Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC.H.C.1/208/2025*

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Oficio Nº: *PFC/SPT/DGDCCAT /212/2025*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	TELCEL
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL (PERSONAS FÍSICAS)
NÚMERO DE REGISTRO:	191-2025
FECHA DE REGISTRO:	03/06/2025

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES E INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

FOLIO	VIGENCIA	FOLIO	VIGENCIA	FOLIO	VIGENCIA
FET005857CO-100625	14/10/2030	FET005862CO-100625	01/10/2030	FET068000CO-100625	08/10/2038
FET068001CO-100625	08/10/2038	FET068002CO-100625	08/10/2038	FET068003CO-100625	08/10/2038
FET068004CO-100625	08/10/2038	FET068005CO-100625	08/10/2038	FET068006CO-100625	08/10/2038
FET068007CO-100625	08/10/2038	FET068008CO-100625	08/10/2038	FET068009CO-100625	08/10/2038
FET068232CO-100625	21/10/2039	FET068234CO-100625	21/10/2039	FET068236CO-100625	21/10/2039
FET068238CO-100625	21/10/2039	FET068240CO-100625	21/10/2039	FET068242CO-100625	21/10/2039
FET068244CO-100625	21/10/2039	FET068246CO-100625	21/10/2039	FET068248CO-100625	21/10/2039
FET068268CO-100625	22/04/2045	FET068269CO-100625	22/04/2045	FET068270CO-100625	22/04/2045
FET068271CO-100625	22/04/2045	FET068272CO-100625	22/04/2045	FET068273CO-100625	22/04/2045
FET068274CO-100625	22/04/2045	FET068275CO-100625	22/04/2045	FET068276CO-100625	22/04/2045
FET068304CO-100625	14/10/2030	FET068312CO-100625	08/08/2025	FET068313CO-100625	08/08/2025
FET068320CO-100625	11/08/2025	FET068321CO-100625	11/08/2025	FET068332CO-100625	09/08/2026
FET068333CO-100625	09/08/2026	FET068334CO-100625	09/08/2026	FET068335CO-100625	09/08/2026
FET068336CO-100625	09/08/2026	FET068337CO-100625	09/08/2026	FET068377CO-100625	25/10/2026
FET068379CO-100625	25/10/2026	FET068381CO-100625	25/10/2026	FET068383CO-100625	25/10/2026
FET068385CO-100625	25/10/2026	FET068387CO-100625	25/10/2026	FET068401CO-100625	01/10/2030
FET068402CO-100625	01/10/2030	FET068403CO-100625	01/10/2030	FET068404CO-100625	01/10/2030
FET068405CO-100625	01/10/2030	FET068406CO-100625	01/10/2030	FET068407CO-100625	01/10/2030
FET068408CO-100625	01/10/2030	FET085986CO-100625	01/10/2030	FET009750CO-100625	18/12/2032

NATURALEZA: TITULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL / TITULO DE CONCESION PARA USAR, APROVECHAR Y EXPLOTAR BANDAS DE FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO PARA USO COMERCIAL / TITULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los tres días del mes de junio del año dos mil veinticinco.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC.H.C.1/208/2025*

registro de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 párrafos primero y segundo, 2, 3, 9, 15, 19, 35 párrafo II y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 47, 49 y 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** y asignarle el número de registro **191-2025** de fecha **tres de junio del dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha veintidós de abril de dos mil veinticinco, bajo el número **130-2025** para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, por lo que adjunto al presente, el contrato de adhesión registrado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se debe respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Cabe señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, debe encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA

No. de Línea _____ | No. de Cuenta: _____ | No. de Orden: _____

telcel

CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (PERSONA FÍSICA)

1. Datos del Proveedor y para Atención a Clientes

Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. (Telcel) con domicilio en Calle Lago Zúrich No. 245, Edificio Telcel, colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11529, Ciudad de México | **RFC:** RDI-841003-QJ4 | **www.telcel.com** | **):** _____ | **@✉:** sercli__ @mail.telcel.com

2. Datos del cliente necesarios para la contratación

*Titular:

RFC: *CURP:

*ID Oficial:

*@✉:

*Nros. de Contacto:

*Domicilio:

No. Ext: _____ No. Int: _____ Código Postal:

Colonia:

Alcaldía/Municipio:

Ciudad:

Entidad Federativa:

Referencia de domicilio:

*Representante Legal 1:

*ID Oficial:

@✉:

Representante Legal 2:

*ID Oficial:

@✉:

3. Descripción del(los) Servicio(s) originalmente contratado(s) y/o adicionales a prestarse – Ver Cláusula Séptima del Contrato

Plan Tarifario: _____ | Renta: $_____ IVA incluido

Servs. incluidos: Minutos: _____ SMS: _____ Datos: _____ Redes Sociales: _____

Modalidad: ☐ Abierto ☐ Consumo Controlado | ☐ CPP ☐ MPP | **Plazo:** Libre

Otros Servicios Incluidos o Adicionales: _____

Los Servicios contratados se encuentran autorizados y registrados. Consultalos en: http://tarifas.ift.org.mx y/o la que en un futuro se determine.

Aplican Política de uso y para prevenir prácticas prohibidas disponibles para su consulta en **www.telcel.com/legales.**

4. Equipo Terminal

☐ Equipo Propio | Equipo Provisto en: ☐ Arrendamiento ☐ Compraventa ☐ Otro: _____

5. Método de pago – Ver Cláusula Décima Primera del Contrato

☐ Tarjeta de Crédito o Débito No. _____ Banco Emisor: _____

☐ **AUTORIZO** | ☐ **NO AUTORIZO** a la Empresa para que cargue a mi tarjeta de crédito/débito y, en su caso, al número de tarjeta que por reposición de la anterior, robo, renovación anual de tarjeta o cualquier otra causa me sea asignada por el Banco Emisor; las cantidades facturadas mensualmente a partir del _____ de _____ del _____ y hasta la terminación del Contrato o la solicitud del cambio en la forma de pago, por lo que **ACEPTO** y **PAGARÉ** los cargos que se realicen a mi tarjeta. | ☐ **Efectivo** | ☐ **Otro:** _____

6. Consentimientos y Autorizaciones

Con la suscripción del presente Contrato **CONSIENTO** que: **1)** Me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido y alcances del presente Contrato. **2)** Me fue entregada y/o enviada por correo electrónico **La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones**, la cual se encuentra disponible para su consulta en la página en Internet **www.telcel.com/derechos**. **3)** ☐ **AUTORIZO** | ☐ **NO AUTORIZO** que la Empresa utilice mi información y/o datos personales con fines de publicidad y/o mercadotécnicos; así como, para recibir, por cualquier medio, publicidad sobre bienes, productos o servicios ofrecidos por Telcel y/o terceros de conformidad con lo establecido en el **Aviso de Privacidad**.

7. Garantía de Pago

☐ **Fianza Propia: Emisor:** _____ **Vigencia:** _____ **No. de Póliza:** _____

☐ **Fianza Telcel: AUTORIZO** a la Empresa para adherirme a la Fianza que tiene contratada con **Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa**, así como para que me realice el cargo por concepto de Prima Anual en términos de la **Cláusula Vigésima Primera** del Contrato. ☐ **Depósito en garantía:** $_____.

8. Penalizaciones – Ver Cláusula Vigésimo Segunda del Contrato

1) No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos por causas imputables a la Empresa: La parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar más una bonificación del **20%** del monto correspondiente al periodo de afectación. **2) Suspensión por aparente falta de pago:** Devolución del monto que corresponda al tiempo que el servicio no estuvo disponible.

9. Datos registrales, lugar y fecha de celebración del Contrato

Contrato de Adhesión aprobado e inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor con fecha **03/06/2025**, con folio número **191-2025**. Consulte la página en Internet: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.!!Telcel 191-2025.pdf o escanee el código QR.

_____, _____ a _____ de _____ de _____

Firma Titular: _____ **Representante 1:** _____ **Representante 2:** _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE ESTABLECE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES A LOS QUE SE SUJETAN, POR UNA PARTE, RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (LA "EMPRESA" O "TELCEL"), Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA CARÁTULA (EL "CLIENTE") (EN CONJUNTO LAS "PARTES"), CONFORME A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Telcel declara que:

1) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos;
2) Es una empresa dedicada principalmente a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de conformidad con lo establecido en los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por las diversas autoridades competentes.
3) Se encuentra dada de alta en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave de registro: RDI-841003-QJ4 y domicilio fiscal: Calle Lago Zúrich No. 245, Centro Comercial "Plaza Carso", Edificio Telcel, Piso 4, colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11529, Ciudad de México;
4) Los datos personales proporcionados por el usuario serán utilizados únicamente conforme a lo establecido en este Contrato y el Aviso de Privacidad de la Empresa (Ver Cláusula Vigésimo Novena), y
5) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II. El Cliente declara que:

1) Los datos asentados en la Carátula son ciertos y correctos y tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con la Empresa en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato;
2) Los Servicios que contrata con la Empresa serán destinados únicamente para su uso personal (comunicación de persona a persona), como quedó definido en la Cláusula Primera del presente Contrato;
3) Los Servicios contratados le fueron explicados previo a la firma del presente Contrato, los cuales eligió con libertad y sin condicionamiento alguno;
4) Que fue informado, previo a la firma de este Contrato, sobre las opciones de contratación disponibles y que ha seleccionado la opción de contratación detallada en la carátula, y en consecuencia se obliga a realizar el pago de los Servicios en el tiempo y en la forma establecidos, con el método de pago que mejor se adapte a sus necesidades de entre los autorizados por la Empresa, y
5) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

Expuesto lo anterior, las Partes están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - DEFINICIONES.

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

Cajero Automático: Se refiere al dispositivo electrónico a través del cual el Cliente puede realizar operaciones diversas de manera automatizada tales como, la realización de pagos, recarga de saldo y compra de paquetes.

Carátula: Es la Carátula del presente Contrato.

Cargo Adicional: Cantidad que la Empresa facturará al Cliente por el uso de servicios no incluidos en el Cargo Fijo Mensual (Renta), los cuales pueden ser provistos por Telcel o por Terceros.

Cargo Fijo Mensual o Renta: Corresponde al importe que el Cliente deberá pagar a la Empresa de forma mensual por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario contratado. El Cargo Fijo Mensual deberá ser cubierto por el Cliente en el plazo, forma y lugar establecidos en su Estado de Cuenta mensual.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Es el establecimiento comercial de la Empresa cuyas funciones principales son: Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa; llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Cliente; brindar información para la adquisición y uso de los Equipos Terminales; atender aclaraciones y quejas respecto de los Servicios contratados por el Cliente; hacer efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de Equipos Terminales que hayan sido adquiridos con y/o a través de la Empresa; así como, recibir todo tipo de pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónico (CAT): Es el servicio de atención a Clientes través del número telefónico gratuito de la Empresa o del indicado en la Carátula del Contrato.

El Cliente puede acceder al CAT desde su Línea marcando el número telefónico gratuito: *111, así como, a través de marcaciones desde líneas convencionales a los números 800 que se den a conocer en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com. y/o en los CACs.

Cliente: La persona física que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su(s) representante(s) legal(es) y cuyos datos se muestran en la Carátula como Titular.

Cobertura Garantizada: Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada de Telcel está disponible en los CACs; así como, en la página en Internet: www.telcel.com/cobertura.

CoDi®: Es una forma de pago disponible a través de la cual el Cliente puede pagar los Servicios y que corresponde a la plataforma desarrollada por el Banco de México para la realización de pagos mediante transferencias electrónicas a través de teléfonos móviles.

Depósito en garantía: Es una garantía para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 21.2 de la Cláusula Vigésimo Primera.

Distribuidor Autorizado Telcel (DAT): Es la persona moral, distinta a la Empresa que, por virtud de un contrato celebrado con ésta, realiza a nombre y por cuenta de la Empresa la comercialización de los Servicios y Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; brinda información de los Servicios que ofrece la Empresa, y hace efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de equipos terminales que hayan sido adquiridos a través del propio DAT.

e-SIM: Se refiere a la Tarjeta SIM programable integrada directamente de fábrica en el Equipo Terminal y que permite la conexión de éste con la red de la Empresa.

El Que Llama Paga (CPP): Es la modalidad base de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT consistente en que todas las llamadas telefónicas que reciba el Cliente no le generarán costo alguno, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas el Cliente se encuentre dentro del territorio nacional.

El Que Recibe Paga (MPP): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT consistente en que la Empresa facturará al Cliente, además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine, aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo. Esta modalidad deberá ser expresamente solicitada por el Cliente al momento de la contratación.

Equipo Terminal: Es el dispositivo (smartphone, tablet, wearable, etc.), Propio o Provisto, que el Cliente utiliza para conectarse a la

red de Telcel a fin de acceder y hacer uso de los Servicios contratados. El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados.

Equipo en Préstamo: Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en préstamo cuando el Equipo Provisto se encuentre en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determine. El Equipo en Préstamo será aquel que tenga disponible la Empresa y cuyas características sean equivalentes a las del Equipo Provisto, previa aceptación del Cliente, para continuar haciendo uso de los Servicios contratados.

Equipo Propio: Es el Equipo Terminal propiedad del Cliente, adquirido con anterioridad a la celebración del presente Contrato o con motivo del mismo y que declara utilizará para acceder y usar los Servicios contratados. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato, cuando aplique El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados.

Equipo Provisto: Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere o recibe bajo la figura contractual establecida en la carátula del contrato (compraventa, arrendamiento o cualquier otra figura que la Empresa tenga disponible), directamente con la Empresa a través de sus Centros de Atención a Clientes, Distribuidores Autorizados, Cadenas Comerciales participantes, canales digitales y/o a través de medios electrónicos y cualquier otro canal de venta autorizado por la Empresa.

Fabricante: Es la persona física o moral, distinta a la Empresa, identificada en la caja y en el manual del Equipo Terminal que importa y/o produce y/o distribuye el Equipo Terminal y los accesorios incluidos como parte de éste, y otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Terminal según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

Factura: Es el documento emitido mensualmente por la Empresa de conformidad con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otro que les sustituya o reforme, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la Cláusula Décimo Segunda.

Fianza: Es una garantía para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 21.1 de la Cláusula Vigésimo Primera, así como con los siguientes requisitos:

1) Estar expedida por una Institución Afianzadora debidamente constituida y autorizada de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) vigente que cuente con calificación A+ o equivalente;
2) Estar registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo establecido en la LISF vigente;
3) Cubrir la totalidad de los conceptos facturados y pendientes de pago al momento de incurrir en mora por más de 60 días;
4) Tener una vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la fecha de contratación, y
5) Ser de ejecución a primer requerimiento por parte de la Empresa a la Institución Afianzadora.

La Fianza podrá ser ofrecida por la Empresa o proporcionada por el Cliente en términos de la Cláusula Vigésimo Primera.

Garantía de Equipo: Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un período no menor de 90 días, contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo Provisto o Propio adquirido con la Empresa.

ICCID: (Del inglés *Integrated Circuit Card ID*) Es el número único de identificación de 19 a 20 dígitos almacenado en la eSIM o Tarjeta SIM proporcionada al Cliente para acceder y disfrutar de los Servicios contratados.

IFT o Instituto: Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Inbursa: Se refiere a Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa.

Kiosco Telcel: Es el medio electrónico de atención al Cliente que le permite consultar información general de los Servicios que presta la Empresa, información específica sobre su Línea y/o realizar operaciones diversas relacionadas con la Empresa.

Ley o LFTyR: Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente y/o cualquiera que le reforme o sustituya.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

Línea: Es el número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente con motivo de la celebración del presente Contrato o aquel que el Cliente conserva en virtud de haber ejercido su derecho de portabilidad numérica.

Mi Telcel: Portal de autogestión en Internet que la Empresa pone a disposición del Cliente para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados, realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su factura y estado de cuenta, contrate y/o cancele Servicios adicionales, complementarios o de terceros y/o realice recargas de saldo, entre otros.

NOM-184: Se refiere a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Otros Servicios Telcel: Son Servicios prestados por la Empresa distintos a los Servicios de telecomunicaciones.

Plan Tarifario: Es la oferta comercial de Servicios que la Empresa ofrece al Cliente y cuyas características se detallan en la carátula del presente Contrato y se encuentran debidamente autorizadas y registradas por el Instituto. El Plan Tarifario puede o no incluir una combinación de eventos de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Cliente por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta).

La información de los Planes Tarifarios disponibles se podrá consultar en la página en Internet **www.telcel.com**, CACs, DATs y Kioskos Telcel o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el Cliente de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su Línea, de conformidad con los procedimientos, requisitos y plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes y/o aquellas que le reformen o sustituyan.

Práctica(s) Prohibida(s): Se refiere a la realización de cualquiera de las siguientes:

1) El uso de los Servicios contratados con fines comerciales sin la debida autorización del IFT;
2) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de los concesionarios o autorizados en términos de la Ley;
3) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado;
4) La generación y terminación de llamadas, mensajes de texto SMS o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de la Empresa evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y autorizados para la terminación de dicho tráfico;
5) La generación y terminación de llamadas y/o envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature, degrade o de cualquier otra forma, afecte las funciones de cualquier elemento de la red de la Empresa o de terceros

con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso;

6) El envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptibles de ser interpretados por el Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por el Cliente destinatario de dicho contenido o transmisión;
7) Cualquier otra señalada en los Términos y Condiciones de los registros tarifarios autorizados por el IFT aplicables al Servicio contratado;
8) El uso de los servicios contratados para fines distintos a la Comunicación de Persona a Persona (Uso Personal) y/o fuera de lo previsto en el registro autorizado por el Instituto;
9) La explotación comercial de los Servicios ofrecidos como ilimitados o sin límite;
10) El envío de mensajes de texto SMS con fines comerciales, publicitarios y/o de mercadotecnia;
11) La transmisión de contenidos de cualquier tipo a través de servicios de terceros valiéndose de la explotación indebida de beneficios promocionales otorgados al momento de contratar, como, por ejemplo, el uso indebido del tráfico sin costo para redes sociales con fines de explotación comercial y/o cualquier conducta que pueda resultar ilícita y/o fuera de los fines previstos en el registro autorizado por el Instituto, y
12) Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco o Procuraduría: Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que la Empresa ofrece al Cliente cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red del operador del país visitado.

Para que el Cliente pueda hacer uso de este servicio es necesario:

1) Que la Empresa cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el Cliente, los cuales podrán variar de tiempo en tiempo.
   El Cliente podrá consultar los países en los que la Empresa cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet de la Empresa: **www.telcel.com/viajero**, en CACs o llamando al CAT de Roaming Internacional ***500** desde su Línea, y
2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal (Propio o Provisto) con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado.

El Cliente se obliga a pagar a la Empresa los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de los Servicios contratados estando fuera del territorio nacional, de conformidad con los términos, condiciones y tarifas establecidas para el Plan Tarifario que el Cliente haya contratado.

Servicios: Se refiere conjunta o indistintamente a todos los servicios ofrecidos por la Empresa, así como, aquellos contratados por el Cliente por virtud del presente Contrato y/o con posterioridad a éste.

Servicios de Terceros: Son servicios ofrecidos y prestados al Cliente por personas físicas y/o morales distintas a Telcel, respecto de los cuales ésta última únicamente realiza las labores de facturación y cobro al Cliente cuando éste haya contratado el servicio a través de la Empresa o elegido como forma de pago el cargo a su Estado de Cuenta Telcel. La prestación de Servicios de Terceros resultará en una relación contractual entre el Cliente y el Tercero que lo proporciona, por lo que deberá aceptar los términos y condiciones establecidos por el tercero que ofrece el servicio al momento de contratarlo.

Tarjeta SIM: Corresponde al Módulo de Identidad de Suscriptor (*Subscriber Identity Module* por sus siglas en inglés), consistente en un chip inteligente físico que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de la Empresa.

Tarifas: Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Cliente y que se encuentran vigentes, así como, autorizadas y registradas, con antelación, por el Instituto, cuando así resulte aplicable. Dichas tarifas podrán ser consultadas por el Cliente en la página web de la Empresa, así como, en la página del Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto: https://tarifas.ift.org.mx o la que en el futuro le sustituya.

Uso Personal (Comunicación de persona a persona): Se refiere a que los servicios de telecomunicaciones provistos por Telcel sólo podrán ser utilizados para los fines establecidos y conforme a los términos y condiciones previstos en el registro autorizado por el Instituto, siendo éstos para su comunicación de persona a persona y no para su reventa directa, integración como insumo para la reventa de servicios de telecomunicaciones directos o transformados o la comunicación masificada y/o automatizada (call centers, equipos terminales automatizados distintos al/los relacionados en la Carátula del presente Contrato, entre otros). El Uso No Personal será considerado una **Práctica Prohibida** como definida en el presente Contrato.

USSD: Significa Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (por sus siglas en inglés), el cual permite que el operador envíe mensajes de texto al Equipo Terminal para interactuar con el Cliente a través de menús interactivos a fin de brindarle información y/o realizar la configuración del equipo.

Token: Se refiere al conjunto de números y/o caracteres que se comunica al Cliente, a través de Mensaje de Texto SMS y/o mensajería instantánea y/o USSD y/o cualquier otro medio; para autenticar, autorizar y manifestar su consentimiento en las transacciones realizadas a través de medios electrónicos, digitales, a distancia y/o de nuevas tecnologías a que se refiere la Cláusula Trigésimo Segunda.

SEGUNDA. - OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones con base en los cuales la Empresa se compromete a proveer al Cliente los Servicios contratados y el Cliente se compromete a pagar y hacer uso de estos únicamente para su Uso Personal (nunca comercial), conforme a lo que más adelante se establece.

TERCERA. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La Empresa se obliga a prestar al Cliente los Servicios contratados dentro de la Cobertura Garantizada de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente y dentro de los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula Novena; así como, a cumplir con el resto de las obligaciones a su cargo.

Por su parte, el Cliente se obliga a recibir los Servicios contratados, destinarlos para su Uso Personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como, a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

Así mismo, el Cliente se obliga a proporcionar la información necesaria, suficiente para efectuar la contratación de los Servicios, autenticación y contacto, en términos de la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales en posesión de los particulares que se encuentre vigente.

Se hace del conocimiento del Cliente que la Empresa tiene a su disposición diversos medios de atención a través de los cuales confiere las mismas facilidades para realizar la contratación y cancelación de Servicios: CACs, CAT, DATs, Mi Telcel y/o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto en un futuro.

La Empresa comenzará a cobrar los Servicios a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos.

El uso de Equipos Terminales que no hayan sido provistos por la Empresa, no hayan sido declarados por el Cliente como Equipo Propio o no se encuentren homologados conforme a lo establecido en la LFTyR pueden ocasionar el funcionamiento anormal de los Servicios, del Equipo Propio no declarado y/o de los sistemas de comunicación y/o facturación de la Empresa; por lo que ésta no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualesquiera de los Servicios; pudiendo suspender la prestación de los mismos previa notificación al Cliente para que éste adopte las medidas necesarias.

CUARTA. - PLAN TARIFARIO Y EQUIPO PROVISTO.

El usuario podrá, a petición expresa y por así convenir a sus intereses solicitar un Equipo Provisto al momento de la celebración del presente Contrato. En este caso, el Equipo Provisto se entregará conforme a la figura jurídica elegida por el usuario, de entre las disponibles y ofrecidas por la Empresa, la cual se indica en la Carátula del Contrato.

Por disposición oficial, los términos y condiciones que establezcan los derechos y obligaciones relacionados con el Equipo Provisto se documentarán de forma independiente y separada al presente Contrato.

QUINTA. - SERVICIOS ADICIONALES.

El Cliente podrá contratar, en cualquier momento, Servicios adicionales provistos por Telcel o Terceros, siempre y cuando se encuentre al corriente del pago de la totalidad de los Servicios originalmente contratados y facturados.

La cancelación de los Servicios adicionales podrá realizarse en cualquier momento. La Empresa tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de la solicitud de cancelación. Lo anterior no implicará la suspensión o cancelación de los Servicios originalmente contratados y no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios adicionales utilizados.

Los Servicios adicionales, provistos por Telcel o Terceros, serán dados de baja cuando el presente contrato sea cancelado por cualquiera de las causas previstas en la Cláusula Vigésima.

SEXTA. - GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante en la póliza de garantía, siempre que se satisfagan los requisitos para hacer efectiva dicha póliza y de acuerdo a la figura contractual con base en la cual se haya adquirido o entregado el Equipo Terminal.

SÉPTIMA. - VIGENCIA Y PLAZO.

EL CONTRATO TENDRÁ UNA VIGENCIA INDEFINIDA.

El Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento sin penalización alguna, únicamente solicitándolo a la Empresa a través de los medios establecidos para ello y realizando el pago de los Servicios adeudados.

La terminación del Contrato no implica la terminación simultánea del acuerdo celebrado para la entrega del Equipo Provisto, el cual continuará vigente hasta que el Cliente solicite su terminación anticipada o incurra en alguna causal de terminación prevista en el acuerdo correspondiente.

La terminación del Contrato no exime al Cliente del pago de los Servicios facturados a la fecha de terminación del Contrato ni de los adeudos que presente por concepto de Equipo Provisto.

OCTAVA. - CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El Cliente podrá solicitar a la Empresa, en cualquier momento, el cambio del Plan Tarifario contratado. El cambio de Plan Tarifario se aplicará al día siguiente del corte del ciclo de facturación corriente.

NOVENA. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

La Empresa es la única responsable de proveer los servicios de telecomunicaciones de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT y demás ordenamientos legales aplicables vigentes.

Telcel ofrece sus servicios de telecomunicaciones de forma equitativa a todos los solicitantes, sin privilegios ni discriminación, dentro de la misma área de cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación. Los Clientes en situaciones similares pueden exigir las mismas condiciones de contratación, siempre que exista la factibilidad técnica.

La Empresa se hace responsable de los cobros facturados por servicios de terceros y de las bonificaciones por cargos no reconocidos por el Cliente. Además, la Empresa es el enlace entre el Cliente y el proveedor tercero para cualquier duda, aclaración o queja sobre el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa se obliga a:

1) Entregar la Tarjeta SIM, así como, en su caso, el Equipo Provisto debidamente homologado y compatible con la red de la Empresa;
2) Facturar al Cliente en forma mensual los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte. La Factura que se emita a la fecha de corte mensual se pondrá a disposición del Cliente a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: i) el portal de autogestión en Internet: Mi Telcel; o ii) la dirección de correo electrónico proporcionada, o iii) entregada, previa solicitud en un CAC, en un soporte magnético proporcionado por el Cliente o impresa;
3) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el Cliente contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;
4) Realizar cobros por Servicios adicionales o de Terceros en el entendido que el consentimiento del Cliente deberá otorgarse a la Empresa, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos, incluidos los electrónicos;
5) Sin responsabilidad de su parte: i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando el Cliente incurra en alguna Práctica Prohibida; así como, ii) ser obligada, por autoridad competente, a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del Cliente, y
6) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el Cliente a través de los medios convenidos o por el mismo medio a través del que contrató los Servicios. La cancelación no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas.

DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el Cliente se obliga a:

1) Pagar a la Empresa la totalidad de los cargos incluidos en la Factura correspondiente, dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;
2) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con la Empresa y con terceros con motivo de los Servicios contratados;
3) Proporcionar a la Empresa los datos necesarios para llevar a cabo la contratación y la debida prestación de los Servicios.
4) En caso de cancelación, el Cliente deberá realizar el pago de las cantidades adeudadas.

5) Pagar a la Empresa cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;
6) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo Terminal referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y
7) Destinar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

DÉCIMA PRIMERA. - FORMA DE PAGO.

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, principalmente a través de la Forma de Pago seleccionada en la Carátula del Contrato o de cualquiera de los medios de pago autorizados por la Empresa.

Pago con cheque: Cuando éste sea rechazado y devuelto por la institución crediticia (rebote), el Cliente deberá pagar inmediatamente la factura adeudada y compensar a la Empresa de conformidad con la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Pago con tarjetas de crédito o débito: La Empresa puede aceptar o rechazar tarjetas de crédito o débito como forma de pago, informando al Cliente con 15 días de anticipación a su corte de facturación. Si el cargo es rechazado o la tarjeta es cancelada, el Cliente puede proporcionar una nueva tarjeta o utilizar otro medio de pago disponible.

Cuando la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida, el Cliente se obliga a informarlo a la Empresa en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas a partir de dicha cancelación o sustitución y cumplir con lo pactado en este párrafo. La Empresa no es responsable del rechazo de pagos por parte del banco, por lo que el Cliente deberá cambiar el medio de pago cuando sea necesario.

Telcel podrá, en todo momento, modificar los medios y la forma de pago aceptados, notificando oportunamente al Cliente.

DÉCIMO SEGUNDA. - FACTURACIÓN.

El Cliente acuerda que, en sustitución a la entrega física de la Factura en su domicilio, la Empresa pondrá a su disposición, de forma gratuita, a través del portal de autogestión Mi Telcel, la Factura mensual que incluirá un Estado de Cuenta, el cual tendrá los siguientes elementos:

1) Los cargos por Servicios prestados;
2) El cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, cuando sea aplicable;
3) Cualquier adeudo por Servicios prestados en periodos de facturación anteriores;
4) Ajuste y/o descuentos que la Empresa hubiera realizado al Cliente;
5) Detalle de llamadas, y/o
6) La aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante dicho período de facturación.

De igual forma, en la Factura se realizará el desglose de los cargos realizados en 3 segmentos, siendo estos:

i) Servicios de Telecomunicaciones: Es decir a) Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario. b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, y c) Servicios adicionales contratados por el Cliente.

ii) Otros Servicios provistos por Telcel: En que se incluirán, entre otros: a) Los Servicios ofrecidos por la Empresa distintos a los de telecomunicaciones; b) El cargo mensual por el Equipo Provisto, cuando sea aplicable; c) El Servicio de impresión del Detalle de Llamadas, y d) Los adeudos asociados al Equipo Provisto, cuando aplique.

iii) Servicios de Terceros: en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa el cobro de la Fianza a la que se refieren las Cláusulas Primera y Vigésimo Primera, el cobro de primas de seguros para Equipos Terminales disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos por terceros.

La Empresa se obliga a proporcionar al Cliente, junto con el estado de cuenta y Factura: a) El detalle de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, especificando su duración y número receptor de la llamada y b) Previa solicitud expresa del Cliente, el detalle de las llamadas telefónicas locales, mensajes de texto SMS enviados y consumo de datos realizado, sin costo a través del portal de autogestión Mi Telcel. El Cliente podrá solicitar en cualquier CAC de la Empresa, la impresión de la Factura pagando el cargo administrativo correspondiente.

Asimismo, se informa que la Empresa no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada y que el cobro de las llamadas iniciará y concluirá de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Notificación de la factura: Se realizará de forma gratuita, a través de los medios disponibles para ello y podrá consultarse 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del respectivo ciclo de facturación.

DÉCIMO TERCERA. - CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Los servicios ofrecidos y prestados por Telcel han sido evaluados por la autoridad competente y cumplen con todo lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables. Con base en tales determinaciones la Empresa cumple las estipulaciones referidas en la Cláusula Décimo Sexta.

DÉCIMO CUARTA. - LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de la Empresa y la aplicación de las Tarifas vigentes, aprobadas y registradas por el IFT. Estos cargos podrán tardar en reflejarse en la Factura, hasta 3 ciclos de facturación después de haberse realizado. Esto se debe a que en la prestación de estos servicios participan terceros.

DÉCIMO QUINTA. - ROAMING INTERNACIONAL.

La Empresa prestará al Cliente el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de los operadores con los que la Empresa tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional se requerirá que:

1) El Cliente se ubique dentro de la cobertura del operador extranjero con el que la Empresa haya celebrado un acuerdo;
2) Dicho operador tenga disponibles los Servicios, y
3) El Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El Cliente cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme a los registros proporcionados por el operador extranjero, dichos cargos serán tasados al Cliente conforme a las Tarifas vigentes autorizadas y registradas por el IFT.

Estos cargos podrán tardar en reflejarse en la Factura, hasta 3 ciclos de facturación después de haberse realizado. Esto se debe a que en la prestación de estos servicios participan terceros.

DÉCIMO SEXTA. - INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios prestados directamente por la Empresa se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, se compensará al Cliente con la parte proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar más la bonificación prevista en la Cláusula Vigésimo Segunda.

Serán consideradas como excepciones y no procederá bonificación o compensación alguna, cuando:

1) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;
2) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;
3) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o
4) En aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable, así como en los acuerdos internacionales de observancia para México.

De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada de la Empresa y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el Cliente utilice su Equipo:

1) Al interior de inmuebles;
2) Estructuras subterráneas;
3) Estacionamientos;
4) Elevadores;
5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros), o
6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad vigente aplicable.

En caso de que la Empresa realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de incumplimiento, precisándose que el Cliente podrá dar por terminado el Contrato debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados y devolver el Equipo Provisto, así como, cuando sea aplicable, liquidar el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Provisto.

DÉCIMO SÉPTIMA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

La Empresa no podrá interrumpir la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, siempre que el Cliente esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por la Empresa.

Asimismo, cuando el Cliente haya iniciado un procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, la Empresa se abstendrá de suspender los Servicios contratados, siempre y cuando haya sido previa y formalmente notificado del inicio del mismo. El Cliente no quedará exento del cumplimiento de las obligaciones de pago, salvo que como resultado del procedimiento la Procuraduría haya determinado su improcedencia.

Son causas de suspensión de los Servicios, las siguientes:

a) No cubrir en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo;
b) Que la Empresa detecte el uso de un Equipo Terminal distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o no esté debidamente homologado en términos de la Ley, o bien, no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios;
c) Por solicitud del Cliente en caso de robo o extravío, en los términos de lo dispuesto en este Contrato;
d) Cuando medie la orden de una autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía.
e) Que el Cliente realice cualquier Práctica Prohibida.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al Cliente.

La Empresa cuenta con mecanismos para detectar y prevenir fraudes, y previo aviso al Cliente, puede suspender el servicio en caso de actividades sospechosas o fraudulentas. El Cliente es responsable de los cargos originados por las conductas fraudulentas que le sean imputables.

DÉCIMO OCTAVA. - RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS EN CASO DE SUSPENSIÓN.

Cuando se suspendan los Servicios al Cliente, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de la suspensión para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término máximo de 24 horas.

DÉCIMO NOVENA. - ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo Terminal o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios en el territorio nacional o el extranjero, el Cliente deberá inmediatamente notificar y solicitar a la Empresa, a través de los medios disponibles para ello, la suspensión de los Servicios y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto que haya sido robado o extraviado.

El Cliente deberá informar a la Empresa la causa por la que solicita la suspensión o bloqueo del Equipo Terminal, y una vez que la empresa le asigne un número de reporte, el Cliente dejará de ser responsable por el uso indebido de la línea y/o el Equipo Terminal.

En tanto el Cliente no realice la notificación y solicitud de suspensión y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal robado o extraviado, éste seguirá siendo responsable del pago de los Servicios contratados y/o que sean contratados con posterioridad. Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el Cliente sólo será responsable de los consumos y contratación de Servicios realizados con anterioridad a dicho reporte, además de cualquier cargo fijo por Servicios que se haya contratado previo a la fecha del reporte.

La Empresa suspenderá el cobro de los Servicios hasta que la línea haya sido reestablecida y un nuevo Chip Inteligente (SIM Card) haya sido entregado al Cliente para que éste continúe haciendo uso de los Servicios con un Equipo Propio o aquel que le sustituya de acuerdo a la figura contractual indicada en la Carátula.

La suspensión de los Servicios por robo o extravío y/o el bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal reportado como robado o extraviado no implican la terminación del Contrato y, por lo tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al Cliente.

No obstante lo anterior, el Cliente tendrá el derecho de solicitar a la Empresa el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Terminal o presente a la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de la Empresa.

El Cliente podrá solicitar el bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto o Propio adquirido a través de los canales de venta de la Empresa, en cuyo caso será reportado en la lista negra de equipos robados de la GSMA. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar el desbloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto o propio que haya sido adquirido a través de los canales de venta de la Empresa.

La solicitud de suspensión del servicio no implica el bloqueo inmediato del número de serie IMEI, por lo que el Cliente deberá solicitar expresamente el bloqueo del número de serie IMEI.

VIGÉSIMA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1) Sin responsabilidad para la Empresa:
   a) Mandato de autoridad competente;
   b) Por fallecimiento del Cliente;
   c) Por disolución o liquidación del Cliente;
   d) Por concurso mercantil declarado al Cliente;
   e) Cuando el Cliente deje de enterar el importe de dos o más cobros mensuales, correspondientes al segmento de Servicios de Telecomunicaciones;
   f) Por no otorgar o actualizar la garantía para el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere la Cláusula Vigésimo Primera;
   g) Por falsedad en la información o datos proporcionados por el Cliente, así como la no localización de este derivado de dicha falta u omisión de datos;
   h) Por la cesión de los derechos del Cliente derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la Empresa;
   i) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
   j) En cualquier momento, por solicitud del Cliente, sin perjuicio del pago de los demás conceptos facturados pendientes de liquidación. La cancelación se podrá realizar a través de mecanismos expeditos, incluidos los físicos, electrónicos y el mismo medio por el que contrató;
   k) Cuando el Cliente porte su Línea con otro operador ("Port-out"), sin perjuicio del pago de los conceptos facturados pendientes de liquidación;
   l) Por el uso de los Servicios para un fin distinto a la comunicación de persona a persona o fuera de lo establecido en el Objeto del presente Contrato, y
   m) Siempre que la Empresa detecte que el Equipo Terminal utilizado por el Cliente no estuviese debidamente homologado conforme a la LFTyR o no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios.

El incumplimiento a disposiciones relativas al Equipo Provisto en ninguno de los casos traerá aparejada la suspensión del Servicio o terminación del Contrato.

Cuando se actualice la causal prevista en el inciso a), el Cliente no tendrá derecho a reactivación, pago o indemnización alguna, ni quedará exento del pago de los servicios adeudados; así como, de los demás conceptos facturados pendientes de liquidación.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones f) y h) anteriores, el Cliente podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido que el ejercicio del derecho de terminación realizado por la Empresa no constituye renuncia a cualquier acción legal que la Empresa decidiere ejercitar en contra del Cliente.

En caso de que el Cliente solicite la cancelación del Servicio, la Empresa entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efecto de cualquier reclamación.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud. La Empresa se abstendrá de realizar nuevos cargos, sin perjuicio de la obligación que tiene el Cliente de realizar el pago de todos los conceptos facturados pendientes de liquidación, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

El Cliente podrá solicitar a la Empresa la continuación del pago del Equipo Provisto adquirido a plazo al momento de solicitar la terminación del presente contrato.

2) Sin responsabilidad para el Cliente, por:
   a) Disolución o liquidación de la Empresa;
   b) Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;
   c) Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del Cliente para ello;
   d) No prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, ofrecidos o publicitados por la Empresa conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable, o
   e) Por cualquier otra causa señalada expresamente en el Contrato, así como, por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMO PRIMERA. - GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el Cliente adquiera frente a la Empresa, con base en el análisis de historial de crédito y de pago previamente realizado por Telcel, el Cliente, a su elección, deberá otorgar al menos alguna de las siguientes garantías:

1) **Fianza anual** en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos que se encuentren pendientes de pago, o
2) **Depósito en garantía** por la cantidad que se indique en la Carátula del presente Contrato para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos que se encuentren pendientes de pago.

21.1 Fianza.

Si el Cliente elige garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago a su cargo pactadas en el presente Contrato a través del otorgamiento de una Fianza, éste podrá optar por alguna de las siguientes alternativas:

a) Adherirse a la Fianza ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

El Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. El cargo de la misma se efectuará de forma recurrente cada 12 meses mientras el presente Contrato y/o el Acuerdo que establezca los términos y condiciones de la figura contractual con base en la cual se haya entregado el Equipo Provisto, continúen vigentes o hasta que otorgue una Fianza en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato. El Cliente recibirá el documento que ampare su adhesión a dicha Fianza.

LA PRIMA DE LA FIANZA SE CAUSA UNA VEZ QUE HA TRANSCURRIDO SU VIGENCIA O AL TÉRMINO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

Una vez causada, no habrá devolución de la prima pagada y será cancelada al término de la relación contractual, previa liquidación de los adeudos.

En este caso, por lo que respecta al **primer año de vigencia del presente Contrato, el costo de la prima anual será cubierto por Telcel**. A partir del segundo año, el Cliente deberá cubrir cada año el importe de la prima correspondiente u optar por constituir una Fianza en los términos del inciso b) siguiente.

Cuando el Cliente ya tenga constituida una Fianza en los términos del presente inciso a), con anticipación a la firma del presente Contrato y aquella se encuentre vigente, no será necesario que constituya una nueva Fianza, mientras la referida garantía se mantenga en vigor.

b) Contratar una Fianza que cumpla con los requisitos definidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Fianza provista por el Cliente deberá cubrir los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato y deberá renovarla cada 12 meses, lo que deberá acreditar a la Empresa dentro de los 30 días naturales previos al fin de la vigencia de la Fianza aún vigente.

En caso de no presentar una nueva Fianza el Cliente será adherido a la ofrecida por la Empresa obligándose a pagar la prima correspondiente.

Se notificará al Cliente con al menos 60 días naturales previo al término de la vigencia de la Fianza para que tenga la oportunidad de actualizar la póliza por vencer.

EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA.

21.2 Depósito en garantía.

En caso de que el Cliente haya optado por garantizar el pago de sus obligaciones constituyendo un Depósito en garantía, al término de la relación contractual, si la garantía otorgada no fue utilizada por la Empresa, ésta será devuelta al Cliente, a su elección: 1) como saldo a favor en su cuenta Telcel o, 2) en la misma forma en la que fue pagada.

La devolución del Depósito en garantía o la parte remanente de éste se realizará unja vez que la Empresa haya corroborado la inexistencia de adeudos a cargo del Cliente.

El Depósito en garantía no causará ningún tipo de interés, por lo que el Cliente reconoce que no podrá reclamar cantidad distinta a aquella originalmente dada en depósito, de ser el caso.

VIGÉSIMO SEGUNDA. - PENALIZACIONES.

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

1) **No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos.**

La bonificación será del el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio de Telecomunicaciones contratado.

Las bonificaciones se aplicarán única y directamente a la línea titular afectada, previa solicitud del cliente y validación de la afectación reclamada y podrán ser abonadas como saldo a favor o eventos (minutos, SMS o MB), siempre en atención a la afectación.

2) **Cargos no reconocidos por el Cliente imputables a la Empresa.**

En este caso la Empresa realizará la investigación, si la reclamación resulta procedente se efectuará el ajuste correspondiente en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, éste se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

VIGÉSIMO TERCERA. - MEDIOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.

Para todos los efectos de este Contrato, las Partes señalan como sus medios de contacto (domicilios, correo electrónico y teléfono) para recibir todo tipo de notificaciones aquellos establecidos en la carátula del presente Contrato. Hasta en tanto no se informe sobre el cambio en los datos de contacto, éstos se considerarán vigentes y válidos, así que cualquier notificación realizada por los medios acordados será legal.

La Empresa establece como número de contacto el teléfono (55) 2581 3333 para la Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo y Morelos o ***111** llamando desde la línea asignada estando en cualquier parte de la República Mexicana o los números 800s correspondientes para cada Región y disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa: **www.telcel.com**.

VIGÉSIMO CUARTA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Cualquier modificación al contrato, ya sea por mandato de una autoridad o por decisión de la empresa, será informada al Cliente.

Cuando se trate de modificaciones al contrato por decisión de la Empresa, ésta deberá notificarlo al Cliente al menos 15 (quince) días naturales previos a que dichas modificaciones surtan efecto por cualquiera de los medios acordados y el Cliente contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar el cumplimiento forzoso del contrato o la cancelación sin penalización alguna, las notificaciones observarán lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana y/o normativa aplicable. A falta de esta manifestación se entenderá que el Cliente ha otorgado su consentimiento y acepta los nuevos términos y condiciones del Contrato.

La Empresa se obliga a informar y obtener el consentimiento del Cliente por medios electrónicos cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT. No será necesario el consentimiento del Cliente cuando las modificaciones generen un beneficio en favor de éste.

VIGÉSIMO QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS.

El Cliente no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de la Empresa.

Cualquier acto que realice el Cliente no podrá interpretarse como alguna acción que libere de responsabilidad u obligación a este derivado del presente Contrato.

Los mecanismos para realizar la cesión de derechos están disponibles en el Código de Prácticas Comerciales vigente, consultable en: **www.telcel.com,** o en los CACs y a través de los DATs.

No será procedente la cesión de derechos en caso de terminación del presente Contrato por causa de fallecimiento del titular.

VIGÉSIMO SEXTA. - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

La Empresa será conjuntamente responsable con el proveedor de Servicios de Terceros involucrado, por las obligaciones relacionadas con la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

VIGÉSIMO SÉPTIMA. - JURISDICCIÓN.

Las Partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la PROFECO en cuanto a la interpretación y cumplimiento del Contrato y del IFT en cuanto al cumplimiento regulatorio y de calidad en la prestación de los Servicios y en caso de controversia, acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, 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, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 86 de la LFPC y 191 de la LFTyR.

VIGÉSIMO OCTAVA. - MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Los medios puestos a disposición por la Empresa son: i) correo electrónico enviado a través del portal en Internet de la Empresa; ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 800; iii) CACs ubicados en todo el país, iv) Kioscos Telcel, v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

Los trámites se llevarán a cabo conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por la Empresa, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el

Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizadas por el IFT podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa.

El correo electrónico, página en Internet y teléfonos de atención gratuitos estarán disponible las 24 horas del días, todos los días del año.

VIGÉSIMO NOVENA. - AVISO DE PRIVACIDAD.

El Cliente reconoce que la Empresa ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en la página en Internet de la Empresa, así como, que ha sido informado, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, sobre la identidad y domicilio de la Empresa; los datos personales que la Empresa recaba; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como, para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

La Empresa, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que darán a conocer al Cliente a través de su página en Internet, por lo que el Cliente será responsable de revisar periódicamente la página en Internet de la Empresa para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

La Empresa en ningún momento utilizará los datos personales del Cliente para realizarle llamadas con la finalidad de promocionar, servicios y/o paquetes a menos que el Cliente otorgue su consentimiento expreso a través de los medios electrónicos disponibles.

TRIGÉSIMA. - PORTABILIDAD.

El Cliente tiene derecho a ejercer la portabilidad numérica. Cuando el trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes, ii) en la fecha comprometida por la Empresa, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el Cliente o bien, iii) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el Cliente Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto.

El Cliente podrá optar por solicitar la cancelación de los servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes.

En caso de que la Empresa determine como procedente la bonificación, aplicará los saldos correspondientes a más tardar dentro de los 2 (dos) ciclos de facturación posteriores.

Cuando un Cliente inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales y el pago de los cargos pendientes.

TRIGÉSIMO PRIMERA. - ACCESIBILIDAD.

De conformidad con los Lineamientos emitidos por el Instituto, la Empresa contará con diversos mecanismos para atender las necesidades de los Usuarios con alguna discapacidad para que el Cliente conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato, así como, los Servicios y Equipos Terminales ofrecidos por la Empresa.

La Empresa pondrá a disposición de los Usuarios con alguna discapacidad, un catálogo de Equipos Terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad y que permitan al Usuario hacer uso de los Servicios contratados.

Los Servicios se prestarán a todos los Usuarios de forma equitativa, no discriminatoria y sin establecer privilegios o distinciones de forma alguna.

TRIGÉSIMO SEGUNDA. - MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Las Partes acuerdan que los Servicios ofrecidos por Telcel (propios o de terceros); así como el presente Contrato podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier nueva tecnología futura que la Empresa ponga a disposición del Cliente.

En el uso de medios digitales, electrónico, a distancia y/o de nuevas tecnologías, la Empresa podrá utilizar los medios de autenticación y manifestación de la voluntad que permitan validar que el Cliente es quien efectivamente dice ser y que éste ha solicitado el Servicio. Para lo anterior, la Empresa podrá hacer el envío de un Token a la Línea del Cliente. El Cliente es el único responsable del manejo y uso del Equipo Terminal en el que se encuentre inserta la Tarjeta SIM con la Línea asignada, por lo que en toda transacción en la que sea proporcionado el Token enviado por la Empresa al Cliente se reputará válida, hecha por el Cliente y por otorgado el consentimiento para realizar la transacción para la que se haya generado el Token (incluido el ingreso y uso del portal de autogestión: Mi Telcel).

De igual forma, la Empresa podrá hacer uso de tecnologías para reconocimiento facial, obtención de huellas digitales y/o cualquier otro elemento biométrico que permita autenticar al Cliente en sus transacciones a distancia y/o a través de Internet, así como para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley.

En caso de que el Cliente llegara a proporcionar información falsa o inexacta, se considerará como incumpliendo a lo establecido en el presente Contrato y, en consecuencia, la Empresa podrá darlo por terminado sin responsabilidad para ésta, procediendo al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por el Cliente.

Las Partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, numérico, alfanumérico, biométrico o de acuerdo a la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuya.

El Cliente autoriza expresamente a la Empresa, para que pueda confirmar los Datos Personales proporcionados acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

La Empresa reconoce y manifiesta que toda la información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad al Aviso de Privacidad de la Empresa.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación de Servicios a través del medios electrónicos, digitales, de Internet y/o cualquier otra nueva tecnología, las Partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición a través del portal de autogestión en Internet: Mi Telcel y/o enviado al Cliente al correo electrónico que haya proporcionado, siendo responsabilidad del Cliente el cerciorarse que su correo electrónico no evite la recepción de correos de la Empresa y/o éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "SPAM".

Las Partes acuerdan que todas las transacciones generadas por el Cliente a través del portal de Autogestión en Internet: Mi Telcel, Mi Telcel Empresas, telcel.com y Tienda en Línea Telcel, se entenderán como una solicitud expresa del mismo, por lo que el Cliente será el único responsable de las transacciones realizadas a través de las

referidas páginas en Internet y/o plataformas, así como, del cuidado y resguardo de sus claves de acceso a los referidos portales.

Los canales de venta a través de medios electrónicos y/o de cualquier tecnología que la Empresa ponga a disposición del Cliente contarán con funcionalidades técnicas de seguridad a fin de garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales e información crediticia que sea recabada a través de estos medios.

El portal de autogestión en Internet Mi Telcel, así como, la página en Internet de la Empresa: telcel.com y la Tienda en Línea Telcel contarán con certificados de seguridad y el sello de confianza correspondiente.

TRIGÉSIMO TERCERA. - CONSENTIMIENTOS DEL CLIENTE.

Yo, el Cliente manifiesto que:

1) Previo a la firma del presente Contrato me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo los términos y condiciones correspondientes a los Servicios contratados con la Empresa y las tarifas aplicables, las cuales es de mi conocimiento se encuentran disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa, así como del RPC del IFT.
2) Previo a la firma del presente Contrato me fue entregada y/o enviada por correo electrónico la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones; siendo de mi conocimiento que ambos documentos se encuentran disponibles de forma permanente en la página en Internet de la Empresa: telcel.com/derechos.
3) Autorizo el uso de medios electrónicos para la celebración del presente Contrato, la contratación de Servicios adicionales con posterioridad a la firma del presente Contrato, así como para realizar consultas de mi historial crediticio a las diversas Sociedades de Información Crediticia.

DATOS REGISTRALES.

Contrato autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 191-2025 de fecha 03 de junio de 2025. Asimismo, el Cliente podrá consultar dicho registro en:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.!!Telcel 191-2025.pdf , o escaneando el código QR:

ORIGINAL REGISTRADO POR PROFECO FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA