

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	FREEDOMPOP
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO	148-2017
FECHA DE REGISTRO	04/07/2017

CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET086101AU-509193
VIGENCIA	06/09/2026
NATURALEZA	TELFONÍA MÓVIL



Ciudad de México, a 04 de julio de 2017

FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**, presentado por el proveedor **FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 148-2017, a 04 de julio de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción



El modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones con número de registro 148-2017 estuvo vigente del 04 de julio de 2017 al 07 de octubre de 2019. Este contrato sólo tiene vigencia y efectos con los consumidores que contrataron en el periodo de su vigencia.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía móvil multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener “caracteres legibles a



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/3711/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“ Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme” Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

FreedomPop		Contrato #
1) Datos del Usuario		
a) Nombre del Usuario:	_____	
b) Domicilio:	_____	
c) Registro Federal de Contribuyentes:	_____	
d) Teléfono:	_____	

PAQUETE DE SERVICIOS	PAGO \$ _____
FOLIO IFT: _____	EFFECTIVO ()
MODALIDAD CONTRATADA: _____	TARJETA CREDITO ()
	TARJETA DEBITO ()

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO
 Por medio de la presente autorizo a “EL 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 _____.

No. de Tarjeta _____
 Institución Bancaria _____

Firma o Rubrica de “EL SUScriptor” _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

“EL SUScriptor” SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

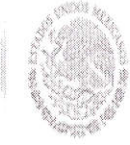
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

“EL SUScriptor” SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Firma o Rubrica de "EL SUScriptor" _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Las presentes condiciones constituyen el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que celebran, como (PROVEEDOR, o NOSOTROS), FREEDOMPOP MEXICO S.A. DE C.V. ("FREEDOMPOP") con domicilio en Calzada de Tlalpan 1924, Colonia Churubusco Country Club, Delegación Coyoacán, C.P. 04210, y los usuarios o clientes que adquieren nuestros servicios (el "cliente", "tu", o el "usuario" o "CONSUMIDOR").

DECLARACIONES:

- A. Puedes contactarnos en:
- I. Desde tu teléfono celular FREEDOMPOP marca sin costo de las 07:00 a las 22:00 horas al *3733
 - II. Desde cualquier teléfono en México marca sin costo de las 07:00 a las 22:00 horas al 018009530743.
 - III. Vía correo electrónico: en atención.mx@freedompop.com las 24 hrs del día.
 - IV. Desde nuestra página web mx.freedompop.com las 24 horas del día.
 - V. Por carta a calle Calzada de Tlalpan No. 1924, Colonia Churubusco Country Club, Delegación Coyoacán, C.P. 04210. Estado Ciudad de México
- B. Si necesitas consultar tu estado de cuenta o requieres una factura, podemos enviártelos a tu correo electrónico si así lo autorizas, además de que la factura se enviará con los servicios efectivamente prestados para que estés bien informado, lo anterior puedes hacerlo en mx.freedompop.com ingresando tu nombre de usuario y contraseña, los cuales generarás después de introducir tu nombre, correo electrónico y número de teléfono. La información estará disponible mientras seas nuestro cliente.
- C. En FREEDOMPOP cumplimos con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Toda tu información está segura en nuestra página de internet porque tenemos candados de seguridad electrónicos y sólo podrás acceder a tus datos con tu usuario y contraseña. Te recomendamos no compartir los datos de usuario y contraseña, cambiarlos periódicamente y guardar de forma segura la respuesta a la pregunta secreta de seguridad o cualquier otra información de la cuenta.
- D. Este Contrato tiene vigencia a partir de la fecha de contratación y la fecha de inicio de cobro es la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio.
- E. FREEDOMPOP tiene contratado los servicios de Red con Radio Móvil Dipsa S.A. DE C.V. comercialmente conocida como Telcel.
- F. Como en la vida siempre hay cambios, puede que en algún momento necesitemos modificar los planes o paquetes. Sabes que siempre lo haremos pensando en lo mejor para ti y en el cumplimiento de la ley. Si esto sucede te vamos a avisar a través de un mensaje de texto, además de la página de Internet mx.freedompop.com con al menos 15 días de anticipación a que entren en vigor los cambios del Contrato. Si no estás de acuerdo con los cambios, tienes derecho a terminar este contrato en cualquier momento, y lo puedes hacer contactándonos por los medios mencionados en la declaración A incisos I, II, III, IV, V arriba indicados y solicitar el reembolso de tu saldo a favor, este reembolso se realizara vía electrónica o llamando a nuestro centro de servicio y con base a los datos que nos proporcionas en tu solicitud, dentro de los 10 días naturales contados a partir de tu solicitud, o bien podrás usarlo hasta que te lo acabes. Revisar Procedimiento de Devolución.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

Estamos obligados a cuidar tu privacidad y datos personales. No usaremos tus datos para venderte algo, salvo cuando tú nos lo hayas. El CONSUMIDOR no acepta que FREEDOMPOP ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato. Si quieres saber cómo protegemos tus datos personales y tus derechos, por favor consulta nuestro Aviso de Privacidad, disponible en mx.freedompop.com.

DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Carátula.

Se refiere a la carátula de este CONTRATO que es parte integrante de este.

Ciclo de facturación: Es el periodo, con fecha de inicio y fin, formado por 30 días que corresponden al tiempo que has utilizado el servicio de FREEDOMPOP contratado, por lo tanto, el intervalo de fechas de tu ciclo indica el principio y fin de tu fecha de facturación.

Fecha de cobro: Fecha de inicio de la prestación del servicio.

Es el período mensual en el que te vamos facturando tus servicios de FREEDOMPOP si compras un Plan mensual del Servicio Telefónico. Si su ciclo de facturación comienza el octavo día del mes, se le cobrará el octavo día del mes siguiente y así cada mes, su suscripción, continuará por periodos mensuales consecutivos, siempre y cuando continúe pagando de manera oportuna.

Derechos ARCO: Se refiere a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, contemplados por la Normativa de Datos Personales

Equipo: Comprende todo equipo que utiliza el CONSUMIDOR para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones, este será propiedad y responsabilidad del CONSUMIDOR.

Medio de Pago.

Es la forma de pago señalada y elegida por el cliente la cual se especifica en la Carátula, por medio de la cual se obliga a pagar al PROVEEDOR por los servicios contratados.

Modalidad de Contratación.

Se refiere a la oferta comercial contratada por el cliente la cual puede ser de prepago o Plan Mensual Prepago conforme a los paquetes registrados.

Plan Mensual Prepago: Es la oferta de Servicios que El PROVEEDOR pone a disposición del cliente. El Plan Mensual Prepago incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el cliente por el pago de un Cargo Fijo Mensual, continuará por periodos mensuales consecutivos, siempre y cuando continúe pagando de manera oportuna o el cliente solicite la cancelación a través de alguno de los medios mencionados en la declaración A incisos I, II, III, IV, V. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales de Servicios de Telecomunicaciones.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

“ Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ”.

Plan Mensual Gratuito: El PROVEEDOR proporciona una asignación de voz de ___ minutos a números fijos móviles en México cada 30 días, una asignación de ___ mensajes de texto cada 30 días y una asignación de ___ datos cada 30 días, sin costo para el cliente.

Prepago: Modalidad de contratación en la cual el cliente debe realizar una recarga de saldo para hacer uso de los servicios.

Servicio.

Nos referimos a los servicios de telecomunicaciones ofrecidas por el PROVEEDOR de acuerdo a la Modalidad de Contratación que se indica en la Carátula y los servicios de Valor Agregado y Otros de Servicio solicitado o autorizados por el cliente.

Servicios Adicionales: En caso de que el CONSUMIDOR contrate posteriormente más servicios o servicios adicionales con FREEDOMPOP, éstos quedarán comprendidos por el presente CONTRATO, siempre y cuando así lo solicite expresamente el CONSUMIDOR y éste acepte cumplir con todos los requisitos que se establecen en este CONTRATO, respecto de dichos Servicios Adicionales. FREEDOMPOP no obligará al suscriptor a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de los servicios originalmente contratados.

Los servicios adicionales podrán ser proporcionados al CONSUMIDOR de manera independiente siempre y cuando no implique una afectación y sean compatibles con la prestación de los Servicios.

FREEDOMPOP contará con un plazo máximo de 5 días naturales a partir de la fecha de recepción de dicho aviso para cancelarlos. La cancelación de los Servicios Adicionales no exime al CONSUMIDOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

A menos que FREEDOMPOP especifique lo contrario expresamente para un servicio en particular, todos los Servicios Adicionales y Otros Servicios se configuran como cargos recurrentes de prepago.

Sus suscripciones continuarán recurriendo hasta que el CONSUMIDOR cancele su suscripción al Plan Mensual, o en cualquier momento a través de alguno de los medio que FREEDOMPOP ponga a disposición del CONSUMIDOR sin perjuicio que los servicios originalmente continúen.

Tarifas: Se refiere a las aplicables al Plan Mensual Prepago o Prepago. Las tarifas de FREEDOMPOP las puedes encontrar de manera detallada en la página web mx.freedompop.com o en los diferentes medios de contacto que hemos dispuesto para ti. Estas tarifas también están inscritas en el Registro Público de Concesiones, http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ que administra el Instituto Federal de Telecomunicaciones

CLAUSULAS:

1) Objeto del contrato

El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de telefonía móvil en la modalidad indicada en la Carátula del presente contrato:

2) El Contrato que tienes con nosotros.

Tu servicio de telefonía móvil es: La que se especifica en la Carátula de este contrato.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

Funciona con un SIM (Modulo de Identificación del Suscriptor). Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como tu número de teléfono móvil) y eso hace que puedas usar los Servicios que tengas activos. Las especificaciones técnicas de tu SIM harán que solo funcione con FREEDOMPOP y no con otras redes. Te sugerimos los adquieras en tiendas autorizadas. Al efecto te listamos los lugares en nuestra página web mx.freedompop.com donde los puedes adquirir.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, deberás seguir el siguiente procedimiento:

- Establecer contacto a través de los diferentes medios mencionados en la declaración A.
- Validar datos de contacto y de seguridad
- Confirmar dirección de recepción del SIM
- Validar guía de envío de SIM

Finalmente, y cuando te registres para contratar nuestros Servicios, por favor considera que tienes que ser mayor de edad y que tú eres el responsable de que tus datos sean verdaderos.

3) Plazo para cancelación de los Servicios contratados por Internet.

Tienes 5 días para arrepentirte si adquiriste nuestros Servicios de manera presencial o a través de Internet. Tú debes avisarnos dentro de estos 5 días para cancelar el Contrato a través de cualquiera de los medios señalados en la declaración A incisos I, II, III, IV y V arriba mencionados

En caso de solicitar un reembolso por esta cancelación el monto a reembolsar se calculará bajo el siguiente esquema: Monto total pagado menos el costo de los servicios devengados hasta el momento de la cancelación.

4) Activación del Servicio.

Para usar el servicio, necesitas I) insertar el SIM dentro de tu equipo y II) encender el equipo. Una vez que el sistema de mensajería, a través de un mensaje, te indique el número de teléfono asignado el servicio estará activo y listo para su uso. Si tienes dudas, te ayudamos en cualquiera de los medios de contacto.

5) Cargos por uso del Servicio Prepago.

En tanto que los servicios del PROVEEDOR se ofrecen en la modalidad de prepago, el cliente deberá pagar los Servicios de los que desea disfrutar por adelantado.

6) Cargos por uso del Servicio de Plan Mensual.

Su fecha de pago mensual se basa en el día del mes en que activó su plan mensual o plan Mensual Gratuito. El pago deberá ser efectuado a más tardar hasta su siguiente fecha de corte de pago mensual. Por ejemplo, si compra una suscripción mensual o de prueba y su ciclo de facturación comienza el octavo día del mes, se le cobrará el octavo día del mes siguiente y cada mes posterior, hasta terminar su suscripción..

Si el proveedor de pago del cliente rechaza el cargo a la tarjeta registrada, el PROVEEDOR intentará realizar el cargo en la tarjeta registrada cada 6 días, con un intento máximo de 5 (cinco) veces, a menos que haya pagado el cargo en su totalidad antes del día en que nosotros volvamos a intentar realizar el cargo a su tarjeta. Durante este tiempo su Servicio de telefonía y cualquier Servicio Adicional que haya adquirido se suspenderá y no podrá utilizar dichos servicios, independientemente del saldo de uso de disponible en su cuenta de FREEDOMPOP para el Servicio de telefonía.

7) Cambio de plan.

El cliente puede realizar un cambio de Plan Mensual de nivel superior en cualquier momento durante el mes del plan. Cuando se actualiza durante el mes del plan existente, se le cobrará una cantidad ajustada del Plan Mensual actualizado y se le proporcionarán los datos combinados (datos restantes del Plan Mensual existente y datos del nuevo Plan Mensual actualizado) o minutos de voz y mensajes de texto (minutos de voz restantes y mensajes de



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

“ Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

texto en el Plan Mensual existente y minutos de voz y mensajes de texto en el nuevo Plan Mensual actualizado), según sea el caso, para el resto del ciclo del Plan Mensual existente.

El cambio de plan para clientes que tengan contratado un Compromiso de Plazo (mensual) se registrará en el sistema y entrará en vigor al día siguiente del término del Compromiso de Plazo.

8) Pago por uso de Consumos Excedentes durante el período actual.

Los clientes reciben por parte del PROVEEDOR una asignación específica de datos de Banda Ancha o una asignación de Minutos de Voz y de Mensajes de Texto cada mes de acuerdo con el Plan Mensual que han seleccionado. Por lo anterior el PROVEEDOR pone a disposición de todos los clientes (incluidos los suscriptores del Plan Mensual Gratuito) la opción de poder utilizar el consumo de datos adicionales más allá de los límites de capacidad mensuales del Plan Mensual esto previa autorización del cliente usando la función Mi Cuenta en nuestro Sitio mx.freedompop.com (u otra función que podamos poner a su disposición). Se le notificarán las tarifas de uso adicionales aplicables antes de completar la transacción para suscribirse al Servicio.

Estos cargos serán adicionales al pago mensual en caso de tener activo alguno, el monto de los cargos será el que cliente decida en nuestro Sitio mx.freedompop.com el monto aplicado se utilizará para cubrir el consumo de datos adicionales al plan mensual asignado y evitar que se quede sin servicio de datos.

9) Manejo de los saldos en tu cuenta.

Con nosotros tu saldo nunca vence, es decir siempre estará vigente. Te recomendamos siempre contar con un saldo suficiente para que tengas acceso a nuestros Servicios. Los saldos de cuenta no son canjeables por dinero en efectivo; es decir, una vez que abonas dinero, tu saldo puede aplicarse al uso que haces de nuestros Servicios durante el período de vigencia del Contrato o para traspasarlo, por instrucciones tuyas, a otro CONSUMIDOR nuestro. El Servicio de envío de mensajería, navegación y el de realizar llamadas podría ser interrumpido si no tienes saldo suficiente en tu cuenta.

10) Cómo abonar saldos en cuenta.

Puedes recargar el saldo de tu cuenta, a través de nuestra página web, puntos de venta y tiendas de autoservicio que estén anunciados en mx.freedompop.com

11) ¿Cómo calculamos tus cargos para prepago?

Cobramos de manera diferente por el uso que haces de llamadas de voz regulares, el uso que haces de datos o el envío de mensajes de texto

- A. **Llamadas de voz regulares.** Si cuentas con tarifa por minuto redondeamos minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o si cuentas con tarifa por segundo te cobramos por segundo las llamadas a cualquier destino dentro y fuera de México. El tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que la llamada se conecte, incluso a contestadoras automáticas, buzón de voz (después de los tres tonos) o servicios de transcripción de voz y termina al finalizar la conexión de la llamada. No te vamos a cobrar por llamadas no contestadas ni por líneas ocupadas. Nosotros no te cobramos por llamadas entrantes.
- B. **Uso de Datos.** El uso de datos se mide en kilobytes, no en minutos/tiempo. Cada sesión de datos que inicies se redondea a Kilobytes y el cargo se aplica según los Kilobytes consumidos.
- C. **Uso de Mensajes de Texto (SMS).** De acuerdo con la tarifa que hayas contratado, se te podrán aplicar cargos por envío de mensajes de texto. El uso de mensaje de texto se mide por evento de 160 caracteres, por lo que, si envías un mensaje de por ejemplo 180 caracteres, te vamos a cobrar dos mensajes de texto (SMS). Únicamente cobramos por mensajes salientes y cualquier mensaje que recibas, no tiene costo.

12) Momento en que FREEDOMPOP cobra los cargos por servicio prepago.

Te cobraremos al hacer uso del Servicio y los cargos se deducirán del saldo de tu cuenta.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

13) Impuestos.

Nuestras tarifas ya incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), mismo que podrá cambiar por mandato de la autoridad. En caso de que la ley indique que deben cobrarse otros impuestos por nuestros Servicios, te los cobraremos a tu cuenta.

14) Reclamaciones por cargos efectuados por FREEDOMPOP.

En caso de que “EL CONSUMIDOR” desee impugnar un cargo, este cuenta con 30 (treinta) días calendario, posteriores a la “FECHA LÍMITE DE PAGO” para realizar aclaraciones sobre los cargos o Servicio(s) prestados por “EL PROVEEDOR”, independientemente de los términos para el ejercicio de otras acciones legales. Además para consulta de estado de cuenta se pone a disposición en la página web la siguiente liga mx.freedompop.com o será enviado por correo electrónico

“EL PROVEEDOR” dará respuesta a “EL CONSUMIDOR” dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha de la impugnación ya sea en su correo electrónico, o mediante llamada telefónica o al medio que haya indicado el suscriptor al momento de suscribirse, sobre la procedencia de la aclaración. En el caso de ser procedente “EL PROVEEDOR” deberá reembolsar las cantidades cobradas así como también deberá bonificar al menos el 20% del monto objetado a más tardar dentro de los 3 días siguientes a que haya sido procedente la objeción a favor de “EL CONSUMIDOR”.

15) Cargos revocados de tarjeta de crédito.

Si hemos efectuado el cobro a su forma de pago registrada por un cargo que consideramos autorizado y válido en virtud de estos Términos, y la compañía de tarjeta de crédito u otro proveedor de pagos posteriormente nos retiene o revoca tal pago porque el cargo ha sido disputado por el cliente (“Cargo Revocado”), nos reservamos el derecho de suspender su acceso a los Servicios contratados hasta que dicho cargo revocado sea anulado o revertido, o en el caso de una disputa de facturación, la disputa de facturación se resolverá como se establece en estos Términos.

16) Si pierdes o te roban tu equipo.

Si pierdes o te roban tu Equipo, comunícate inmediatamente con nosotros a cualquiera de los medios de contacto arriba mencionados para reportarlo, suspender el servicio para evitar que lo usen, generando cargos y usos indebidos. Entre más información nos das, mejor, dado que debemos informarles a las autoridades. Para recuperar tu SIM debes de seguir el proceso indicado en el inciso 2 de este contrato.

17) Portabilidad de números de teléfono.

Si quieres cambiarte de proveedor de telefonía móvil, tienes derecho a mantener tu número telefónico sin importar quien sea tu nuevo proveedor de servicios. Para portar tu número desde o hacia nosotros, por favor revisa los pasos en nuestro Sitio Web, o contáctanos en cualquiera de los medios de contacto mencionados arriba. Te pediremos algunos datos para poder realizar el trámite en tu nombre y te contactaremos para informarte la fecha en la que se realizará el cambio. La portabilidad no tiene costo para ti y se realiza en un máximo de 24 horas. Ahora bien, en el caso que se ejecute exitosamente la portabilidad hacia otro Operador, está será causa suficiente para la cancelación del Contrato, sin necesidad de ningún procedimiento adicional.

En caso de que el contrato sea celebrado derivado de la portabilidad numérica de “EL CONSUMIDOR”, tendrá derecho de exigir el pago de un 20% del consumo realizado en el mes, si la portación no se ejecuta en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que ingresa su solicitud

18) Cobertura: dónde funcionará tu Equipo.

Los Servicios se prestarán de forma continua y eficiente de acuerdo al objeto del Contrato, bajo la cobertura indicada en nuestra página web mx.freedompop.com. En caso de que no los prestemos de esta forma conforme a la calidad establecida y las disposiciones legales vigentes se compensará conforme al tiempo afectado, o que los Servicios tuvieren alguna interrupción por caso fortuito o fuerza mayor, te bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado dicha interrupción. Con independencia de lo anterior el CONSUMIDOR tendrá derecho a terminar este Contrato y a solicitar el reembolso de su saldo contactándonos en los medios antes establecidos. En caso de que el Servicio se



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

interrumpa totalmente, o no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables a FREEDOMPOP, te compensaremos y bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado tal interrupción. En el evento de suspensiones programadas de los servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar los Servicios, FREEDOMPOP te informará dicha situación con 3 días naturales de anticipación a la fecha en la que se llevará a cabo la suspensión a través de mensajes de texto (SMS) indicándote fecha, hora de inicio y hora de finalización de la ventana de mantenimiento y en caso de incumplimiento te compensaremos y bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado la interrupción del servicio. Las Bonificaciones mencionadas se realizarán en un máximo de 3 días hábiles.

19) Contenido transmitido por las redes.

Si contrataste nuestros Servicios de datos, podrás tener acceso a Servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales ("Contenido de Datos") o enviar Contenido de Datos a cualquier otro lugar, dependiendo de la tarifa que tengas contratada. Los contenidos que se acceden mediante el acceso a Internet son de terceros, de los cuales FREEDOMPOP no es responsable ni ofrece garantías. Ten en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: (A) inadecuado para niños/menores de edad; (B) poco fidedigno o inexacto; u (C) ofensivo, indecente o censurable. Por lo tanto, tu eres es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que tu o terceros tienen acceso a través de tus Servicios. Te sugerimos que controles el uso de datos que hagan los niños/menores. Asimismo, el Contenido de Datos de terceros puede dañar tu Equipo y tu software. No debes enviar contenido ilegal o que afecte de manera adversa o ponga en riesgo los derechos de FREEDOMPOP o los derechos de terceros. Tampoco somos responsables por ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que hayas accedido a través de nuestros Servicios o que cargues a tu Equipo y es tu responsabilidad almacenarlo y respaldarlo.

20) No somos responsables de ciertos problemas.

No somos responsables de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de nuestro control:

- a) Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por nuestros Servicios;
- b) El Contenido de datos o el tipo de información al que accede mientras usa nuestros Servicios;
- c) La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM;
- d) Pérdida de tu información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

21) Medidas de seguridad.

Debes implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger tu Equipo, computadora o dispositivo y para respaldar la información que hayas almacenado en cada uno de ellos.

22) Suspensión de los Servicios.

Podemos suspender cualquier Servicio, siguiendo los términos de la ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado:

- a) En el caso que el Equipo o tu uso del Servicio este causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los Servicios prestados (como describimos abajo); FREEDOMPOP deberá justificar que se están causando perjuicios a la red o a los servicios prestados y procederá a realizar la suspensión del servicio de manera inmediata, no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión;
- b) Si su servicio es Plan Mensual Prepago se suspenderá su línea al no pagar la renta mensual por el Servicio telefónico, y los Servicios de Valor Agregado en la fecha del ciclo de facturación correspondiente. Mientras su Servicio Telefónico, esté suspendido, no podrá realizar llamadas telefónicas, ni envió de mensajes, y no tendrá acceso a los Servicios de Valor Agregado que haya adquirido hasta que pague todos



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

los cargos pendientes en su cuenta. Si a los 30 días después de su fecha de pago mensual no realiza el pago de todas las tarifas aplicables, su Servicio será cancelado.

- c) Si su servicio es Plan Mensual Gratuito, se suspenderá al no pagar por los Servicios de Valor Agregado en caso de tener alguno activo. Mientras su Servicio este suspendido, no podrá realizar llamadas telefónicas ni enviar mensajes, así como tampoco tendrá acceso a los Servicios de Valor Agregado que haya adquirido hasta que pague todos los cargos pendientes en su cuenta. Si en 30 días después de la fecha de pago mensual no realiza el pago de todas las tarifas aplicables, su servicio se cancelará.

23) CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Podemos rescindir el Contrato o cancelar cualquier Servicio, siguiendo los términos de la ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado:

- Si proporcionas información falsa o inexacta en tu cuenta.
- Si incurres en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, por ejemplo, haciendo un uso indebido de los servicios;
- En caso de que hagas un uso de los Servicios en contravención de este Contrato o de la legislación aplicable;
- En cualquier otro caso que implique una violación a este Contrato; o si incurres en alguna de estas conductas o en alguna otra que viole el Contrato;
- “EL CLIENTE” tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones

24) REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Si su Servicio es cancelado por falta de pago, puede Reactivar su Servicio realizando el pago de todas las cuotas pendientes y un pago por reactivación que estará publicado en nuestro sitio web, mx.freedompop.com. Después del pago de todos los cargos pendientes y de su pago de reactivación, su Servicio telefónico, y los Servicios de Valor Agregado (en caso de tener activos) se activarán con otro número en el caso que hayan transcurrido 40 días naturales contados a partir de la cancelación del servicio.

a) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CULPA DE FREEDOMPOP.

Si es por nuestra causa, en caso de que no prestemos nuestros Servicios conforme a lo ofrecido y pactado tienes derecho a que te compensemos la parte proporcional del precio del Servicio que no te prestamos, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de nuestros Servicios. En caso de interrupción del servicio haremos todo lo necesario por restablecerlo lo antes posible

25) LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

En caso de controversia entre FREEDOMPOP y el CONSUMIDOR derivada de este Contrato, estás en tu derecho de acudir a PROFECO. A tal efecto, presentaremos toda la información y documentos que sean necesarios para arreglar el problema. Pero si tampoco lo anterior es posible, puedes acudir a los tribunales Competentes.

26) CONTACTO PARA CONSULTAS, ACLARACIÓN O RECLAMACIONES.

Te recordamos que nos puedes encontrar en cualquiera de los medios de contacto establecidos arriba en la declaración inciso B. Recuerda que siempre puedes visitar nuestro sitio web, mx.freedompop.com, donde encontrarás nuestros mapas de cobertura, nuestras tarifas, la descripción de nuestros Servicios, las velocidades de acceso y salida de nuestros Servicios, nuestro Aviso de Privacidad y demás información que podría ser de tu interés.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

En caso de duda, queja o aclaración tenemos hasta 5 días hábiles para darte respuesta, excepto lo referente al inciso 14 de este contrato.

27) Tipo de Servicio.

Las disposiciones contenidas en el presente contrato, aplica actualmente a la contratación del servicio de telefonía en modalidad que el cliente haya seleccionado en la carátula del presente contrato. El proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados

28) Del Contrato.

Para la interpretación del presente contrato, las partes se someten a las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (“LFTR”) y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

29) Derechos del Usuario.

FREEDOMPOP al momento de la contratación entregará de manera física o por medios electrónicos al Usuario una carta de derechos mínimos, la cual también podrá enviarse al EL CONSUMIDOR previa autorización a su correo electrónico. FREEDOMPOP mantendrá de manera permanente la Carta de los Derechos Mínimos para los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su página web.

30) Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad, tendrán acceso a los servicios de telecomunicaciones establecidos en este contrato, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

31) Derechos Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- a) A solicitar y recibir asesoría de FREEDOMPOP sobre los servicios de telecomunicaciones previstos en este contrato.
- b) Al momento de la contratación deberá conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, a través de medios electrónicos, incluyendo la página web mx.freedompop.com
- c) El usuario con discapacidad tendrá acceso al teléfono 911 para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial que contempla mecanismos que permiten identificar y ubicar geográficamente la llamada y en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Sistema Nacional de Seguridad Pública
- d) El usuario con discapacidad no deberá ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones establecidos en este contrato.
- e) FREEDOMPOP cuenta con instalaciones o centros de atención al público con mecanismos para que las personas discapacitadas puedan recibir atención, de conformidad con el Instituto Federal de Telecomunicaciones
- f) La página web o números telefónicos de FREEDOMPOP cuentan con funcionalidades de accesibilidad.
- g) FREEDOMPOP deberá prestar asesoría al usuario con discapacidad a través de su personal calificado.

32) Prestación de Servicio sin discriminación.

FREEDOMPOP prestará los servicios de telecomunicaciones materia de este contrato, a toda persona que los solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

33) Prestación de Servicio.

FREEDOMPOP es el único responsable frente al usuario de la prestación de los servicios de telecomunicaciones materia de este contrato.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
TELEFONÍA MÓVIL
PFC.H.C.1/152/2017
148-2017

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

34) Servicios de Valor Agregado.

FREEDOMPOP no puede obligar al usuario a adquirir otros servicios o valores, como condición para prestarle los servicios de telecomunicaciones materia de este contrato.

35) Consulta de Paquetes Servicios.

Desde tu línea FREEDOMPOP marcando *3733 puedes adquirir y/o consultar los paquetes de servicio y su nivel de consumo del mismo, así mismo puedes consultar el saldo de tus recargas, sin costo.

36) Reglas y Procedimientos de Portabilidad.

A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, el usuario podrá finiquitar de manera automática la relación contractual con FREEDOMPOP. El CONSUMIDOR podrá exigir el pago de las penas convencionales establecidas en el numeral 17 del presente contrato si la portación no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL CONSUMIDOR podrá cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados cuando se haya solicitado la Portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al Usuario.

37) Datos del Usuario

Los datos del CONSUMIDOR son:

- a) Nombre del Usuario: _____
- b) Domicilio: _____
- c) Registro Federal de Contribuyentes: _____
- d) Teléfono: _____

38) Cumplimiento de Plazo

EL CONSUMIDOR tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando FREEDOMPOP modifique las condiciones originalmente pactadas y en caso de no cumplirlas, a rescindir dicho Contrato.

39) Proceso de Devolución.

En caso de solicitar tu cancelación de servicio o realizar tu portabilidad hacia otro proveedor y nos solicites devolución de tu saldo a favor, debes de seguir los siguientes pasos:

- a) Contactarnos en los medios arriba mencionados en las Declaraciones
- b) Indicarnos tus datos para validación de seguridad
- c) Indicarnos el medio para solicitar el reembolso (Tarjeta de Débito, Crédito o Efectivo)
- d) En un plazo no mayor a 3 días hábiles recibirás tu reembolso

40) Sustitución de Contrato

El presente Contrato solo se podrá sustituir por otro, previo acuerdo entre FREEDOMPOP y el Usuario.

41) Llamadas de Promociones.

EL CONSUMIDOR no recibirá llamadas de FREEDOMPOP sobre la promoción de servicios, paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento por medio de correo electrónico.

42) Cumplimiento de Servicio.

En el supuesto de que FREEDOMPOP no preste los servicios de telecomunicación en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos, conforme a las disposiciones legales vigentes, el Usuario tiene derecho a terminar de manera anticipada el Contrato sin responsabilidad alguna para éste.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/371/2017
Servicio: TELEFONÍA MÓVIL
Expediente: PFC.H.C.1/152/2017
Registro: 148-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

43) Estado de Cuenta.

FREEDOMPOP podrá pactar con el CONSUMIDOR que en sustitución de la obligación de FREEDOMPOP de enviar de manera mensual el estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicación contratados en el domicilio del Usuario, éste último lo autorice a enviárselos a través de su correo electrónico y/o a que el usuario lo consulte previo registro desde la página web mx.freedompop.com

44) Aviso de privacidad.

EL CONSUMIDOR tiene derecho de que sus datos personales sean protegidos por parte de FREEDOMPOP y a que su información sea utilizada de manera confidencial y sin divulgarla, salvo autorización expresa o requerimiento de autoridad competente.

EL PROVEEDOR, previo a la celebración de la transacción correspondiente, empleará elementos técnicos adecuados para brindar seguridad y confidencialidad a la información y comunicaciones de "EL CONSUMIDOR".

En caso de que EL CONSUMIDOR desee ejercer sus "DERECHOS ARCO", lo hará a través de los medios que se señalan en el AVISO DE PRIVACIDAD publicado en mx.freedompop.com.

EL CONSUMIDOR siempre tendrá el derecho de revocar su consentimiento, manifestando su negativa al momento de firmar el AVISO DE PRIVACIDAD. De igual forma, siempre estará a su disposición la facultad de ejercer sus "DERECHOS ARCO" en los términos de la sección del AVISO DE PRIVACIDAD.

45) Registro de Contrato.

Este modelo de Contrato de Adhesión fue registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **148-2017** de fecha **04 de julio de 2017**.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/148_17.pdf y en el siguiente código



Cualquier variación del Contrato de Adhesión registrado y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

46) Lugar y fecha del contrato.

El presente Contrato se celebra en la Ciudad de México el día _____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

AVM/JLHL

