servicio de internet fijo por parte de cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio mencionado.

k) Si el suscriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.

l) Si el suscriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

m) Si el suscriptor proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del servicio.

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

El presente contrato se podrá cancelar por el suscriptor sin responsabilidad para este en los siguientes casos:

a) En cualquier momento, una vez concluido el plazo forzoso, En este supuesto resultará aplicable lo previsto en el último párrafo de la cláusula Segunda del Contrato.

b) 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.

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

El presente contrato se podrá cancelar o terminar en cualquier momento por cualquiera de las partes en los siguientes casos:

a) En cualquier momento, por cualquiera de las partes. En este supuesto resultará aplicable lo previsto en el penúltimo párrafo de la cláusula segunda del contrato

b) Si la suspensión del servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.

c) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del suscriptor o del PROVEEDOR, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el suscriptor o el PROVEEDOR son declarados en quiebra.

d) Por declaración o autorización judicial o administrativa.

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

El suscriptor podrá dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier momento, conforme a lo establecido en la Cláusula Segunda y Tercera del presente Contrato.

El suscriptor podrá manifestar su voluntad de dar por terminado el contrato, con vigencia indefinida, por escrito o vía telefónica al número de atención y en los horarios de atención señalados en la carátula.

La cancelación o terminación del contrato no exime al suscriptor de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los servicio(s) efectivamente recibido(s).

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el suscriptor haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al suscriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

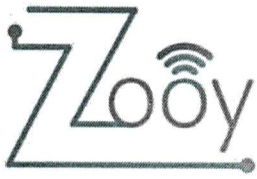
DECIMOCUARTO: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO. La utilización del servicio, siempre que el servicio de internet fijo se encuentre incluido en la tarifa, plan o paquete que el suscriptor haya seleccionado en la carátula del presente contrato, puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos, para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo de el suscriptor.

Es responsabilidad de el suscriptor llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al suscriptor por los hechos antes mencionados.

El PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales.

El servicio está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el paquete contratado por el suscriptor, 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 IFT.



NOMBRE COMERCIAL: ZOoy
RAZÓN SOCIAL: FIBRA A LA CASA, S.A. DE C.V.
RFC: FCA2005056RA
DOMICILIO: AV. 18 DE NOVIEMBRE 2246, LOCAL 3,
COL. JOAQUÍN COLOMBRES, PUEBLA, C.P.72300

No. de contrato

DECIMOQUINTO: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para suscriptores con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del suscriptor la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca EL PROVEEDOR.

DECIMOSEXTO: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del servicio.

DECIMOSÉPTIMO: 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 suscriptor.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del suscriptor el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información de el suscriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DECIMOCTAVO: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al suscriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el acuerdo mediante el cual la procuraduría federal del consumidor, en adelante PROFECO, y el IFT 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.

DECIMONOVENO: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMO: AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO, es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

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.

VIGÉSIMO PRIMERO: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones 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 posteriormente a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el PROVEEDOR suspenda el servicio, termine o cancele el contrato al suscriptor, por causas imputables al suscriptor, de conformidad con lo previsto en las cláusulas décima y décima segunda del contrato.

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.

VIGÉSIMO SEGUNDO: DATOS REGISTRALES. Este modelo de contrato de adhesión se encuentra registrado en la PROFECO, con el número **150-2025** de fecha **12** del mes de **mayo** del **2025**.

Asimismo, el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Fibra_a_la_Casa,_S.A._de_C.V.!!ZOOY_150-2025.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO 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 el IFT.