

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, EN SU CARÁCTER DE PROVEEDOR Y POR LA OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR":

## DECLARACIONES

### I. Declara el Proveedor que:

- a) Es una empresa constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Su domicilio se encuentra ubicado en Av. Vallarta 1449, Piso 1, Oficina 6, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco, México.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es OCO121010UV7.
- d) Tienen celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones para su comercialización o reventa de servicio de fecha 7 de julio de 2016, con la Concesionaria PEGASO PCS, S.A. DE C.V., debidamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, bajo el número de inscripción 016955, en el Registro Público de Concesiones.
- e) Ha entregado al Suscriptor al momento de la contratación la información y explicación del contenido y alcances de las características del Plan Tarifario, la Cobertura de los Servicios, así como las demás características técnicas de los Servicios contratados y la Carta de Derechos del Consumidor.
- f) El proveedor es el único responsable frente al consumidor por la prestación de los servicios contratados, mismos que se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, así como los parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT. A efecto de dar cumplimiento a esta declaración, las Concesionarias autorizaron al proveedor para actuar en su nombre y representación en todo lo concerniente en el presente Contrato:

### II. Declara el Suscriptor que:

a) Todos sus datos de identificación están asentados en la Carátula y son ciertos, que requiere la prestación de los Servicios y que es solvente económicamente para obligarse en términos de este Contrato.

b) Reconoce que al momento de la contratación ha recibido del Proveedor la información y explicación del contenido y alcances de las características del Plan Tarifario, la Cobertura de los Servicios, así como las demás características técnicas de los Servicios contratados. Asimismo, se le ha entregado la Carta de Derechos del Consumidor, la cual está disponible en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), pudiendo a su solicitud serle enviada por correo electrónico.

Expuesto lo anterior, las partes convienen en celebrar el presente Contrato que contiene las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. DEFINICIONES

**AVISO DE PRIVACIDAD:** Se refiere a la modalidad integral del documento físico o electrónico, que el Proveedor informa al Suscriptor previamente al tratamiento de sus datos personales, para darle a conocer la información que se recaba del mismo y con qué fines.

**CARÁTULA:** Se refiere a la solicitud de contrato de servicios al anverso del presente instrumento, en la cual se establecen los datos generales del Suscriptor y de los Servicios que esta contrata de acuerdo al Plan Tarifario que ha seleccionado y que es parte integral del presente Contrato. El Suscriptor deberá notificar al CAT o por escrito al CAP, toda la información relativa a cualquier cambio en la información contenida en la Carátula, dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra el cambio de que se trate, en la forma prevista en el Aviso de Privacidad.

**CAP:** Se refiere a cualquier centro de atención a clientes personalizada, cuya ubicación puede ser consultada en [www.tokamovil.com.mx](http://www.tokamovil.com.mx) o llamando a los teléfonos de atención que se detallan en la Factura.

**CAT:** Se refiere al centro de atención al que los Suscriptores pueden acceder desde su Equipo marcando los dígitos correspondientes mismos que pueden ser consultados en [www.tokamovil.com.mx](http://www.tokamovil.com.mx) o en los teléfonos que se detallan en la Factura.

**CICLO DE FACTURACIÓN:** Período de tiempo entre la Fecha de Corte y a la siguiente Fecha de Corte en el cual el Proveedor cobrará todos los Servicios efectivamente prestados al Suscriptor.

**COBERTURA DE LOS SERVICIOS:** Se refiere a las áreas geográficas en las cuales el Proveedor prestará los Servicios y que se describen en un mapa de cobertura, el cual será actualizado por el Proveedor de forma periódica y puesto a disposición del Suscriptor llamando al CAT o en los CAP's. La Cobertura de los Servicios también se podrá consultar en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) y en la página que designe el Instituto Federal de Telecomunicaciones para tal fin, mismas que podrán ser consultados en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

**CONCESIÓN:** Se refiere a cualquiera de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal a la Concesionaria para la prestación de los Servicios. En particular a PEGASO PCS, S.A. DE C.V., y el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que tiene celebrado con OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., para su comercialización o reventa de servicio de fecha 7 de julio de 2016, debidamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, bajo el número de inscripción 016955, en el Registro Público de Concesiones.

**CONTRATO:** Se refiere al presente instrumento registrado ante PROFECO, incluyendo la Carátula, el cual contiene los términos y condiciones. El contrato puede ser consultado en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) y/o llamando al CAT, y de manera expresa en los CAP's.

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

**DERECHOS DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD:** Los Suscriptores con

discapacidad tienen el derecho de solicitar y recibir en todo momento asesoría del personal capacitado, en igualdad de condiciones que los demás Suscriptores, sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones del Proveedor.

**EQUIPO:** El equipo terminal propiedad del Suscriptor, por el cual hace uso de los Servicios. El Suscriptor entiende que es su exclusiva responsabilidad el que el Equipo sea compatible con la red de la Concesionaria y esté debidamente homologado.

**ESTADO DE CUENTA:** Documento emitido por el Proveedor al Suscriptor que le será enviado a su correo electrónico conforme a la autorización señalada en la carátula del presente Contrato o que podrá consultar de manera gratuita en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) y en el que se detallan los Servicios efectivamente utilizados, correspondientes al Ciclo de Facturación anterior, la Fecha de Corte, el monto adeudado por el Suscriptor, la Renta, y demás conceptos facturables, la Fecha Límite de Pago, entre otros datos y que se le dará a conocer por lo menos 10 (diez) días antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios contratados.

**FECHA DE ENTREGA:** Día en que el Proveedor entregará y activará el Servicio, una vez que la solicitud del Contrato sea ingresada, se valide la Cobertura de los Servicios.

**FECHA DE CORTE:** Último día de cada Ciclo de Facturación señalado en la Factura.

**FECHA APROXIMADA DE RENOVACIÓN:** Fecha aproximada en la cual el Suscriptor podrá realizar la renovación de su contratación, pudiendo ser al vencimiento de su Plazo Mínimo o en cualquier momento si el Suscriptor contrata un plan promocional o conforme a cualquier otro programa de renovación de Contrato que se encuentre vigente y la cual será por acuerdo entre las partes.

**FECHA LÍMITE DE PAGO:** Día señalado en la Factura del Suscriptor como el último día para que éste haga el pago por los Servicios sin que el adeudo se considere vencido.

**INAI:** Se refiere al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**IFT:** Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**LÍMITES DE AUTORIZACIÓN:** Significa la autorización del monto máximo de Rentas y/o cargos por los Servicios en los que el Suscriptor podrá incurrir sin que le sea suspendido el Servicio. El Límite de Autorización a que el Suscriptor estará sujeto podrá ser consultado a solicitud del Suscriptor en el CAT y/o CAP modificándolo a solicitud del Suscriptor previa autorización por parte del Proveedor.

**LFPC:** Se refiere a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**LFPDPPP:** Se refiere a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**NORMATIVA DE DATOS PERSONALES:** Se refiere conjuntamente a la LFPDPPP, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad publicados en el Diario Oficial de la Federación con fecha 17 de febrero de 2013, y cualquier otro ordenamiento en materia de datos personales en posesión de los particulares que sea aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.

**NÚMERO CONFIDENCIAL:** Es un número de identificación personal, confidencial e intransferible con el cual el Suscriptor podrá realizar trámites y servicios vía telefónica en el CAT o en los CAP's.

**PLAN TARIFARIO:** Se refiere a tarifas, promociones o descuentos aplicables a los Servicios, que deben ser registrados por la Concesionaria ante el IFT y que por su estructura comercial no pueden ser bloqueados y que el Suscriptor ha contratado al amparo de este Contrato. La consulta del folio de inscripción del Plan Tarifario podrá realizarse en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), y/o llamando al CAT o en los CAP's.

El Suscriptor podrá llamar al CAT o consultar, en los CAP's y en la [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) información sobre los Planes Tarifarios, la Cobertura de los

Servicios y la Cobertura Garantizada, cuotas de reactivación o cualquier otro cargo que sea aplicable.

**PLAZO MÍNIMO:** Es el periodo mínimo de vigencia de la contratación de un Plan Tarifario aplicable. Los Servicios se señalarán en la Carátula.

**PORCENTAJE DE FALLA O GRADO DE CUMPLIMIENTO:** Porcentajes de Calidad obligatorios para EL autorizado respecto de los Servicios prestados en su red conforme a los parámetros de Calidad establecidos por el IFT.

**PRÁCTICA PROHIBIDA:** Se refiere a cualquiera de las siguientes acciones: **(i)** cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; **(ii)** cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; **(iii)** la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red del Proveedor evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios, autorizados para la terminación de dichas llamadas; **(iv)** el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; **(v)** el uso anómalo de los servicios, o **(vi)** cualquier otro acto prohibido por las leyes.

**PROFECO:** Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

**PROVEEDOR:** OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., empresa autorizada para entre otros, vender, promover y distribuir los Servicios en virtud del contrato celebrado con la Concesionaria siendo este el único responsable frente a los Suscriptores y PROFECO.

**RED:** La red de telecomunicaciones de la Concesionaria.

**RENTA:** Es el monto especificado en el Plan Tarifario y/o en las ofertas comerciales de servicios de valor agregado que se indican en la Carátula del Contrato, así como la contratación de cualquier otro servicio y que el Suscriptor se obliga a pagar al Proveedor por los Servicios por Ciclo de Facturación adelantado, o en el caso de servicios de valor agregado por Ciclos de Facturación vencidos.

**REPRESENTANTES DE CANAL DE VENTAS INDIRECTO Y/O AGENTES:** Personas físicas o morales autorizadas por el Proveedor para la promoción de los Servicios.

**ROAMING:** Servicio de usuario visitante que permite la continuidad de los Servicios contratados por el Suscriptor fuera del área de cobertura de la red de la Concesionaria, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado. El Proveedor hará del conocimiento del Suscriptor cuando su servicio se encuentre en una zona sujeta a la presente definición.

Para que el Roaming pueda ser utilizado por el Suscriptor, dependerá que se encuentre dentro de la cobertura del operador con el que el Proveedor haya celebrado el acuerdo correspondiente; que dicho operador tenga disponible los servicios y que el Equipo sea compatible (banda y tecnología) con la red de dicho operador.

**SERVICIOS:** Los servicios de telecomunicaciones técnicamente factibles que el Proveedor ofrezca al amparo de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal a la Concesionaria y que el Suscriptor haya contratado expresamente por cualquier medio autorizado por el Proveedor.

**SERVICIO(S) ADICIONAL(ES):** Servicio(s) opcional(es) que el Proveedor podrá prestar al Suscriptor de manera adicional al Servicio(s) Originalmente Contratado(s) siempre y cuando éste lo autorice. En ningún caso, el Proveedor podrá obligar al suscriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o

continuación de los servicios originalmente contratados.

**SUSCRIPTOR:** El contratante de los Servicios, cuyos datos se establecen en la Carátula.

**TIEMPO AIRE:** Duración de una comunicación durante la cual el Suscriptor hace uso de la red de la Concesionaria para recibir un Servicio, para tal efecto se entenderá que el mecanismo de cobro y duración de la llamada operará por las llamadas contestadas y su duración se medirá, iniciando desde que se inicia la comunicación y hasta que se oprima la tecla de fin de llamada o sea concluida por el receptor. En caso de que la llamada no sea contestada, el cobro de la misma iniciará a partir de que terminen los tonos del buzón de voz correspondiente.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1 Este Contrato tiene por objeto la prestación de los Servicios de telefonía móvil en forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con las condiciones y procedimientos que se establecen en el Contrato.

2.2 El Proveedor prestará los Servicios cuando se hayan cumplido todos los requisitos que establece el presente Contrato y el Suscriptor cubra los pagos señalados en la cláusula 6 del Contrato.

## 3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1 Las partes reconocen y aceptan que la prestación de los Servicios, se encuentra regida por lo establecido en la Concesión y a las diversas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la NOM-184-SCFI-21012- Prácticas Comerciales Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones.

3.2 El Suscriptor podrá contratar en cualquier momento Servicios adicionales, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados mediante la solicitud de Contrato o en forma posterior ya sea por escrito, vía electrónica o telefónica utilizando su número confidencial otorgado por el Proveedor y se cobrarán por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio.

Estos Servicios Adicionales podrán ser cancelados por el Suscriptor en cualquier momento y por los mismos medios por los que contrató. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará máximo a los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva.

El Proveedor no podrá condicionar la prestación de los Servicios Originalmente Contratados a la contratación de un servicio adicional.

El Proveedor podrá ofrecer al Suscriptor los servicios adicionales o productos por separado o empaquetados a menos que estos dependan de los Servicios Originalmente Contratados para su prestación.

3.3 El Suscriptor podrá cambiar de Plan Tarifario por otro distinto durante el Plazo Mínimo, previa solicitud realizada en CAP, llamando al CAT o en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), sin presentar adeudo alguno. En caso de que el Proveedor cambie el Plan Tarifario contratado por el Suscriptor sin el consentimiento de éste, por otro distinto durante el Plazo Mínimo, las partes se sujetarán a lo establecido en la cláusula 13 e incisos correspondientes.

3.4 El Suscriptor podrá solicitar la suspensión de los Servicios, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles que impidan la ejecución de dicha solicitud, procedimiento que se podrá realizar llamando al CAT o en cualquier CAP.

3.5 Cuando el Suscriptor exceda su Límite de Autorización por los consumos de los Servicios, el Proveedor podrá suspender temporalmente los Servicios que puedan generar cargos a su factura. En caso de encontrarse vencida el Suscriptor deberá pagar el importe total de la misma.

3.6 El Suscriptor se obliga a destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en ningún momento para la realización de Prácticas Prohibidas. El Suscriptor no podrá comercializar cualquiera de los Servicios en contravención a las disposiciones legales reglamentarias aplicables. El Proveedor podrá hacer del conocimiento de las autoridades cualquier acto o hecho para que éstas determinen las consecuencias a que haya lugar.

3.7 Las partes acuerdan que cualquier cambio que realice el Proveedor en la tecnología utilizada para la prestación de los Servicios, el Suscriptor podrá solicitar se le migre sin costo a dicha nueva tecnología mediante los procesos administrativos establecidos por el Proveedor, mismos que puede consultar en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), en cualquier CAP o llamando al CAT.

3.8 El Suscriptor no podrá ceder ni traspasar los derechos y obligaciones que se consignan en este Contrato sin la previa autorización del Proveedor para lo cual ingresará el trámite correspondiente en un CAP o llamando al CAT. El Proveedor tendrá 15 (quince) días hábiles para manifestar su respuesta a la solicitud de cesión de derechos. Transcurrido dicho plazo sin que el Proveedor manifieste su respuesta, se tendrá por aceptada la cesión de derechos.

3.9 El Suscriptor podrá solicitar al Proveedor en cualquier momento el cambio del Plan Tarifario contratado.

En caso que el Suscriptor esté sujeto a un Plazo Mínimo y solicite un cambio y/o renovación de Plan Tarifario que implique un aumento en la Renta con relación al Plan originalmente contratado, será procedente pudiendo tramitarlo en el CAP, llamando al CAT o en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), siempre que el Suscriptor no presente adeudo alguno, aceptando el Suscriptor que los cargos mensuales por concepto de Plan Tarifario, así como el Plazo Mínimo se ajusten al nuevo Plan Tarifario.

Si el Suscriptor está sujeto a un Plazo Mínimo y la solicitud de cambio de Plan Tarifario del Suscriptor implica una

disminución en la Renta con relación al Plan originalmente contratado, será procedente pudiendo tramitarlo en CAP, llamando al CAT o en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), siempre que el Suscriptor no presente adeudo.

Para cualquiera de los supuestos anteriores, se entenderá que el cambio de Plan Tarifario operará de común acuerdo con el Suscriptor a partir del siguiente corte de su ciclo de facturación.

En el supuesto en que el Suscriptor haya concluido su Plazo Mínimo contratado podrá realizar cambio o renovación de Plan Tarifario que implique un aumento o disminución en la Renta de su Plan en cualquier momento previa solicitud realizada en CAP, llamando al CAT o en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), siempre y cuando no presente adeudo alguno.

#### **4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

4.1 En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos, por causas directamente atribuibles al proveedor, éste compensará a los Suscriptores la parte proporcional de los Servicios por el período que se dejó de prestar los Servicios, así como una bonificación de al menos el 20% de dicho monto a más tardar dentro del siguiente Ciclo de Facturación.

En caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, así como una bonificación de al menos el 20% de dicho monto, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas.

4.2 El Suscriptor reconoce que pueden darse factores de caso fortuito o fuerza mayor, concentración inusual de usuarios, el estado de Conservación del Equipo, los cuales no pueden entenderse como fallas del Servicio señaladas en la presente cláusula, y que los Servicios descritos en el presente Contrato puedan ser afectados en su desempeño o calidad. El Suscriptor podrá consultar en todo momento en los

CAT o CAP cualquier problema que presente su Servicio.

En cualquier caso, el Proveedor reanudará el Servicio en un plazo máximo de setenta y dos horas a partir de la falla, siempre y cuando en los supuestos anteriores no converjan factores que técnicamente hagan imposible cumplir con el restablecimiento del servicio en el plazo señalado.

4.3 El Suscriptor reconoce que la Cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, intensidad de la señal, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

4.4 El Proveedor podrá realizar, previo aviso por cualquier medio con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, mantenimientos a la Red, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo tráfico, que podrán ser de las 00:00 horas a las 05:00 horas cualquier día de la semana. El Suscriptor acepta y reconoce que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectada la calidad del Servicio o inclusive suspenderse el Servicio. Esta suspensión del Servicio no se considerará una falla del Servicio conforme a la cláusula 4.1

En caso de que el Proveedor exceda el tiempo señalado en el párrafo anterior, éste compensará al Suscriptor afectado por el servicio no prestado.

#### **5. DISPOSICIONES SOBRE EQUIPO**

5.1 Los Servicios únicamente pueden ser proporcionados en el Equipo debidamente homologado, caso en el cual el Proveedor informará si éste cumple con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del servicio. El Suscriptor podrá verificar directamente con el IFT si el Equipo que desea activar está homologado.

Si el Suscriptor utiliza un equipo terminal móvil que no se encuentre homologado por el IFT, éste acepta que su uso puede de forma enunciativa, más no limitativa ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: **(a)** los Servicios incluyendo la imposibilidad de acceder a ellos **(b)** la generación de consumos adicionales **(c)** los sistemas propios con los cuales interactúe el equipo. En este caso, el Proveedor no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualquiera de los Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al Suscriptor la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del Suscriptor las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados al Proveedor.

5.2 En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Suscriptor, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio al CAT o en el CAP dentro de las 24 horas siguientes.

En el caso del párrafo anterior, el Suscriptor será el único responsable por el pago de los Servicios hasta solicitar la suspensión del Servicio al CAT o en el CAP. El Proveedor le asignará un número de reporte, mismo que será asignado en el Centro de Atención Telefónica o en el CAP al momento en que el Suscriptor notifique al Proveedor el siniestro.

El aviso de robo o extravío y la solicitud de suspensión de los Servicios, no implica la terminación del Contrato. La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el Suscriptor haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

5.3 El Proveedor asignará a cada Equipo un número de identificación y un número telefónico. El Suscriptor podrá, sujeto a los procesos, procedimientos, requisitos, condiciones generales y formalidades establecidas en la legislación aplicable en materia de portabilidad numérica, solicitar de manera gratuita la portabilidad del número telefónico asignado por el Proveedor, la cual deberá realizarse en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas a

partir de que se ingrese la solicitud al sistema electrónico de gestión, conforme lo dispuesto en las Reglas de Portabilidad Numérica.

La Portabilidad no eximirá al Suscriptor de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, el pago de cargos pendientes y/o el pago de la pena correspondiente.

Si la portación a realizar por parte del Suscriptor hacia el Proveedor no se ejecuta en los plazos establecidos o en la fecha comprometida por el Proveedor, el suscriptor tendrá el derecho de exigir el pago de la pena convencional, conforme a lo señalado en el presente Contrato.

## 6. PAGOS

6.1 El Suscriptor se obliga a pagar al Proveedor los cargos que se generen por los Servicios desde la fecha en que se active el Servicio, así como los servicios adicionales que posteriormente contrate con el Proveedor.

6.2 El proveedor emitirá al suscriptor un Estado de cuenta en el que se detallan los Servicios efectivamente utilizados, correspondientes al Ciclo de Facturación anterior, la Fecha de Corte, el monto adeudado por el Suscriptor, la Renta y demás conceptos facturables, la Fecha Límite de Pago, entre otros datos y que se le dará a conocer por lo menos 10 (diez) días antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios contratados.

El hecho de que el Suscriptor no reciba la Factura por cuestiones ajenas al proveedor no libera al mismo de la obligación de pago de los Servicios dentro de la Fecha Límite de Pago establecida al efecto, siendo su responsabilidad solicitar su saldo al CAP, llamando al 0155 66360520 o en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) y efectuar el pago oportuno del mismo.

6.3 Todos los cargos aplicables deberán ser pagados por el Suscriptor a más tardar en la Fecha Límite de Pago, salvo aquellos cargos que deberán ser pagados al

momento de la contratación de los Servicios y las recargas de saldo.

6.4 Cuando el Suscriptor no haya liquidado el pago en la Fecha Límite de Pago, el Proveedor podrá **(i)** suspender la prestación de los Servicios y/o **(ii)** exigir en una sola exhibición el pago total del adeudo más el costo por reconexión. El Suscriptor podrá consultar su saldo de forma gratuita en el CAT, en los teléfonos que se detallan en la Factura o a través de la [www.tokamovil.com.mx](http://www.tokamovil.com.mx).

En caso de que el Suscriptor pague los adeudos pendientes y el servicio se haya suspendido, el Proveedor reiniciará la prestación de los Servicios en veinticuatro horas.

6.5 El Proveedor prestará al Suscriptor los Servicios de Larga Distancia Internacional en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados, y con los que el Proveedor tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El Suscriptor cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia Internacional y Roaming conforme a los registros que se generen en el sistema del Proveedor y la aplicación de las tarifas correspondientes a dichos eventos, previamente registradas ante el IFT. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

6.6 El Suscriptor deberá reportar al CAP o al CAT cualquier cargo en la Factura que no reconozca dentro del Plazo de 2 (dos) ciclos de facturación, contados a partir de la Fecha Límite de Pago. En caso de que la reclamación hecha por el Suscriptor conforme a lo establecido en el presente Contrato sea procedente, el Proveedor deberá abonar al Suscriptor la diferencia y una bonificación de por lo menos el 20% a su favor en el siguiente Ciclo de Facturación. Los términos anteriores serán sin perjuicio del derecho del Suscriptor de interponer ante PROFECO su queja en contra del Proveedor para reclamar el cargo indebido en el término de un año.

6.7 En caso de que el Suscriptor pague con cheque y éste sea devuelto por el banco por causa imputable a éste, deberá pagar al Proveedor en adición al monto adeudado conforme al Estado de Cuenta, el 20% (veinte por ciento) del importe del cheque devuelto de conformidad con lo dispuesto por el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Asimismo, el Proveedor podrá requerir pagos en efectivo.

## 7. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1 El Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios, para lo cual previamente informará al Suscriptor la actualización de uno o más de los siguientes casos:

7.1.1 Cuando el Suscriptor exceda su Límite de Autorización por los consumos de los Servicios.

7.1.2 Si el Suscriptor utiliza un equipo terminal móvil que no se encuentre homologado por el IFT.

7.1.3 A petición del Suscriptor en caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Suscriptor.

7.1.4 Dentro del plazo de emisión de los 3 (tres) Estados de Cuenta siguientes a que el Suscriptor no haya liquidado su adeudo en la Fecha Límite de Pago.

7.1.5 Cuando se presuma que fueron proporcionados datos erróneos por el propio Suscriptor, así como la no localización del Suscriptor, derivada de tal falta u omisión de datos.

7.1.6 Cuando se presuma la realización de cualquiera de las Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito.

7.1.7 Si el Proveedor en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y/o por mandamiento de autoridad competente se encuentra obligado a suspender el Contrato al Suscriptor.



7.1.8 Cuando se presuma una violación a este Contrato, a la legislación o regulación aplicable a cualquiera de las partes.

Serán informadas las causas de suspensión previamente al Suscriptor para que en su caso realice las aclaraciones pertinentes. Cuando cesen la o las condiciones antes mencionadas, el Proveedor deberá reanudar el servicio inmediatamente.

El Proveedor no podrá interrumpir la prestación de los Servicios cuando el Suscriptor esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos por servicios adicionales.

## 8. VIGENCIA

8.1 La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido respecto de la prestación de los Servicios y podrá darse por terminado en cualquier momento por cualquiera de las partes, previa notificación por escrito, en el CAP, por medio electrónico, incluyendo la [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) o vía telefónica utilizando su Número Confidencial.

## 9. CAUSALES DE TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO

9.1. El Suscriptor podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, sin necesidad de previa autorización del Proveedor ni previa declaración judicial y sin responsabilidad ni penalidad alguna cuando:

9.1.1 La Concesión sea suspendida, revocada o cancelada por mandato firme de autoridad competente.

9.1.2 El Suscriptor no esté de acuerdo con el aumento de las tarifas o disminución de los servicios contemplados en el Plan Tarifario registrado en el IFT, al que se refiere la cláusula 13 del presente Contrato.

9.1.3 El Suscriptor no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato que autorice la PROFECO y el IFT.

9.1.4 El Proveedor modifique de manera unilateral los términos y condiciones del presente Contrato.

9.1.5 El Proveedor traslade a un tercero ajeno que no sea parte del Contrato su responsabilidad civil.

9.1.6 El Suscriptor fallezca en caso de ser persona física.

9.1.7 El Suscriptor no desee migrar a la nueva tecnología de conformidad con el inciso 3.7.

9.1.8 El Proveedor no preste los Servicios en la forma y términos convenidos.

9.1.9 El proveedor no cumpla con los Estándares de Calidad de los Servicios correspondientes contratados o establecidos por el IFT, siempre y cuando el Suscriptor se haya encontrado dentro de la zona geográfica específica de afectación y no se la haya compensado y/o bonificado.

9.1.10 Se haya solicitado la Portabilidad del número y el Proveedor no la ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

9.1.11 Se ejecute la portabilidad tramitada por el Suscriptor hacia otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Por su parte el Proveedor se obliga a devolver cualquier cantidad que el Suscriptor hubiere entregado en caso de ser aplicable conforme a lo establecido en el presente Contrato, siempre y cuando no se trate de Servicios ya proporcionados al Suscriptor, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la terminación del contrato.

9.2 El Proveedor podrá dar por terminado el presente Contrato sin necesidad de previa declaración judicial, cuando:

9.2.1 El Suscriptor sea declarado en suspensión de pagos o concurso mercantil.

9.2.2 El Suscriptor ceda, transfiera o negocie de cualquier forma los derechos derivados del Contrato, sin autorización previa y por escrito del Proveedor.

9.2.3 El Suscriptor incumpla con el pago de 3 (tres) estados de cuenta.

9.2.4 El Suscriptor haga uso de los Servicios de cualquier manera o para cualquier fin prohibido por las leyes o demás disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, con independencia de las acciones legales que en su caso pueda ejercer el Proveedor en contra del Suscriptor.

9.2.5 El uso de los Servicios por parte del Suscriptor afecte o pueda llegar a afectar la Red.

9.2.6 Se ejecute la portabilidad tramitada por el Suscriptor hacia otro proveedor de servicios de telecomunicaciones, debiendo cumplir el Suscriptor con lo establecido en la cláusula 5.3 del presente Contrato.

9.2.7 Cuando se corrobore la existencia de datos erróneos proporcionados por el propio Suscriptor, así como la no localización del Suscriptor, derivada de tal falta u omisión de datos.

9.2.8 Cuando se corrobore la realización de Prácticas Prohibidas.

9.2.9 Si el Proveedor en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables se encuentra obligado a rescindir el Contrato al Suscriptor.

9.2.10 Cuando se corrobore una violación a este Contrato, a la legislación o regulación aplicable a cualquiera de las partes.

## **10. QUEJAS, NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS**

10.1 Para los efectos del presente Contrato, las partes señalan como sus respectivos domicilios los indicados en la Carátula.

10.2 Cualquier cambio de domicilio del Suscriptor deberá ser notificado al Proveedor dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra. En caso de que el cambio de domicilio se refiera al domicilio fiscal de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, el Proveedor le podrá solicitar al Suscriptor los comprobantes fiscales correspondientes.

10.3 El Suscriptor podrá contactar el CAT durante las 24 (veinticuatro) horas del día o acudir a un CAP para aclarar o consultar

cualquier duda respecto a los Servicios, o presentar cualquier queja respecto a los mismos. El proveedor se obliga a la atención a cualquier queja del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

Asimismo, puede consultar las características de los Servicios a través de la página de Internet [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx), lo cual es gratuito para el Suscriptor.

10.4 Todos los avisos y notificaciones que las partes deban darse en relación con el presente Contrato, se harán por correo electrónico cuando así lo autorice el suscriptor o por cualquier otro medio con el que cuente el Proveedor. El Suscriptor y el Proveedor están de acuerdo en que el correo electrónico, previa autorización del suscriptor se considera para todos los efectos legales un medio de comunicación por escrito. La información que se notifique por este medio se entenderá recibida y surtirá efectos en forma inmediata a partir de que los destinatarios reciban el correo electrónico, teniendo plena validez. La comunicación entre las partes con relación al ejercicio de Derechos ARCO, se realizará en los términos previstos en el Aviso de Privacidad.

## **11. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

11.1 El Proveedor no será responsable de ninguna manera por el acceso, uso indebido que sea contrario a las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables, que realice el Suscriptor o terceros, respecto de los Servicios y/o de la información proporcionada por los usuarios.

## **12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

12.1. El Proveedor no podrá divulgar los términos, condiciones y datos personales de este Contrato sin el previo consentimiento del Suscriptor, salvo en caso de que alguna autoridad con facultades para requerir cualquier tipo de información relativa al presente, le requiera al Proveedor la entrega de dicha información.

El Proveedor tratará los datos personales del Suscriptor en estricto apego a lo

dispuesto por la Normativa de Datos Personales, cumpliendo asimismo con sus políticas y procedimientos internos al respecto, los cuales contribuyen a salvaguardar la privacidad y asegurar el uso adecuado de la información personal del Suscriptor.

Mediante la firma del presente Contrato, el Suscriptor otorga su consentimiento expreso y por escrito al Aviso de Privacidad, reconociendo que el mismo fue puesto a su disposición previamente al tratamiento de sus datos personales, habiéndolo leído y comprendido íntegramente. El Aviso de Privacidad puede consultarse en nuestra página [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx).

12.2 El suscriptor no recibirá llamadas del proveedor sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

### **13. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

13.1 El Suscriptor conoce y acepta que el Plan Tarifario está sujeto a las modificaciones que el Proveedor determine, previo registro de las mismas ante el IFT en el caso de servicios concesionados, los cuales serán publicados en [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) para consulta del Suscriptor.

En caso de que el Proveedor modifique el presente Contrato o las condiciones del servicio, se obliga a dar aviso de manera fehaciente al Suscriptor a través de los medios establecidos en la cláusula del presente instrumento, por lo menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. Si la modificación implica un aumento en el precio de la prestación del Servicio y/o una disminución en el número de Servicios Originalmente Contratados, el Suscriptor podrá solicitar el cumplimiento forzoso del Contrato y en caso de que el Proveedor no lo cumpla, podrá rescindir el mismo.

Los cambios se tendrán por aceptados por parte del Suscriptor en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales a que se hubiese efectuado la modificación del Contrato, lo

anterior sin perjuicio de las acciones que el Suscriptor pueda hacer valer.

La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas hasta esa fecha conforme al Plan Tarifario originalmente contratado, sin penalización alguna.

13.2 El Contrato celebrado con el Suscriptor, sólo podrá ser cambiado por otro mediante acuerdo entre las partes, pudiendo el Suscriptor otorgar su consentimiento por medios electrónicos.

13.3 Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

### **14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

14.1 Las partes se someten a la competencia de la PROFECO en la vía administrativa de dicha dependencia, para resolver cualquier controversia que se suscite en la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes.

### **15. ACCESO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

15.1 El Proveedor asesorará a los usuarios con discapacidad sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones y contará en su portal [www.tokamovil.mx](http://www.tokamovil.mx) con la versión audible del presente Contrato.

15.2 El proveedor prestará el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

### **16. CONTRATO DE ADHESIÓN**

Este Contrato fue aprobado y registrado por la PROFECO, bajo el número 158-2017, de fecha 14 de julio de 2017. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Suscriptor, frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Asimismo, el suscriptor podrá consultar dicho registro en [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) y en el siguiente código QR.



### EL SUSCRIPTOR

---

**NOMBRE Y FIRMA**