

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión
de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/324/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/242/2019
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: MOVISTAR
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 281-2019
28/08/2019
FECHA DE REGISTRO:



CONCESIÓN ÚNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET008030CO-101346
VIGENCIA: 06/06/2048
NATURALEZA: TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 28 de agosto 2019

PEGASO PCS, S.A. DE C.V. P R E S E N T E

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 **281-2019** de fecha **28 de agosto de 2019**, el cual deberá utilizarse para 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.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t. 01 (55) 5625 6700 | www.gob.mx/profeco



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/324/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/242/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

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.

ATENTAMENTE


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





Contrato de Servicios Móviles de Telefonía en Modalidad Postpago
 Persona Física.

Contrato No.:

Tipo de solicitud de contratación					
<input type="checkbox"/> Línea nueva		<input type="checkbox"/> Renovación del plazo forzoso		<input type="checkbox"/> Activación de una línea adicional sobre el mismo contrato	
Datos del vendedor					
Nombre del vendedor:			Región:		
DI:		DO:		ID:	
Información general del titular					
Número de Cliente:		Nombre completo:			
RFC:		Tipo de identificación oficial vigente:		Folio de identificación:	
Fecha de nacimiento:		Teléfono de contacto:		Correo electrónico:	
Día	Mes	Año			
Domicilio del titular					
Calle:		Número exterior:	Número interior:	Colonia:	Alcaldía o Municipio:
Ciudad:		Estado:		Código postal:	
Domicilio Fiscal					
Facturación en atención a:			RFC:		
Calle:		Número exterior:	Número interior:	Colonia:	Alcaldía o Municipio:
Ciudad:		Estado:		Código postal:	
Medio para entrega de factura					
Electrónica:			Firma		
Impresa:					
<input type="checkbox"/> Domicilio del Cliente			<input type="checkbox"/> Domicilio fiscal		
Método elegido para el pago de la factura mensual					
<input type="checkbox"/> Cargo automático a Tarjeta de Crédito		<input type="checkbox"/> Cargo automático a Tarjeta de Débito		<input type="checkbox"/> Cargo automático a Tarjeta Departamental	
<input type="checkbox"/> En ventanilla		<input type="checkbox"/> Domiciliación a cuenta CLABE			

9

Autorización cargo automático a Tarjeta de Crédito / Débito / Cuenta CLABE

Tarjeta de Crédito o Débito

Fecha de vencimiento (mm/aa)

Nombre del titular de la tarjeta:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tipo de Tarjeta (Crédito o Débito):

Visa

Mastercard

American Express

Banco: _____

Cuenta CLABE

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Firma

Servicio contratado

Plan tarifario:

Cargo de renta mensual por servicio:

*Tarifas registradas ante el IFT. Se entrega al Cliente anexo con Términos y Condiciones

Servicios incluidos dentro del plan:

Número móvil (DN):

Tipo de modalidad de la línea CPP o MPP:

Garantías requeridas para el cumplimiento de obligaciones del Contrato

Depósito en garantía
\$ _____

Fianza a favor de Movistar otorgada por: _____
Costo de prima de fianza \$ _____ por línea.

Modalidad de contratación

Pospago control

Pospago abierto

Plazo de contratación:

Plazo forzoso: 12 meses

18 meses

24 meses

Otro Plazo _____

Sin plazo forzoso

Penas convencionales

En la terminación anticipada del Plazo Forzoso, se aplicará una Pena Convencional. La cual, puede ser el monto equivalente a 2 cargos mensuales del Plan Tarifario o, bien, el 20% sobre el monto total de los meses del servicio pendientes de facturar. Movistar aplicará a decisión del Cliente la Pena que resulte menor.

Equipo adquirido en la contratación

Costo total del equipo:

Pago inicial del equipo:

Cargo mensual por equipo:

Fecha de entrega de la terminal
(aplica para ventas no presenciales):

Marca:

Modelo:

Modalidad de adquisición de equipo:

De contado

Venta a plazos

Número de serie del equipo terminal (IMEI)

Número de serie SIM Card (ICC)

Servicios adicionales contratados

Nombre del servicio:

*Se entrega de manera electrónica los Términos y Condiciones del servicio adicional contratado.

Mensualidad total a pagar

Suma total de equipo(s), servicio(s), SVAs con IVA:

Información para fines mercadotécnicos

El Cliente desea recibir publicidad por cualquier medio y llamadas sobre bienes, productos o servicios de Movistar, así como que se utilice su información para fines mercadotécnicos o publicitarios y pueda ser transferida a terceros en términos de las leyes y normas aplicables.

Acepto

No acepto

Firma

Observaciones

El costo del cargo por gestión de cobranza es de \$. MXN con IVA incluido.

Información para el Cliente

- Carta de derechos mínimos
movistar.com.mx/carta-de-derechos
- Puntos relevantes del contrato
movistar.com.mx/
11-puntos-relevantes-del-contrato-movistar-movil
- Información de desbloqueo de equipo
movistar.com.mx/atencion-al-cliente/
informacion/desbloqueo-de-equipo
- Mapas de cobertura
movistar.com.mx/atencion-al-cliente/
informacion/cobertura-extendida
- Garantía de equipo contratado
movistar.com.mx/garantia-de-equipos

Medios de Atención al Cliente

Procedimientos de cancelación de servicio aclaraciones, reclamaciones y quejas en:
movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/medios-de-atencion

Teléfonos de Atención:
· Para residencial 800 8888 366

Aceptación de Carátula, Términos y Condiciones del Contrato y Anexos

Nombre del Cliente:

Fecha de contratación:

Día | Mes | Año

Lugar de celebración del contrato:

Medio de entrega del archivo y anexos de contratación:

Sello Digital (contrato digital):

Firma

Análisis de Historial Crediticio

Personas Físicas (PF/PFAE) / Personas Morales:

Folio de consulta:

Fecha de consulta:

Día | Mes | Año

Nombre del solicitante [Personas Físicas (PF/PFAE) o razón Social de la Persona Moral]:

RFC:

Calle:

Número exterior:

Número interior:

Colonia:

Alcaldía o Municipio:

Ciudad:

Estado:

Código postal:

Por este conducto autorizo expresamente a Pegaso PCS, S.A. de C.V., para que por medio de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Asimismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que Pegaso PCS, S.A. de C.V., hará de tal información y de que éste podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio, consintiendo que esta autorización se encuentra vigente por un periodo de 3 años, contados a partir de la fecha de su expedición y en todo caso, durante el tiempo que mantengamos relación jurídica.

Estoy consciente y acepto que este documento quede bajo propiedad de Pegaso PCS, S.A. de C.V., para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

Firma del Cliente

[Empty box for client signature]



Anexo de líneas adicionales
 Persona Física.

Contrato No.:

Información general del titular			
Número de Cliente:			
Servicio contratado			
Plan tarifario:	Número de líneas:	Cargo de renta mensual por servicio:	*Tarifas registradas ante el IFT. Se entrega al Cliente anexo con Términos y Condiciones
Modalidad de contratación			
<input type="checkbox"/> Pospago control		<input type="checkbox"/> Pospago abierto	
Plazo de contratación:			
<input type="checkbox"/> Plazo forzoso: <input type="radio"/> 12 meses <input type="radio"/> 18 meses <input type="radio"/> 24 meses <input type="radio"/> Otro Plazo _____ <input type="checkbox"/> Sin plazo forzoso			
Penas convencionales			
En la terminación anticipada del Plazo Forzoso, se aplicará una Pena Convencional. La cual, puede ser el monto equivalente a 2 cargos mensuales del Plan Tarifario o, bien, el 20% sobre el monto total de los meses del servicio pendientes de facturar. Movistar aplicará a decisión del Cliente la Pena que resulte menor.			
Garantías requeridas para el cumplimiento de obligaciones del Contrato			
<input type="checkbox"/> Depósito en garantía \$ _____		<input type="checkbox"/> Fianza a favor de Movistar otorgada por: _____ Costo de prima de fianza \$ _____ por línea.	
Equipo adquirido en la contratación			
Costo total del equipo:	Pago inicial del equipo:	Cargo mensual por equipo:	Fecha de entrega de la terminal (aplica para ventas no presenciales):
Marca:		Modelo:	
Modalidad de adquisición de equipo:		Número de serie del equipo terminal (IMEI)	Número de serie SIM Card (ICC)
<input type="checkbox"/> De contado <input type="checkbox"/> Venta a plazos			
Servicios adicionales contratados			
Nombre del servicio:			
*Se entrega de manera electrónica los Términos y Condiciones del servicio adicional contratado.			
Mensualidad total a pagar			
Suma total de equipo(s), servicio(s), SVAs con IVA:			
Firma del Titular			
<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>			

97

[Handwritten signature]



Datos registrales otorgados por la PROFECO: 281-2019 de fecha 28 de agosto de 2019

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA EMPRESA PEGASO PCS, S.A. DE C.V. ("MOVISTAR") Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS SE ESTABLECEN EN LA CARÁTULA ("EL SUSCRIPTOR"), CONFORME A LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato la razón social, domicilio, datos de localización y Registro Federal de Contribuyentes de **MOVISTAR** y del **SUSCRIPTOR** se encuentran establecidos en la **Carátula**.

Los términos aquí establecidos serán utilizados conforme a las siguientes definiciones:

Activación: Es el proceso mediante el cual el **CHIP Movistar** queda listo para utilizar los servicios contratados a **Movistar**.

Anexo de líneas adicionales: se refiere al documento que forma parte del Contrato y que contiene los datos de líneas adicionales contratadas por el **SUSCRIPTOR** que por su extensión no quedaron asentados en la **Carátula** y los cuáles se registrarán conforme al presente Contrato.

Carátula: Documento en el que se establecen, entre otros, los Datos Generales del **SUSCRIPTOR**, de **Movistar**, Descripción del Plan tarifario Contratado, Tarifas previamente registradas ante el IFT, Modalidad de Contratación, en su caso datos del **Equipo Movistar Provisto, Plazo Forzoso, Garantía(s)** de Pago, fecha, lugares y métodos de pago, consentimientos de la normatividad vigente aplicable, Página de internet y teléfono para consulta de los procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas, Penas convencionales, Servicios Adicionales contratados y número de registro del Contrato ante la **PROFECO**, así como la página de internet para su consulta.

Carta de los Derechos de los Usuarios: documento emitido por el IFT y la **PROFECO**, que contiene los derechos mínimos que debe conocer el **SUSCRIPTOR**, la cual está disponible en los **CAC**, la página web (www.movistar.com.mx) y será entregada 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 **SUSCRIPTOR** podrá obtenerla llamando al 800-8888366, *611 o en www.movistar.com.mx.

CHIP Movistar: Tarjeta indispensable para recibir el servicio a la cual se le asigna el número móvil que puede ser retirada del Equipo en cualquier momento.

Ciclo de Facturación: Período de utilización de los **Servicios Móviles** para efectos del cobro que le será asignado al **SUSCRIPTOR** al momento de contratar y podrá ser consultado por el **SUSCRIPTOR** en la Factura.

Cobertura Garantizada: Áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales **Movistar** garantiza la calidad de los **Servicios** conforme a los parámetros establecidos en los **Lineamientos de Calidad Móvil**. Los mapas están disponibles en los **CAC** y la página web (www.movistar.com.mx).

Contrato de adhesión: Se integra por la **Carátula** y el presente clausulado el cual cumple con los requisitos establecidos por la **NOM-184-SCFI-2018** y ha sido autorizado por la **PROFECO** para su utilización.

Equipo Movistar: Equipo terminal Móvil provisto por **Movistar** al **SUSCRIPTOR** en modalidad de venta a plazos o de contado para la utilización de los **Servicios** contratados cuyos datos se detallarán en la **Carátula** del presente Contrato y que permanecerá bloqueado para su uso en otras redes hasta en tanto el **SUSCRIPTOR** no liquide anticipadamente su costo total o finalice el plazo forzoso descrito en la **Carátula**.

Equipo Propiedad del Suscriptor: Equipo terminal móvil propiedad del **SUSCRIPTOR** que utilice para recibir los **Servicios** del presente Contrato el cual deberá estar homologado conforme a la normatividad aplicable para poder

conectarse a la red de **Movistar** y hacer uso de los Servicios. **Movistar** pone a disposición del **SUSCRIPTOR** información de los Equipos Homologados en la página web www.movistar.com.mx.

Equipo en Préstamo: Equipo terminal móvil propiedad de **Movistar** que se otorga en préstamo al **SUSCRIPTOR** cuando el **Equipo Movistar** que le haya sido provisto se encuentra en servicio técnico por garantía hasta en tanto le sea devuelto el **Equipo Movistar**.

Factura: Comprobante mensual que cumple con los requisitos fiscales aplicables al momento de su emisión y que incluye el Estado de Cuenta, dicha **Factura** se entregará gratuitamente en el domicilio del **SUSCRIPTOR**, con al menos 10 días naturales previos a la **Fecha Límite de Pago** del **Servicio** contratado, o en su caso, conforme el medio electrónico elegido por el **SUSCRIPTOR** y establecido en la **Carátula**.

Fecha límite de pago: Es la fecha mensual establecida en la **Factura** que tiene el **SUSCRIPTOR** para realizar el pago y no caer en morosidad.

Garantía de Pago: Medios establecidos por **MOVISTAR** para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas por el **SUSCRIPTOR**, la cual forma parte de los requisitos de contratación.

Garantía de Equipo: Póliza emitida por el Fabricante cuya duración será de al menos 90 días naturales contados a partir de la compra que cubre cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el **Equipo Movistar**.

GSMA: Sistema Global para las comunicaciones móviles.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFTyR: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Lineamientos de Calidad Móvil: Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad vigente a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil emitidos por el **IFT** y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018 o aquellos que los sustituyan.

Línea Movistar: Número telefónico móvil que se asigna al **SUSCRIPTOR** con motivo de la celebración del presente Contrato o que haya sido portado hacia **Movistar**.

Medios de Atención: Aquellos en los cuales el **SUSCRIPTOR** podrá realizar contrataciones, aclaraciones, reclamaciones y quejas sin costo alguno, como lo son los **CAC**, la línea 800-8888366, *611 o en www.movistar.com.mx.

Plan Tarifario: Oferta comercial de Servicios que puede incluir una combinación de servicios de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios adicionales incluidos por un pago mensual por **Servicio**, previamente registrada ante el **IFT** y contratada por el **SUSCRIPTOR** cuyas características se detallan en la **Carátula** del presente Contrato y las cuales pueden consultarse en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/ o por medio de la página web www.movistar.com.mx.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo de contratación al que se compromete el **SUSCRIPTOR** a cambio de la adquisición de un **Equipo Movistar** en venta a plazos.

Portabilidad: Derecho que tiene el **Suscriptor** para utilizar los Servicios del Proveedor de telefonía de su preferencia, conservando su número telefónico. El trámite de portabilidad no tiene costo alguno y podrá realizarse por medios electrónicos.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Prorrato: Es el cobro proporcional del cargo mensual por **Servicio** de los días en que este sea utilizado entre la fecha de activación y el inicio del ciclo de facturación asignado.

Recarga de Saldo: Es el abono de Saldo que realiza el **SUSCRIPTOR** a su Línea Movistar contratada bajo la Modalidad Control conforme a los montos y vigencias disponibles.

Servicios Adicionales Propios o de Terceros: Aquellos Servicios opcionales que **Movistar** o un tercero no vinculado a él puede ofrecer al **SUSCRIPTOR** de manera adicional al **Plan Tarifario** contratado.

Servicio Móvil: Servicio de telefonía móvil, mensajes de texto y/o datos.

Servicio de "Roaming Internacional": Servicio que **MOVISTAR** pone a disposición del **SUSCRIPTOR**, para continuar utilizando los servicios fuera del territorio nacional, mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita con el que **Movistar** tenga acuerdo. **MOVISTAR** hará del conocimiento del **SUSCRIPTOR** cuando su servicio se encuentre en una zona sujeta a la presente definición a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. Al usarlo el **SUSCRIPTOR** asume la obligación de pagar a **MOVISTAR** los cargos que se generen por este concepto.

SEGUNDA. OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales **MOVISTAR** prestará el Servicio Móvil contratado y el **SUSCRIPTOR** se obliga a hacer uso de ellos bajo la Modalidad Pospago, es decir, el **Servicio** se pagará de manera posterior a su utilización.

MOVISTAR prestará el Servicio Móvil contratado, a través de una línea activada en un **CHIP Movistar** que le será entregado al **SUSCRIPTOR** al momento de la contratación, a cambio del pago de una renta mensual por servicio acorde con el **Plan Tarifario** que haya elegido y que será señalado en la **Carátula** del presente Contrato.

MOVISTAR será el único responsable frente al **SUSCRIPTOR** por la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento posterior.

MOVISTAR prestará el Servicio Móvil de acuerdo con el **Plan Tarifario** contratado 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.

MOVISTAR iniciará el cobro de los servicios contratados una vez que se dé la **Activación del CHIP Movistar** y, en su caso, el **Equipo Movistar** provisto le sea entregados al **SUSCRIPTOR**.

MOVISTAR tendrá disponibles diversos canales para llevar a cabo la contratación y cancelación del Servicio Móvil, como los CAC, Centro de Atención Telefónica o, a través del Canal On Line en tienda.movistar.com.mx, asegurando en todo momento que conforme a la normativa vigente, en cada uno de estos obtenga el consentimiento expreso del **SUSCRIPTOR** a través de medios físicos o electrónicos y se le envíe la **Carátula** debidamente llenada, así como el contenido del presente clausulado y la información de sus Anexos.

TERCERA. GARANTÍA(S) PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

MOVISTAR podrá solicitar al **SUSCRIPTOR** el establecimiento de las siguientes **Garantías de Pago**, tomando en cuenta los resultados del análisis crediticio que realice, la forma de pago elegida por el **SUSCRIPTOR** y si la contratación es con **Plazo Forzoso** por haberse provisto un **Equipo Movistar**, dicha Garantía se ejecutará al tercer mes de adeudo sin pago por parte del **SUSCRIPTOR**.

1. Fianza: Es la **Garantía de Pago** requerida por **MOVISTAR** al **SUSCRIPTOR** por cada Línea contratada para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato como pueden ser adeudos relacionados con cargos por el uso del Servicio Móvil, **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, cargos mensuales por **Equipo Movistar** y/o penalizaciones correspondientes, entre otros. La Fianza debe estar vigente durante toda la vigencia del Contrato. Por tanto, el **SUSCRIPTOR** tendrá las siguientes opciones: i) adherirse como afianzado a la Fianza Maestra contratada por **MOVISTAR** a una Institución de Fianza Autorizada o bien, ii) presentar al momento de la contratación una Póliza de Fianza individual con la Institución Afianzadora de su elección que cumpla con los requisitos que se establecen en el inciso b) siguiente.

a) Fianza Maestra **MOVISTAR**: Es el convenio de afianzamiento celebrado entre **Movistar** y la Institución Afianzadora el cual, le permite la adhesión de sus **SUSCRIPTORES** a dicha Fianza sin mayores requisitos que el pago de una prima para que permanezca vigente, la cual será facturada por **MOVISTAR** cada 12 (doce) meses al **SUSCRIPTOR** debiendo cubrir la primera anualidad al momento de la contratación. Toda vez que la Prima de la Fianza debe ser pagada cada 12 (doce) meses por el

SUSCRIPTOR, MOVISTAR notificará a este dentro de la **Factura** del mes previo al cobro, que este cargo se verá reflejado en el siguiente **Ciclo de Facturación**.

MOVISTAR trasladará el monto pagado correspondiente a la(s) prima(s) de las Línea(s) Móvil(es) señaladas en la **Carátula** del presente Contrato a la Institución Afianzadora junto con la solicitud de adhesión a fin de que le emita al **SUSCRIPTOR** el certificado de afianzamiento respectivo con vigencia de 12 (doce) meses a partir de la fecha de contratación, el cual le será enviado en un plazo no mayor de 45 días naturales contados a partir de dicha fecha.

Toda vez que bajo esta figura el **SUSCRIPTOR** se adhiere a la Fianza Maestra contratada por **MOVISTAR**, este no podrá cancelarla o darla de baja. Por lo que la baja del **SUSCRIPTOR** de dicha Fianza sólo podrá ser requerida por **MOVISTAR** una vez que se cancele el presente contrato y **MOVISTAR** identifique la no existencia de adeudos para proceder a su ejecución. En caso de que existan primas no devengadas, el **SUSCRIPTOR** deberá acudir con **MOVISTAR** para solicitar la devolución correspondiente a través del procedimiento que se encuentra descrito en www.movistar.com.mx.

- b) Fianza contratada por el **SUSCRIPTOR** en favor de **MOVISTAR**: Este deberá adquirir una Fianza con la Institución Afianzadora de su preferencia, siempre y cuando cumpla al menos con los siguientes requisitos:
- i. Que la institución afianzadora cuente con la debida autorización de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas vigente;
 - ii. Contar con registro de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;
 - iii. Que se identifique como beneficiario de esta a **MOVISTAR**;
 - iv. Amparar cualquier adeudo por las obligaciones contraídas como son el uso del Servicio Móvil, **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**, cargos mensuales por **Equipo Movistar** y/o penalizaciones correspondientes o demás relacionados y derivados del presente Contrato.
 - v. Tener una vigencia de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contratación.
 - vi. Ejecutable en un primer requerimiento hecho por **MOVISTAR** a la Afianzadora tras la cancelación por incumplimiento de pago que lleve a cabo **MOVISTAR** con la emisión de la última Factura que refleje el adeudo total.

Para este caso, el **SUSCRIPTOR** se obliga a entregar al momento de la contratación de los Servicios Móviles la póliza de fianza respectiva. **Movistar** revisará la validez de la Fianza previo a la contratación del **Servicio**. De igual forma se obliga a renovar la misma por períodos iguales durante todo el tiempo en que haga uso de los **Servicios** materia del Contrato. El **SUSCRIPTOR** acepta con la firma de este Contrato que cuando **MOVISTAR** no reciba la renovación correspondiente 30 días naturales antes del término de su vigencia de la Fianza provista por el **SUSCRIPTOR**, **MOVISTAR** lo incorporará a la Fianza Maestra reflejando en la siguiente factura mensual, el cargo por concepto de prima anual por Fianza.

En caso de que este Contrato se cancelara por adeudos pendientes de pago conforme a la Cláusula Décima Segunda, **MOVISTAR** procederá a trasladar el derecho de cobro a la Afianzadora respecto de la deuda generada por el **SUSCRIPTOR**, para que esta ejecute las gestiones de cobranza.

2. Depósito en Garantía: Cantidad monetaria que **MOVISTAR** podrá requerir al **SUSCRIPTOR** al momento de la contratación, de acuerdo con el resultado del análisis crediticio que se le realice, el cual tendrá como finalidad disminuir el riesgo correspondiente a las obligaciones periódicas de pago del **Equipo Movistar**. En cuanto se cancele el presente Contrato, sin importar la razón, **MOVISTAR** aplicará el monto de dicho Depósito en Garantía a cualquier adeudo pendiente de cubrir por parte del **SUSCRIPTOR**. En caso de que no existan adeudos el Depósito en Garantía, le será devuelto al **SUSCRIPTOR** en un periodo de 5 días hábiles siguientes a la emisión de la última **Factura**.

MOVISTAR asegura que el monto que requiera como **Depósito en Garantía** en ningún caso será desproporcionado, inequitativo o abusivo, respecto de las obligaciones de pago que el **SUSCRIPTOR** adquiera por virtud del presente Contrato.

CUARTA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Al momento de contratar los servicios, el **SUSCRIPTOR** podrá elegir entre adquirir un **Equipo Movistar** para hacer uso de estos o utilizar el **CHIP Movistar** que le sea entregado en un **Equipo Propiedad del Suscriptor**.

Para el caso de que el **SUSCRIPTOR** contrate los servicios junto con la adquisición a plazos de un **Equipo Movistar**, el Contrato quedará sujeto a un **Plazo Forzoso**. El **SUSCRIPTOR** deberá realizar un pago inicial del costo de dicho Equipo al momento de la contratación, el cual le se determinará en ese momento conforme a los resultados de su análisis crediticio y, el remanente del costo total le será diferido en mensualidades con el concepto de Cargo por Equipo durante el **Plazo Forzoso**.

El **Equipo Movistar** que se entrega al **SUSCRIPTOR** estará bloqueado para ser utilizado únicamente en la red de **MOVISTAR**. Cuando sea cubierto el costo total del **Equipo Movistar**, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar en el **CAC**, vía electrónica o telefónica su desbloqueo de manera gratuita, y en un plazo máximo de 24 horas en días y horarios hábiles **MOVISTAR** le otorgará la clave o instrucciones para el desbloqueo correspondiente.

MOVISTAR no se hará responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de los **Servicios** en caso de que el **SUSCRIPTOR** optara por utilizar un **Equipo Propiedad del Suscriptor**, que no cuente con las características técnicas y/o funcionalidades necesarias. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** será responsable de cualquier daño que pudiera ocasionarse a la red de **MOVISTAR** derivado de su uso, en caso de que este no se encuentre homologado ante el **IFT**. Movistar informará si el **Equipo Propiedad del Suscriptor** cumple con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del servicio.

QUINTA. PLAN TARIFARIO

Al momento de la contratación el **SUSCRIPTOR** elegirá el **Plan Tarifario** de su preferencia, cuyos servicios y tarifas se encuentran detallados en la **Carátula** y anexos de este Contrato. Dicha oferta comercial constituye los servicios contratados que resultan el mínimo necesario para que el presente Contrato permanezca vigente, por lo que, si el **SUSCRIPTOR** solicita la cancelación del **Plan Tarifario**, se entenderá como la cancelación del presente Contrato.

Durante la vigencia del presente Contrato, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a **MOVISTAR** la modificación del **Plan Tarifario** contratado a uno de mayor o menor costo, la cual se realizará conforme a los siguientes términos:

- La modificación se hará efectiva al inicio del siguiente **Ciclo de Facturación**.
- En caso de solicitar la modificación durante el **Plazo Forzoso** se podrá ejecutar, siempre y cuando, el **SUSCRIPTOR** realice previamente el pago del remanente del Costo Total del **Equipo Movistar**. Una vez liquidado el **Equipo Movistar**, se aplicará dicha modificación y se tendrá por concluido el **Plazo Forzoso**.

En caso de Planes Tarifarios en Modalidad Control, el **SUSCRIPTOR** podrá realizar **Recargas de Saldo** para poder realizar consumos de excedentes o de **Servicios Adicionales Propios o de Terceros**.

SEXTA. SERVICIOS ADICIONALES Y SERVICIOS PROVISTOS POR 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 **SUSCRIPTOR** lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Los **Servicios Adicionales Propios o de Terceros** pueden ser de cobro recurrente, lo que significa que una vez contratados, **MOVISTAR** incluirá en la **Factura** del **SUSCRIPTOR** el cargo mensual recurrente respectivo, hasta que este solicite su cancelación, la cual en su caso ejecutará en un plazo de 5 días naturales contados a partir de la solicitud realizando un último cobro proporcional del cargo recurrente mensual por los días del **Ciclo de Facturación** 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 **SUSCRIPTOR** la obligación de pago de un cargo mensual recurrente y sin que se requiera de su cancelación posterior.

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

Cuando **MOVISTAR** ofrezca cualquiera de estos servicios de manera gratuita o como promoción temporal al **SUSCRIPTOR**, al finalizar el plazo gratuito ofrecido, estos se cancelarán automáticamente salvo que el **SUSCRIPTOR** 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 mensual recurrente correspondiente.

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

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 **SUSCRIPTOR** 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.

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

SÉPTIMA. GARANTÍA DEL EQUIPO MOVISTAR

MOVISTAR está obligado a informar al **SUSCRIPTOR** al momento de la contratación y adquisición del **Equipo Movistar**, 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 Movistar**, 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 Movistar**.

MOVISTAR informará al momento de la contratación si la vigencia de la Garantía del **Equipo Movistar** es menor al **Plazo Forzoso** contratado y le proporcionará al **SUSCRIPTOR** la información para gestionar las reparaciones directamente ante el fabricante una vez que la vigencia de la Póliza de Garantía haya vencido.

En caso de que el **SUSCRIPTOR** ingrese a servicio técnico el **Equipo Movistar** para hacer válida su Garantía, **MOVISTAR** suspenderá el cobro de los servicios de telecomunicaciones, durante el plazo que dure dicha reparación, excepto en los siguientes casos: (i) que se dé un **Equipo en Préstamo** para continuar utilizando los Servicios Móviles, (ii) que el fabricante del **Equipo Movistar** dictamine la improcedencia de la Garantía por vigencia o fallas imputables al **SUSCRIPTOR** o (iii) que **MOVISTAR** cuente con registros que demuestren el uso de la Línea Movistar durante dicho periodo.

OCTAVA. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Los cargos por los servicios provistos se facturarán a partir de que se dé la **Activación del CHIP Movistar** y, en su caso, el **Equipo Movistar** provisto le sea entregado al **SUSCRIPTOR**. La Factura que **MOVISTAR** emita al **SUSCRIPTOR**, cumplirá con todos los requisitos fiscales señalados en la normativa aplicable y además estará acompañada de un Estado de Cuenta que al menos incluirá lo siguiente:

- a) Ciclo de Facturación,
- b) Fecha Límite de Pago,
- c) Número de Cuenta que identifica al **SUSCRIPTOR**,
- d) Los cargos realizados por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y de otra índole provistos por **MOVISTAR** como son: (i) cargo mensual correspondiente al **Plan Tarifario** contratado, (ii) otros cargos mensuales recurrentes o de una sola ocasión correspondientes a Servicios Adicionales provistos por **MOVISTAR**,
- e) El Cargo Mensual por Equipo, en caso de contratación con **Plazo Forzoso**,
- f) Los cargos correspondientes a Servicios Adicionales provistos por Terceros,
- g) Cualquier ajuste que **MOVISTAR** haya realizado,
- h) Las referencias bancarias para realizar los pagos y
- i) Los datos para Consultas y Aclaraciones.

Adicionalmente, **MOVISTAR** puede utilizar de forma eventual la Factura como medio de notificación para enviar información importante para la prestación de los Servicios Móviles al **SUSCRIPTOR**.

La **Factura** será enviada de forma gratuita en el domicilio del **SUSCRIPTOR** con 10 (diez) días naturales de anticipación a la Fecha Límite de Pago. El **SUSCRIPTOR** podrá pactar para que, en sustitución de la obligación antes referida, pueda elegir otro medio de envío, mismo que quedará establecido en la **Carátula** del presente Contrato.

MOVISTAR estará facultada para suspender el **Plan Tarifario** originalmente contratado en caso de que a la **Fecha Límite de Pago** no se reciba pago alguno o exista un pago parcial que cubra al menos el monto de cobro correspondiente al **Plan Tarifario**. En este caso, dicho servicio no será reestablecido hasta en tanto no se liquide el adeudo pendiente por este concepto.

El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la aclaración de cualquier cargo contenido en la **Factura** que no reconozca, a través de cualquiera de los canales de atención disponibles establecidos en la **Carátula** del presente Contrato. **MOVISTAR** le otorgará un número de folio con el que podrá identificar dicha reclamación y darle seguimiento.

MOVISTAR contará con un plazo máximo de 15 días naturales para dar respuesta sobre la procedencia o improcedencia de la aclaración. En caso de que la aclaración resultara procedente, **MOVISTAR** estará obligado a devolver el monto del cargo reclamado 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. Dicho ajuste se verá reflejado en la **Factura** correspondiente en el **Ciclo de Facturación** inmediato siguiente.

En caso de que la reclamación no resultara procedente y que el **SUSCRIPTOR** haya omitido el pago de dicho concepto, **MOVISTAR** le notificará lo anterior a fin de que el **SUSCRIPTOR** realice el pago de manera inmediata para evitar la suspensión de los Servicios por mora de pago.

NOVENA. MEDIOS DE PAGO

El **SUSCRIPTOR** podrá realizar el pago de sus **Facturas**, a través de los siguientes medios:

- a) Pago en Ventanilla: pago en efectivo, o con cargo a alguna tarjeta de débito o crédito en cualquier **CAC** o establecimiento autorizado, así como a través del *611 o la aplicación MovistarMx.
- b) Cargo automático a la Tarjeta de Crédito (**TDC**) cuyos datos hubiera entregado el **SUSCRIPTOR** y que se encontrarán reflejados en la **Carátula** del presente Contrato.
- c) Domiciliación a cuenta **CLABE** o Cargo automático a la Tarjeta de Débito (**TDD**) cuyos datos hubiera entregado el **SUSCRIPTOR** y que se encontrarán reflejados en la **Carátula** del presente Contrato.

En el supuesto en que la **TDC**, **TDD** o Cuenta **CLABE** elegida como **Medio de Pago** por el **SUSCRIPTOR** sea cancelada o sustituida por otra, será obligación del **SUSCRIPTOR** proporcionar un nuevo **Medio de Pago** a **MOVISTAR** antes de la fecha de corte del **Ciclo de Facturación** corriente, con la finalidad de cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones de pago.

Cuando por cualquier situación la Institución Emisora de la **TDC** o **TDD** rechace el cargo que **MOVISTAR** intente realizar, se ejecutarán hasta 2 (dos) intentos posteriores para que el cargo sea procedente. En caso de no proceder a más tardar en la **Fecha Límite de Pago**, se generará un cobro por gestión de cobranza a cargo del **SUSCRIPTOR**, mismo que se incluirá en la **Factura** del periodo siguiente, además de reflejarse el adeudo pendiente. Este cargo por gestión de cobranza también será aplicable a los **SUSCRIPTORES** que elijan **Pago en Ventanilla** y que en la **Fecha Límite de Pago** no lo realicen. Dicho cargo por gestión de cobranza no será inequitativo y se encuentra reflejado en la **Carátula** y registrado ante el **IFT**.

El **SUSCRIPTOR** podrá realizar modificaciones al **Medio de Pago** elegido, conforme a las siguientes reglas:

- a) Si el Medio de Pago fuere el cobro automático a una **TDC**, **TDD** o Cuenta **CLABE**, podrá sustituirla por otro medio.
- b) Si el medio de Pago fuere el pago en ventanilla, podrá modificarlo a cobro automático a **TDD**, **TDC** o Cuenta **CLABE**.

DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

- a) Por no cubrir en la **Fecha Límite de Pago** de la **Factura** inmediata anterior por lo menos el importe correspondiente al concepto del **Plan Tarifario** contratado;
- b) Por solicitud del **SUSCRIPTOR**, en caso de robo o extravío del Equipo, hasta en tanto no solicite su reactivación;

- c) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados por el **SUSCRIPTOR** a **MOVISTAR**;
- d) Por la realización por parte del **SUSCRIPTOR** de Prácticas consideradas como Prohibidas, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Décima Novena del presente Contrato;
- e) Porque se identifique la utilización de un **Equipo Propiedad del Suscriptor** no homologado;
- f) Por solicitud de autoridad competente con el objetivo de cesar la comisión de delitos.

MOVISTAR notificará al **SUSCRIPTOR**, 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 Móviles se realizará en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas.

El **SUSCRIPTOR** acepta que la suspensión no implica la terminación del Contrato, por lo que **MOVISTAR** continuará realizando los cargos por los servicios contratados de manera normal, así como el cargo mensual por **Equipo Movistar** que corresponda, por lo que deberá cubrirlos en tiempo y forma.

DÉCIMO PRIMERA. SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO DE LA LÍNEA MOVISTAR Y/O EQUIPO TERMINAL

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

MOVISTAR aplicará un ajuste del cobro proporcional de los Servicios contratados por un máximo de 10 días naturales seguidos a la generación del reporte y suspensión o por el tiempo que haya durado dicha suspensión en caso de ser menor, el cual se verá reflejado en el siguiente **Ciclo de Facturación** de los Servicios.

Adicionalmente, el **SUSCRIPTOR** 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 móviles.

DÉCIMA SEGUNDA. CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El presente Contrato podrá darse por terminado por las siguientes causas:

1. Por solicitud del SUSCRIPTOR:

El **SUSCRIPTOR** tiene el derecho a solicitar la terminación del Contrato en cualquier momento, para ello podrá utilizar medios telefónicos, electrónicos y/o presenciales. Una vez realizada la solicitud, **MOVISTAR** le proporcionará un Folio y se procederá a cancelar la línea de forma inmediata, independientemente de la existencia de obligaciones de pago por cualquier saldo adeudado del **SUSCRIPTOR**.

En caso de que la solicitud se realice durante la vigencia del **Plazo Forzoso**, **MOVISTAR** ejercerá la Pena Convencional señalada en la Cláusula Décima Tercera.

2. Por causas atribuibles al SUSCRIPTOR:

- a) Falta de pago de 3 Facturas consecutivas;
- b) Por ejercer la portabilidad hacia otro Proveedor;
- c) Por muerte o fallecimiento del **SUSCRIPTOR**;
- d) Cuando proceda la disolución, liquidación o concurso mercantil del **SUSCRIPTOR**;
- e) Por ceder el Contrato sin previa autorización de **MOVISTAR** y
- f) Por la comisión reiterada de una o varias Prácticas consideradas como Prohibidas conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Novena del presente Contrato.

3. Por causas atribuibles a MOVISTAR:

- a) Portabilidad fallida: El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la terminación del Contrato en caso de que haya solicitado su cambio de compañía hacia **MOVISTAR** y este no se haya realizado dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad por causas imputables a **MOVISTAR**. En este caso,

- MOVISTAR** deberá realizar la devolución de todos los cargos que previamente le haya realizado correspondientes a Servicio y Equipo;
- b) Por modificar los términos y/o las condiciones pactadas en el Contrato sin previo consentimiento del **SUSCRIPTOR**;
 - c) Cuando **MOVISTAR** no realice la compensación y bonificación por fallas a las que se refiere la Cláusula Décima Cuarta del Contrato, a más tardar dentro de los 2 (dos) **Ciclos de Facturación** siguientes y
 - d) Cuando **MOVISTAR** no preste los Servicios Móviles contratados en la forma y términos pactados, ofrecidos o publicitados, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto.

En cualquiera de los supuestos anteriores, el **SUSCRIPTOR** no estará obligado al pago de la Pena Convencional en caso de aplicar, sin embargo, lo anterior no lo exime de liquidar el remanente del costo total del **Equipo Movistar**, así como cualquier otro cargo pendiente de cobro al momento de la terminación.

Una vez que se presente la baja de la **Línea Movistar** por cualquiera de los supuestos contemplados en los numerales 1., 2, o 3. anteriores, **MOVISTAR** emitirá una última **Factura** en el siguiente Corte de Facturación en el que reflejará los siguientes cargos: i) cargos proporcionales por **Servicios** utilizados previo a la baja, ii) cualquier otro adeudo y iii) el costo remanente del **Equipo Movistar** así como la Pena Convencional, en caso de que la cancelación resultara en la terminación anticipada del **Plazo Forzoso**.

Asimismo, en dicha **Factura** se reflejará cualquier saldo a favor del **SUSCRIPTOR** que a esa fecha exista. Una vez realizada la consolidación correspondiente, podrán presentarse cualquiera de los siguientes escenarios:

- a) Que dicha **Factura** arroje un saldo a pagar por parte del **SUSCRIPTOR**. En este caso, será obligación del **SUSCRIPTOR** cubrir el saldo en la **Fecha Límite de Pago** de esa última **Factura**. En caso de no pago, **MOVISTAR** estará facultada para ejecutar la Fianza conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Segunda, así como para reportar dicho adeudo ante las instituciones de análisis crediticios.
- b) Que dicha **Factura** arroje un saldo a favor del **SUSCRIPTOR**, que será devuelto por **MOVISTAR** a través del **Medio de Pago** que el **SUSCRIPTOR** haya elegido para el cobro de los **Servicios**, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de que el **SUSCRIPTOR** lo solicite.

De conformidad con lo establecido en las Reglas de Portabilidad, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a **MOVISTAR** la emisión de la Carta de Cancelación con la que podrá recuperar su número, en un plazo máximo de 40 días naturales contados a partir de la fecha de cancelación, para utilizarlo con cualquier otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.

DÉCIMA TERCERA. PENA CONVENCIONAL

En caso de que la terminación del Contrato se actualice por cualquiera de las partes durante la vigencia de algún **Plazo Forzoso**, se aplicara una Pena Convencional. La cual puede ser el monto equivalente a 2 cargos mensuales del **Plan Tarifario** o bien, el 20% del monto total de los meses pendientes de facturar de renta mensual de **Servicio** relativos al **Plazo Forzoso** descrito en la **Carátula** del Contrato. En este supuesto de cancelación, **Movistar** aplicará a decisión del **SUSCRIPTOR** la Pena Convencional que resulte menor.

DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DE COMPENSACIÓN

MOVISTAR estará obligado a compensar al **SUSCRIPTOR** en los siguientes supuestos:

1. Por fallas en los Servicios Móviles cuando exista una determinación por parte del IFT respecto del incumplimiento de **MOVISTAR** a los parámetros establecidos en los Lineamientos de Calidad Móvil. **MOVISTAR** compensará al **SUSCRIPTOR** conforme a la fórmula que se acuerde con el IFT para realizar la compensación correspondiente.
2. Por la interrupción total de la prestación de los Servicios Móviles 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 **SUSCRIPTOR** la parte proporcional del cargo mensual del **Plan Tarifario** contratado por el tiempo que haya durado la interrupción.
3. En caso de que **MOVISTAR** suspenda el servicio al **SUSCRIPTOR** por supuesta falta de pago de la **Factura** y que este si lo hubiere realizado en tiempo. **MOVISTAR** compensará al **SUSCRIPTOR** el monto proporcional al

cargo mensual del **Plan Tarifario** contratado por el periodo que se hayan suspendido indebidamente los **Servicios Móviles**.

4. En caso de Portabilidad fuera de plazo. Donde el **SUSCRIPTOR** podrá exigir a **MOVISTAR** una vez celebrado el Contrato, la compensación del monto proporcional del cargo mensual del Plan Tarifario, por los días de retraso en su cambio de compañía.

En todos los casos, **MOVISTAR** aplicará adicionalmente una bonificación del 20% sobre el monto de compensación resultante. Tanto la compensación como la bonificación correspondiente se verá reflejada y ajustada en alguno de los próximos dos **Ciclos de Facturación**.

DÉCIMA QUINTA. VIGENCIA

Este Contrato tendrá vigencia indefinida. En caso de que el **SUSCRIPTOR** adquiera en cualquier momento de su vigencia un **Equipo Movistar** en venta a plazos, se pactará un **Plazo Forzoso** de contratación para el cumplimiento de las obligaciones de pago correspondientes, mismo que será señalado en la **Carátula**.

MOVISTAR comunicará por cualquier medio disponible y fehaciente al **SUSCRIPTOR** con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, la conclusión del **Plazo Forzoso** al que estuviera sujeto, momento en el cual **MOVISTAR** dejará de cobrar el Cargo de Equipo correspondiente.

Una vez concluido el **Plazo Forzoso** la vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido respecto de la prestación de los **Servicios** en tanto el **SUSCRIPTOR** continúe usando y pagando los **Servicios** contratados originalmente, por lo que **MOVISTAR** estará facultado para continuar con el cobro de los cargos mensuales correspondientes al **Plan Tarifario** y a cualquier otro **Servicio Adicional Propio o de Tercero** que tenga contratado.

En caso de que durante la vida del Contrato y cuando ya haya fenecido el **Plazo Forzoso** originalmente comprometido, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a **MOVISTAR** la adquisición de un nuevo **Equipo Movistar** en venta a plazos, situación por la que **MOVISTAR** establecerá un nuevo **Plazo Forzoso** de contratación.

DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

MOVISTAR estará facultada para llevar a cabo la modificación de las condiciones de contratación contenidas en la **Carátula**, 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 dar dicho aviso, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El **SUSCRIPTOR** estará en posibilidad de oponerse a dicho cambio de condiciones durante el **Ciclo de Facturación** siguiente a que haya sido aplicado. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier momento, lo que no lo eximirá del pago de cualquier adeudo, cobros proporcionales por cargos mensuales del **Plan Tarifario** y cualquier otro **Servicio Adicional Propio y de Terceros** contratado y utilizados.

En caso de que la modificación que se realice implique la reducción del precio o el aumento en la cantidad de servicios del **Plan Tarifario**, no será necesario que **MOVISTAR** realice el aviso al que se refiere el párrafo anterior.

MOVISTAR estará impedida para realizar cualquier modificación a las condiciones de contratación contenidas en la **Carátula**, durante el tiempo en que el **SUSCRIPTOR** se encuentre sujeto a un **Plazo Forzoso**, a excepción de que las mismas impliquen un beneficio para el **SUSCRIPTOR**.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 **SUSCRIPTOR** con al menos 15 días naturales de antelación a la aplicación de estos. El aviso que realice podrá ser notificado al **SUSCRIPTOR** a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra naturaleza disponibles.

En caso de oposición del **SUSCRIPTOR** a la aplicación de las modificaciones al clausulado, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o contará con el derecho a solicitar la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso, en el entendido de que si se encuentra sujeto a un **Plazo Forzoso** no le será aplicable el pago de la Pena Convencional correspondiente. En cualquier caso, el **SUSCRIPTOR** estará obligado al pago de cualquier adeudo, cobros proporcionales por cargos mensuales del **Plan Tarifario** y cualquier otro **Servicio Adicional Propio y de Terceros** contratado y utilizados.

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 **SUSCRIPTOR**.

DÉCIMA OCTAVA. CESIÓN DE DERECHOS

Toda vez que algunos de los requisitos de contratación como lo son el establecimiento de las Garantías de Pago, así como la determinación del monto del costo del **Equipo Movistar** que el **SUSCRIPTOR** pagaría a plazos fueron establecidos conforme al resultado de la evaluación crediticia realizada sobre el **SUSCRIPTOR**; no estará permitida la cesión de los derechos y obligaciones del presente Contrato. Lo anterior no implica que una vez terminado el Contrato el **SUSCRIPTOR** pueda ceder los derechos del número asignado en favor de un tercero para su utilización mediante un nuevo Contrato.

DÉCIMA NOVENA. PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MÓVILES

Los Servicios Móviles provistos por **MOVISTAR** bajo el presente Contrato son para uso exclusivo de comunicaciones persona a persona 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 la Línea Movistar 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 **SUSCRIPTOR** 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 **Plan Tarifario** dichas prácticas no son condiciones contrarias al Contrato.

En caso de detectarse que el **SUSCRIPTOR** 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.

VIGÉSIMA. NOTIFICACIÓN Y DOMICILIOS

MOVISTAR y el **SUSCRIPTOR** señalan como sus domicilios los asentados en la **Carátula** para efectos de cualquier notificación que deba realizarse en los mismos. Por su parte, **MOVISTAR** pondrá a disposición del **SUSCRIPTOR** los **Medios de Atención** descritas en la **Cláusula Primera** para recibir notificaciones.

El **SUSCRIPTOR** deberá indicar a **MOVISTAR** un domicilio para efectos fiscales y/o correspondencia, el cual, quedará asentado en la **Carátula** y será válido para cualquier notificación. El **SUSCRIPTOR** 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 **SUSCRIPTOR** 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 de Privacidad Integral el cual se puede consultar en www.movistar.com.mx. El uso de la información del **SUSCRIPTOR** para fines mercadotécnicos transferir la información del Suscriptor a terceros y de publicidad dependerá del consentimiento expreso establecido en la **Carátula**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONSENTIMIENTO PARA PUBLICIDAD

El **SUSCRIPTOR** puede otorgar su consentimiento expreso a **MOVISTAR** dentro de la **Carátula** para que se le realicen llamadas y envío de información por medios digitales con fines mercadotécnicos y publicitarios propios y de terceros a su número telefónico.

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 **SUSCRIPTOR** 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 Móvil** prestado, en el entendido de que esto no exime al **SUSCRIPTOR** del cumplimiento de sus obligaciones de pago, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

El presente contrato fue celebrado por ambas partes en el lugar y fecha señalado en la **Carátula**.

Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 281-2019 de fecha 28 del mes de agosto de 2019.

Asimismo, el **SUSCRIPTOR** podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Pegaso PCS S.A. de C.V.!!Movistar 281-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Pegaso_PCS_S.A._de_C.V.!!Movistar_281-2019.pdf) y en el siguiente código:

