

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/642/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/356/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: PEGASO PCS, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: TELEFÓNICA MOVISTAR
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 574-2019

FECHA DE REGISTRO: 07/10/2019



TÍTULO DE CONCESIÓN
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO: FET069757CO-101346
VIGENCIA: 13/12/2019
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN PARA USAR, APROVECHAR Y EXPLOTAR BANDAS DE
FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO

Ciudad de México, a 07 de octubre 2019

**PEGASO PCS, S.A. DE C.V.
PRESENTE**

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de modelo 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 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **574-2019** de fecha **07 de octubre de 2019**, el cual deberá utilizarse para



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/642/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/356/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

“2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata”

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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 aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

A T E N T A M E N T E

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Datos registrales otorgados por la PROFECO: 574-2019

Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Movistar). Prolongación Paseo de la Reforma #1200, Piso 14, Col. Cruz Manca, Del. Cuajimalpa de Morelos, México - Ciudad de México, C.P. 05349. RFC PPC980624U16 Teléfono: 800 8008 366.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA EN MODALIDAD PREPAGO QUE ACEPTA EL CLIENTE AL ACTIVAR EL EQUIPO TERMINAL MÓDEM, CONFORME A LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, los términos aquí establecidos serán utilizados conforme a las siguientes definiciones:

Activación: Es el proceso mediante el cual el **CLIENTE** instala y activa el **EQUIPO TERMINAL MODEM** en el **Domicilio del Servicio** para utilizar los servicios provistos por **MOVISTAR**.

APP MovistarMX: Aplicación informática que funciona en dispositivos móviles por medio de la cual el Cliente, podrá ejecutar acciones de autogestión como son la **Recarga de Saldo**, conocer su **Esquema Tarifario** y/o revisar su historial de consumo de datos de su **Servicio** entre otras cosas.

Canal On Line: Medio electrónico en el cual el **CLIENTE** podrá realizar contrataciones, aclaraciones, reclamaciones y quejas, dicho canal estará disponible en la página www.movistar.com.mx.

Carta de los Derechos de los Usuarios: Documento emitido por el **IFT** y la **PROFECO**, que contiene los derechos mínimos que debe conocer el **CLIENTE**, la cual está disponible en los **CAC**, la página web (www.movistar.com.mx) y será enviada al correo proporcionado por el Cliente al momento de contratar.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Establecimiento propio de **MOVISTAR** en donde se lleva a cabo la comercialización de los servicios y/o productos que son ofrecidos al público en general. En estos también se brinda atención al **CLIENTE**. En caso de requerir información de alguno de los **CAC**, el **CLIENTE** podrá obtenerla llamando al 800-8008366 o en www.movistar.com.mx.

Cliente: La persona física o moral que utiliza los **Servicios**.

Cobertura de Servicio: Áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales **MOVISTAR** garantiza la prestación de los Servicios conforme a los índices y de calidad que emita el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros. Los mapas están disponibles en los **CAC** y la página web www.movistar.com.mx.

Contrato de Adhesión: Es el presente clausulado que cumple con los requisitos establecidos por la **NOM-184-SCFI-2018** y ha sido autorizado por la **PROFECO** para su utilización.

Domicilio del Servicio: Lugar físico determinado en el que el **CLIENTE** hará uso de los **Servicios** contratados, el cual, no podrá ser modificado sin previo consentimiento de **MOVISTAR**.

Equipo Terminal Módem: Equipo de transmisión (router) homologado comercializado por **MOVISTAR** que sirve para recibir los **Servicios** provistos.

Esquema Tarifario: Oferta comercial de Servicios, previamente registrada ante el **IFT**, que describen atributos generales de la oferta comercial que determinan la forma de consumo del **Saldo Pagado** que el **CLIENTE** recargue durante la vigencia del Contrato y la cual se le dará a conocer en el momento en que realice la **Activación** de su **Equipo Terminal Módem**. Los términos y condiciones de los **Esquemas Tarifarios** disponibles podrán consultarse en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ o por medio de la página web www.movistar.com.mx.

GSMA: Sistema Global para las comunicaciones móviles.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFTyR: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Medios de Atención: Aquellos en los cuales el **CLIENTE** podrá realizar contrataciones, aclaraciones, reclamaciones y quejas como son los **CAC**, la línea 800-8008366 o en www.movistar.com.mx

Medios de Consulta de Saldo: **MOVISTAR** pone a disposición del **CLIENTE** el 800-8008366 y la **APP MovistarMx** para consultar el **Saldo** del **CLIENTE**.

Oferta Comercial de la Recarga: Dependiendo del monto de la **Recarga de Saldo** que realice el **CLIENTE**, obtendrá una cantidad específica de **Servicios y Servicios Adicionales Propios o de Terceros** incluidos en la misma, los cuales estarán disponibles durante la vigencia de la recarga o bien, hasta que los mismos se agoten, lo que suceda primero.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Recarga de Saldo: Es el abono de **Saldo Pagado** que realiza el **Cliente** conforme a los montos y vigencias disponibles y que, en función del **Esquema Tarifario** contratado, le darán diversos beneficios, los cuales también estarán previamente registrados ante el **IFT** y que le serán dados a conocer una vez que haya realizada la **Recarga de Saldo** respectiva. La fecha en que el **CLIENTE** realice la **Recarga de Saldo**, se entenderá como la fecha de inicio de la prestación de los **Servicios de Telecomunicaciones**

Saldo Congelado: Es el **Saldo Pagado** remanente del **CLIENTE** que no haya sido utilizado durante la vigencia de la **Recarga de Saldo** realizada y que estará disponible para su recuperación a través de cualquier **Recarga de Saldo** que realice el **CLIENTE** durante los siguientes 365 días posteriores al fin de su vigencia. En el caso de que el **CLIENTE** realice la **Recarga de Saldo** correspondiente, el **Saldo Congelado** pasará al estado de **Saldo Pagado** con la vigencia de la última recarga realizada.

Saldo Pagado: Es el monto abonado resultado de la **Recarga de Saldo**. Este puede ser utilizado para la adquisición de **Tokens**, realizar consumos por evento o excedentes y/o comprar **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**.

Servicios Adicionales Propios o de Terceros: Aquellos **Servicios** opcionales que **Movistar** o un tercero no vinculado a él puede ofrecer al **CLIENTE** de manera adicional al **Esquema Tarifario** u **Oferta Comercial de la Recarga** contratado.

Servicios de Banda Ancha Fija: **Servicios** de acceso a datos de banda ancha fija en (adelante el "**Servicio**").

Token: Paquetes de datos descritos en la **Oferta Comercial de la Recarga**, los cuales el **Cliente** podrá adquirir con **Saldo Pagado** para poder hacer uso del **Servicio**.

SEGUNDA. OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales **MOVISTAR** prestará el **Servicio** en Modalidad Prepago al **CLIENTE**.

MOVISTAR prestará el **Servicio**, a través del **Equipo Terminal Modem** que deberá adquirir el **CLIENTE**. Al momento de la compra del equipo se hará la entrega del mismo y, la instalación en el **Domicilio del Servicio** dependerá del **CLIENTE**.

MOVISTAR será el único responsable frente al **CLIENTE** por la prestación de los **Servicios y Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento posterior.

MOVISTAR prestará el **Servicio** de acuerdo con el **Esquema Tarifario** y **Oferta Comercial de la Recarga** en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso que **MOVISTAR** ofrezca condiciones más favorables a uno o más **CLIENTES** situados en supuestos equivalentes o similares, el **USUARIO** podrá exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

MOVISTAR tendrá disponibles diversos canales para la adquisición del **Equipo Terminal Módem**, así como para la realización de las **Recargas de Saldo**. De igual forma, contará con diversos medios presenciales, telefónicos y electrónicos para la contratación y cancelación de **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, como lo son los **CAC**, a través del Canal On Line en tienda.movistar.com.mx, o a través de la aplicación MovistarMX, asegurando en todo momento que conforme a la normativa vigente, en cada uno de estos **MOVISTAR** obtenga el consentimiento del **CLIENTE** a través de medios físicos o electrónicos y se le envíe en un plazo no mayor a 5 días hábiles por escrito los términos y condiciones de los Servicios Adicionales que haya contratado.

TERCERA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Al momento de adquirir el **EQUIPO TERMINAL MODEM** y realizar el proceso de **Activación** referido en la cláusula **CUARTA** siguiente, el **CLIENTE** podrá hacer uso de estos. Sólo bastará que el **CLIENTE** realice la **Recarga de Saldo** correspondiente para acceder a la **Oferta Comercial de la Recarga** disponible.

En caso de que el **CLIENTE** opte por utilizar los servicios contratados con un equipo terminal de su propiedad, **MOVISTAR** no se hará responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de los servicios derivado de sus características técnicas y/o funcionalidades. Asimismo, el **CLIENTE** será responsable de cualquier daño que pudiera ocasionarse en la red de **MOVISTAR** derivado de su uso, en caso de que este no se encuentre debidamente homologado ante el **IFT**. **Movistar** informará si el **EQUIPO TERMINAL MODEM** cumple con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del servicio..

CUARTA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Para que el **CLIENTE** active correctamente el **Equipo Terminal Modem** y pueda hacer uso de los **Servicios**, deberá ejecutar las acciones siguientes:

1. Sacar el **Equipo Terminal Módem** de la caja;
2. Ubicar un lugar en donde se colocará dentro del **Domicilio del Servicio**;
3. Conectar el **Equipo Terminal Módem** a la corriente eléctrica;
4. Encenderlo y esperar alrededor de 15 segundos;
5. Buscar la Red Wi-Fi e ingresar el password (que se puede ubicar en la parte posterior de la etiqueta del **Equipo Terminal Módem**), sucediendo lo siguiente:
 - Conectar tu dispositivo (P ej. celular, pantalla, laptop) al Wi-Fi y,
 - Acto seguido se abrirá una ventana en tu dispositivo en la cual deberás llenar: (i) tus datos generales de **CLIENTE**, (ii) leer y aceptar los términos y condiciones del **Servicio** y (iii) confirmar el **Domicilio del Servicio**.

Realizando los pasos de forma correcta, el **CLIENTE** podrá navegar en internet.

Al momento de la activación del servicio en el **Domicilio del Servicio** del Cliente por medio de correo electrónico registrado se le notificará al Cliente la **Carta de los Derechos de los Usuarios**, el presente Contrato, así como su **Esquema Tarifario** y **Oferta Comercial de la Recarga** con sus términos y condiciones aplicables.

Este Contrato estará vigente por un tiempo indefinido hasta en tanto no se actualice el supuesto de **Baja del Servicio** descrito en la Cláusula Octava.

Al activar el **SERVICIO**, el **USUARIO** manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

QUINTA. ESQUEMA TARIFARIO

Posterior a la activación del **Equipo Terminal Módem** prepago, estará listo para realizar cualquier **Recarga de Saldo** conforme a la **Oferta Comercial de Recargas** vigentes en su **Esquema Tarifario**. Dependiendo del monto de la misma, obtendrá con base en la **Oferta Comercial de la Recarga** un número de **Servicios** y

Servicios Adicionales Propios o de Terceros incluidos en la misma, los cuales estarán disponibles por el tiempo que dure la recarga o bien, hasta que los mismos se agoten, lo que suceda primero.

Con cada **Recarga de Saldo** que realice el **CLIENTE**, recibirá por medios electrónicos lo siguiente: (i) la confirmación del monto de la recarga realizada, la vigencia de la misma y el acumulado de **Saldo Pagado** con el que cuente y, (ii) información de los beneficios contenidos en la **Oferta Comercial de la Recarga**, la vigencia aplicable y la liga de internet en donde podrá consultar los detalles de dicha oferta. La **Oferta Comercial de la Recarga** deberá haber sido registrada previamente ante el IFT, la cual puede consultarse en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ o por medio de la página www.movistar.com.mx.

La **Oferta Comercial de Recarga** podrá variar de tiempo en tiempo, sin que esto implique un cambio en las condiciones de contratación ofrecidas por **MOVISTAR** y será opción del **CLIENTE** antes de cada **Recarga de Saldo** consultar la **Oferta Comercial de Recarga** vigente y decidir si realiza dicha **Recarga de Saldo** o no.

El **CLIENTE** está consciente que al realizar la **Recarga de Saldo** correspondiente acepta los términos de **Oferta Comercial de Recarga** durante su periodo de vigencia.

SEXTA. CAMBIO DE ESQUEMA TARIFARIO.

Durante la vigencia del presente Contrato, en cualquier momento el **CLIENTE** podrá solicitar a **MOVISTAR** el cambio a otro **Esquema Tarifario** que se encuentre disponible y vigente en dicho momento. Dicho cambio podrá realizarse a través de los **Medios de Atención**. El cambio se aplicará una vez que termine la vigencia de la última **Recarga de Saldo** realizada por el **CLIENTE** bajo el antiguo **Esquema Tarifario**.

A partir de dicho cambio, la **Oferta Comercial de Recarga** aplicable a dicho **CLIENTE** será la correspondiente al nuevo **Esquema Tarifario**.

SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES PROPIOS Y DE TERCEROS.

Durante la vigencia del presente Contrato, **MOVISTAR** podrá ofrecer **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** a través de cualquiera de los canales disponibles para ello, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el **CLIENTE** lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Para el caso en que se utilicen medios electrónicos o canales no presenciales para la contratación de **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, **MOVISTAR** estará obligado a recabar el consentimiento expreso del **CLIENTE** a través de cualquier medio telefónico o electrónico disponible, así como a enviar a más tardar en un plazo de 5 días hábiles a través de un medio fehaciente, las características, tarifas y términos y condiciones aplicables al servicio contratado.

Los **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** pueden ser de cobro recurrente, lo que significa que una vez contratados, **MOVISTAR** descontará del **Saldo Pagado** el cargo recurrente respectivo, hasta que este solicite su cancelación, la cual en su caso se ejecutará en un plazo máximo de 5 días naturales contados a partir de la solicitud. En caso de que la cancelación se refiera a un Servicio Adicional de cobro recurrente, **MOVISTAR** podrá realizar previo a la cancelación un último cobro proporcional del cargo por los días en que hubiera sido utilizado el servicio.

Asimismo, **MOVISTAR** cuenta con **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** cuyo cobro sólo se realiza por única ocasión al momento de su contratación, sin que se establezca al **CLIENTE** la obligación de pago de un cargo recurrente y sin que se requiera de su cancelación posterior.

MOVISTAR no podrá obligar al **CLIENTE** a contratar estos servicios adicionales como condición para la celebración del presente Contrato o para asegurar la continuidad de la prestación de los **Servicios**.

Cuando **MOVISTAR** ofrezca cualquiera de estos Servicios Adicionales de manera gratuita o como promoción temporal al **CLIENTE**, al finalizar el plazo gratuito ofrecido, estos se cancelarán automáticamente salvo que el **CLIENTE** haya otorgado su consentimiento expreso de forma previa o posterior a la aplicación de dicha promoción, por cualquier medio físico o electrónico disponible para la aplicación del cargo recurrente correspondiente sobre el **Saldo Pagado** del **CLIENTE**.

Los términos, condiciones y tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales de telecomunicaciones provistos por **MOVISTAR**, deberán estar previamente registrados ante el IFT.

MOVISTAR contará con la opción de ofrecer al **CLIENTE** cada Servicio Adicional de telecomunicaciones o producto por separado, para cualquier **CLIENTE** que así lo solicite; debiendo dar a conocer al **CLIENTE** los términos, condiciones y tarifas aplicables a los mismos previo a su contratación.

OCTAVA. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO.

Debido a que el **Equipo Terminal Módem** relacionado al presente Contrato utiliza los **Servicios de MOVISTAR** en la Modalidad de Prepago, estará sujeta a un Ciclo de Vida, razón por la que si el **CLIENTE** desea dejar de utilizarlo no es necesario solicitar la cancelación del mismo, ya que el simple curso del tiempo sin actividad causará su baja.

A continuación, se detalla el Ciclo de Vida del **Servicio** en Modalidad Prepago, a fin de que el **CLIENTE** tenga conocimiento del momento en que perderá su titularidad en caso de desuso:

Servicio Activo: Se considera que está activo todo el tiempo en que la misma registre tráfico entrante o saliente, sin importar que la misma cuente con **Saldo Pagado**.

El Servicio Activo pueden estar en cualquiera de los siguientes dos supuestos:

1. **Servicio con Saldo Pagado** vigente o **Token** activo.
2. **Servicio sin Saldo Pagado** o **Token** activo.

Servicio Inactivo: Se considerará un **Servicio Inactivo** una vez que deje de registrar eventos de originación y/o recepción de datos de navegación.

El **CLIENTE** podrá permanecer en esta fase por 180 días naturales contados a partir del último registro de tráfico. En caso de que en cualquier momento de dicho plazo de 180 días el **Servicio** registre tráfico entrante o saliente, volverá a la fase Activa. Cuando se realice una **Recarga de Saldo** sin la generación de tráfico entrante o saliente provocará que el **Servicio** regrese a la fase Activa.

En caso de que el **Servicio** cuente con **Saldo Congelado** al momento de iniciar la Fase de Inactividad, esta se ampliará hasta 365 días naturales, a fin de salvaguardar el derecho del **CLIENTE** a recuperarlo mediante la realización de una **Recarga de Saldo** durante dicho plazo.

Baja del Servicio: En caso de que el **Servicio** no registre tráfico entrante o saliente durante los 180 días naturales sin saldo o 365 días con **Saldo Congelado** de la fase Inactiva, se determinará la baja del **Servicio** y, por tanto, será desasociada del **Equipo Terminal Módem** del **CLIENTE**. En ese momento el **Saldo Congelado** se perderá.

NOVENA. CONSULTA DE SALDO

El **CLIENTE** podrá consultar su saldo de manera gratuita a través del *611, marcando #100# desde su Equipo Terminal o dentro de la app MovistarMX.

Los tipos de saldo se podrán consultar en la aplicación Movistar MX y las tablas de vigencia estarán disponibles en www.movistar.com.mx.

DÉCIMA. MEDIOS DISPONIBLES PARA REALIZAR RECARGA DE SALDO.

MOVISTAR pone a disposición de los **CLIENTES** los siguientes medios para **Recarga de Saldo**:

- a) Centros de Atención y Ventas en días y horarios hábiles;
- b) Red de Distribuidores Autorizados Movistar en días y horarios hábiles;
- c) Recarga en www.movistar.com.mx/recarga y
- d) App MovistarMX.

En cada **Recarga de Saldo** que realice el **CLIENTE**, se notificará por medios electrónicos la confirmación del saldo recargado, los **Servicios** activados, vigencia y la liga de internet respectiva para consultar dicho los detalles de los **Servicios**.

DÉCIMA PRIMERA. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

El **CLIENTE** podrá solicitar a **MOVISTAR** el cambio de domicilio en el que se prestan los **Servicios**, para lo cual, Movistar informará al **CLIENTE** de manera inmediata si el nuevo domicilio se encuentra dentro de la cobertura habilitada para poder prestar el **Servicio** y si este cambio tiene un costo o no. En caso de que el cambio de domicilio sea procedente, el cliente deberá solicitar el cambio por medio del portal de autogestión.

En caso de que no exista cobertura para prestar el **SERVICIO** en el nuevo domicilio, el **CLIENTE** podrá dejar dar por terminado el presente Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍA DEL EQUIPO TERMINAL MÓDEM

MOVISTAR está obligado a informar al **CLIENTE** al momento de la contratación y adquisición del **Equipo Terminal Módem**, el período de Garantía que se le otorga sobre el mismo la cual no puede ser inferior a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la compra del **Equipo Terminal Módem**, así como el procedimiento para hacerla efectiva directamente en los **CAC**, de conformidad con los términos y condiciones contenidos en la Póliza de Garantía otorgada por el fabricante o importador del **Equipo Terminal Módem**.

MOVISTAR proporcionará información al **CLIENTE** para gestionar las reparaciones directamente ante el fabricante una vez que la vigencia de la Póliza de Garantía haya vencido.

Todas las sustituciones del **Equipo Terminal Módem** serán a cargo de **MOVISTAR** siempre y cuando, el daño no haya sido ocasionado por causas imputables al **CLIENTE**. En caso contrario, el **CLIENTE** deberá pagar el costo de un nuevo **Equipo Terminal Módem** para continuar gozando de los **Servicios**.

En caso de que el **Equipo Terminal Módem** sea objeto de robo, extravío o destrucción, será obligación del **CLIENTE** adquirir un nuevo equipo para continuar con la prestación de los **Servicios**.

DÉCIMA TERCERA. ESTADO DE CUENTA DEL SERVICIO

MOVISTAR pondrá a disposición del **CLIENTE** a través de la aplicación MovistarMX, su Estado de Cuenta, a través del cual podrá consultar los siguientes conceptos:

- a) Las **Recargas de Saldo** realizadas,
- b) Los cargos realizados por la prestación de los **Servicios** y **Servicios Adicionales** provistos por **MOVISTAR**,
- c) De manera separada, los cargos correspondientes a **Servicios Adicionales** provistos por Terceros,
- d) El consumo total de datos del **Token**,
- e) Cualquier ajuste que **MOVISTAR** haya realizado y
- f) Los datos para Consultas y Aclaraciones.

El **CLIENTE** podrá solicitar la aclaración de cualquier cargo o movimiento contenido en su **Estado de Cuenta** que no reconozca, a través de cualquiera de los canales de atención al **CLIENTE** disponibles. En ese caso **MOVISTAR** le otorgará un número de folio con el que podrá darle seguimiento a su reclamación.

MOVISTAR contará con un plazo máximo de 15 días naturales para dar respuesta sobre la procedencia o improcedencia de su reclamación. En caso de que la reclamación resultara procedente, **MOVISTAR** estará obligado a devolver el monto del Cargo Indebido en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la determinación de procedencia, así como el 20% adicional sobre dicho monto por concepto de bonificación, el cual será abonado como **Saldo Pagado** del **CLIENTE**.

DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

MOVISTAR suspenderá el Servicio, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) Por solicitud del **CLIENTE**, en caso de robo o extravío del Equipo, conforme a lo establecido la **Cláusula Décima Quinta** siguiente, hasta en tanto no solicite su reactivación;
- b) Por la realización por parte del **CLIENTE** de Prácticas consideradas como Prohibidas, de acuerdo con lo establecido en la **Cláusula Décima Séptima** del presente Contrato;
- c) Porque se identifique la utilización de un Equipo Propiedad del **CLIENTE** no homologado;
- d) Por solicitud de autoridad competente con el objetivo de cesar la comisión de delitos.

- e) Por resolución o declaración judicial o administrativa por autoridad competente.

MOVISTAR notificará al **CLIENTE**, a través de medios físicos, electrónicos y/o digitales que tenga disponibles, la suspensión realizada, así como el motivo por el cual se realizó. Una vez subsanada la causa de la suspensión, la reactivación de los **Servicios** se realizará en un periodo no mayor a 48 horas.

La suspensión que realice **MOVISTAR** por cualquiera de los motivos antes mencionados no afectará la vigencia del **Saldo Pagado** o cualquier **Token** que en ese momento el **CLIENTE** tenga activo.

DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO TERMINAL MÓDEM

Será responsabilidad del **CLIENTE** realizar el reporte a **MOVISTAR** en caso de robo o extravío del Equipo Terminal con el que se utilicen los **Servicios**. Para tal efecto, **MOVISTAR** pondrá a disposición del **CLIENTE** medios telefónicos y electrónicos para realizar dicho reporte. Una vez generado el mismo, **MOVISTAR** procederá en forma inmediata a la suspensión de los **Servicios**.

Adicionalmente, el **CLIENTE** podrá solicitar a **MOVISTAR** el bloqueo del Equipo Terminal proporcionando el IMEI para su inclusión en la lista de negra de equipos reportados como robados administrada por **GSMA** (por sus siglas en inglés), a efecto de que el mismo no pueda ser utilizado en la red de ningún proveedor de servicios.

DÉCIMA SEXTA. COMPENSACIÓN Y/O BONIFICACIÓN

MOVISTAR estará obligado a compensar al **CLIENTE** en el siguiente supuesto:

1. Por fallas en los **Servicios** cuando exista una determinación por parte del **IFT** respecto del incumplimiento de **MOVISTAR** a los parámetros que emita el **IFT**. **MOVISTAR** compensará al **USUARIO** conforme a la fórmula que se acuerde con el **IFT** para realizar la compensación correspondiente.
2. Por no prestar en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, así como por la interrupción total de la prestación de los **Servicios** por causas imputables a **MOVISTAR**, salvo en caso de interrupciones por periodos menores a 72 horas por caso fortuito o de fuerza mayor. En este caso, **MOVISTAR** compensará al **CLIENTE** la parte proporcional de la **Recarga de Saldo** promedio de todos los clientes activos en un mismo **Esquema Tarifario** por el tiempo que haya durado la interrupción.

MOVISTAR aplicará adicionalmente una bonificación del 20% sobre el monto de compensación resultante. Tanto la compensación como la bonificación correspondiente se verá reflejada en un plazo máximo de 60 días naturales en el **Saldo Pagado** del **CLIENTE**.

DÉCIMA SÉPTIMA. PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA

Los **Servicios** provistos por **MOVISTAR** bajo el presente Contrato son para uso exclusivo de comunicaciones sin fines de comercialización o venta, por lo que cualquier uso distinto al establecido en el presente Contrato facultará a **MOVISTAR** en un primer momento a suspender el **Servicio** hasta por 30 días naturales, a fin de realizar el análisis respectivo y determinar si se deberá proceder a la terminación del Contrato.

A fin de que el **CLIENTE** conozca estas prácticas identificadas, **Movistar** pondrá a su disposición la página www.movistar.com.mx para poderlas consultar. En este sentido, **Movistar** declara que conforme a los términos y condiciones del **Esquema Tarifario** u **Oferta Comercial de recarga** dichas prácticas no son condiciones contrarias al Contrato.

En caso de detectarse que el **CLIENTE** incurre en cualquiera de las conductas señaladas, **MOVISTAR** se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a **MOVISTAR**, pudiendo en su caso, suspender o dar por terminado el presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DEL ESQUEMA TARIFARIO BAJO EL CUAL SE ENCUENTRE ACTIVO EL EQUIPO TERMINAL MÓDEM DEL CLIENTE

MOVISTAR estará facultada para llevar a cabo la modificación de las condiciones del **Esquema Tarifario** bajo el cual se encuentre activa el Servicio del **CLIENTE**, siempre y cuando lleve a cabo la notificación de dichos cambios, cuando menos con 15 días naturales de antelación a la aplicación de estos. **MOVISTAR** deberá

realizar dicha notificación, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El **CLIENTE** en el entendido que por tratarse de un Contrato para la prestación de Servicios de Acceso de Banda Ancha bajo la modalidad de prepago, podrá solicitar su cambio a **MOVISTAR** a otro **Esquema Tarifario** de prepago vigente y disponible, o bien, dejar de utilizar el **Servicio** para que en el curso de su Ciclo de Vida se genere la baja de la misma.

La presente Cláusula no es aplicable a la **Oferta Comercial de Recarga** ya que, conforme a lo establecido en la Cláusula Quinta anterior, **MOVISTAR** estará facultada para cambiar la **Oferta Comercial de Recarga** de tiempo en tiempo, previo registro ante el IFT y asegurar su consulta por parte del **CLIENTE**, por lo que, si el **CLIENTE** realiza la **Recarga de Saldo** correspondiente, se entenderá como otorgado su consentimiento respecto de la misma.

DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES AL CLAUSULADO DEL CONTRATO

MOVISTAR estará facultada para llevar a cabo modificaciones al presente clausulado o bien para sustituirlo por uno nuevo siempre y cuando obtenga la autorización y registro del contrato modificado por parte de la **PROFECO**. En este supuesto, **MOVISTAR** deberá llevar a cabo la notificación de dichos cambios al **CLIENTE** con al menos 15 días naturales de antelación a la aplicación de estos. El aviso que realice podrá ser notificado al **CLIENTE** a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra naturaleza disponibles.

En caso de oposición del **CLIENTE** a la aplicación de las modificaciones al clausulado, podrá dejar de utilizar el **Equipo Terminal Módem** para que en el curso de su Ciclo de Vida se genere la baja del Servicio.

En caso de que **MOVISTAR** lleve a cabo alguna modificación al clausulado en cumplimiento de alguna disposición legal, reglamentaria o administrativa, o bien, por determinación de autoridad competente, no será aplicable el derecho de oposición del **CLIENTE**.

El **USUARIO** manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

VIGÉSIMA. NOTIFICACIONES

MOVISTAR señala como sus domicilios los **Medios de Atención** descritos en la Cláusula Primera para recibir notificaciones.

El **CLIENTE** deberá indicar a **MOVISTAR** un domicilio para efectos fiscales y/o correspondencia, el cual, será registrado por **MOVISTAR** y será válido para cualquier notificación. El **CLIENTE** deberá notificar a **MOVISTAR** cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 días naturales a partir de haber sucedido. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

VIGÉSIMA PRIMERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES

Los datos personales del **CLIENTE** serán tratados conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen y serán protegidos de conformidad con el Aviso simplificado el cual se puede consultar en www.movistar.com.mx.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONSENTIMIENTO PARA PUBLICIDAD

El **CLIENTE** entiende y acepta que al activar el **Equipo Terminal Módem** otorga su consentimiento a **MOVISTAR** para que se le hagan llamadas y envío de información por medios digitales con fines mercadotécnicos y publicitarios sobre servicios propios y de terceros a su número telefónico y/o **Equipo Terminal Módem** el cual puede denegar en cualquier momento a través de los Medios de Contacto, así como para que se utilicen sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Simplificado.

En caso de que desee revocar su consentimiento, podrá realizarlo a través de los **Medios de Atención**. En este supuesto, **MOVISTAR** contará con un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la solicitud para detener el envío de esta información.

VIGÉSIMA TERCERA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Con la finalidad de que los términos y condiciones comerciales establecidos en el Contrato, sean del conocimiento y alcance de las personas con discapacidad, **MOVISTAR** pondrá a su disposición personal

capacitado para informarle los términos y condiciones con el objetivo de que tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el Contrato estará disponible en www.movistar.com.mx página que cuenta con funcionalidades de accesibilidad en cumplimiento a la normativa emitida por el IFT.

VIGÉSIMA CUARTA. JURISDICCION, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS.

Tanto **MOVISTAR** como el **CLIENTE** reconocen la competencia de la **PROFECO** en la vía administrativa y del **IFT** respecto a la calidad de los servicios de telecomunicaciones, cada uno de conformidad con sus atribuciones expresas. Asimismo, acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la **PROFECO**, **MOVISTAR** no podrá interrumpir el **Servicio** prestado, siempre y cuando el **CLIENTE** cuente con **Saldo Pagado** o tenga algún **Token** activo.

DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 574-2019 de fecha 07 del mes de octubre de 2019.

El **USUARIO** podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Pegaso_PCS, S.A. de C.V.!!Telefónica Movistar 574-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Pegaso_PCS_S.A.de_C.V.!!Telefónica_Movistar_574-2019.pdf) y en el siguiente código:

