

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	LOGÍSTICA ACN MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	ACN
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO	208-2017
FECHA DE REGISTRO	29/09/2017

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET085898AU-107353
VIGENCIA	11/02/2026
NATURALEZA	TELEFONÍA MÓVIL.



Ciudad de México, a 29 de septiembre de 2017

LOGÍSTICA ACN MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**, presentado por **LOGÍSTICA ACN MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 SEXTUS fracción II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 208-2017, a 29 de septiembre de 2017.

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




Página 1 de 20

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los

Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

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

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



102

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía móvil multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Las presentes condiciones constituyen el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (el "CONTRATO") que celebran, como Proveedor, Logística ACN México, S. de R.L. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México y RFC LAM135163A4 ("PROVEEDOR") quien resulta ser el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los Servicios, tal y como se definen más adelante, y los usuarios o clientes que, siendo mayores de edad, adquieren nuestros Servicios ("TÚ" o "CONSUMIDOR").

DECLARACIONES

- I. Declara Logística ACN México, S. de R.L. de C.V. que:
- a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos que tiene capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente CONTRATO.
 - b) Con fecha 11 de febrero de 2016, mediante oficio **IFT/223/UCS/AUT-COM-026/2016**, el Instituto Federal de Telecomunicaciones le otorgó la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de



 
Página 3 de 20

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

telecomunicaciones, la cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este CONTRATO.

- c) De acuerdo con el artículo 173, fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, comercializa servicios contratados con un concesionario que opera la Red, comercialmente conocido como Telefónica Movistar.
 - d) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO.
- II. Declara el CONSUMIDOR que:
- a) Los datos relativos a su identidad que se han incorporado a la Carátula del presente CONTRATO son ciertos.
 - b) Tiene la capacidad legal suficiente para obligarse en términos y condiciones de este CONTRATO.
 - c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO, y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el mismo, independientemente de la persona que haga uso de los Servicios.

Para empezar, por favor considera lo siguiente:

- A. Sólo ofrecemos servicios de prepago; por lo tanto, este contrato no tiene vencimiento, ni plazo forzoso.
- B. Puedes contactarnos en:
 - a. Desde tu teléfono celular Flash Mobile, marca sin costo las 24 horas del día: *555.
 - b. Desde la Ciudad de México (CDMX), marca al (55) 4169-3104
 - c. Desde cualquier lugar de la República marca sin costo las 24 horas del día al: 01-800-422-6639



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

- d. Para Soporte técnico las 24 horas del día: soporte@flashmobile.mx
- e. Vía Chat en el horario definido en nuestra página de internet: www.flashmobile.mx
- f. Por carta a Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México.

DEFINICIONES

Contrato: Lo que estás leyendo en este momento, Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones entre Tú y el Proveedor.

Equipo: Es la terminal de telecomunicaciones (comúnmente conocido como celular) mediante la cual el Consumidor, a través de la línea, se conecta a la red con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato. Si ya tienes un equipo y quieres ver si lo puedes usar con nosotros, contáctanos y te diremos si tiene lo mínimo necesario y lo que podría pasar si lo utilizas con nosotros.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Ley: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Medio de Contacto del Proveedor: Todas las maneras en que te puedes comunicar con nosotros, como ya te dijimos en el inciso B) teléfono, celular, correo electrónico, Página Web o carta.

NOM-184-SCFI-2012: Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Número: Los 10 dígitos que identifican cada línea de teléfono.

Página Web: www.flashmobile.mx.

Prepago: Cuando pagas tus servicios antes de usarlos.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.




Página 5 de 20

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

Rescisión: Tu derecho o el del Proveedor a terminar este Contrato, y se debe a que alguno incumplió sus obligaciones.

Servicios: Los servicios de telefonía móvil celular que contratas con el Proveedor, incluyendo llamadas a cualquier destino nacional e internacional, mensajes de texto y navegación por internet, así como Servicios Adicionales que decidas contratar como descarga de contenidos, imágenes, videos, música, acceso a marcaciones especiales, números 01 800, paquetes y ofertas. El detalle y tarifas de los Servicios están en nuestra Página Web www.flashmobile.mx, así como en la Página Web del IFT (www.ift.org.mx), ante el cual han sido debidamente registradas.

Servicios Adicionales: Son aquellos servicios opcionales que el Proveedor podrá prestar al Consumidor de manera adicional a los Servicios originalmente contratados, cuando el Consumidor los solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las PARTES, en el entendido que estos podrán ser adquiridos de manera individual. No será obligatorio para el Consumidor la contratación de Servicios Adicionales, para la prestación de los Servicios originalmente contratados.

Tarjeta SIM: El pequeño plástico que te damos que se desprende de una tarjeta y debes introducirlo a tu Equipo. La Tarjeta SIM almacena tu clave de servicio, misma que identifica tu línea en la red.

Zona de Cobertura: Es la ubicación geográfica donde el Proveedor puede ofrecer sus Servicios y que depende de la cobertura de la Red del concesionario con el que actualmente el Proveedor tiene convenio establecido, misma que puede ser consultada en el Página Web de Flash Mobile.

CLÁUSULAS

1. Objeto del Contrato

Los Servicios se prestarán de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca el IFT, según la regulación aplicable de acuerdo al (los) plan(es) o paquete(s) contratado(s) indicados en la Carátula del CONTRATO. Como nuestros Servicios son de Prepago, debes de pagar antes de elegir cualquier plan, paquete, o antes de utilizar cualquiera de nuestros servicios.

Los planes o paquetes de Servicios contratados pueden ser consultados en la Página Web y a través de cualquiera de los Medios de Contacto. Prestaremos los Servicios en todas las zonas disponibles en México y que el IFT nos autorice. Estas zonas están indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página Web. Tú estás a cargo de recibir y destinar los Servicios para



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

tu propio uso. Prestaremos los Servicios a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

2. Activación de los Servicios

Para que todo funcione, necesitas comprar una Tarjeta SIM del Proveedor y realizar una recarga. Te daremos los Servicios cuando tengas tu Tarjeta SIM activa. Para activar tu Servicio, debes: (1) insertar la tarjeta SIM en el Equipo (2) encender el Equipo (3) marcar al *555 para recibir tu número. 4) Realizar una primera recarga por un monto que podrás consultar en nuestra página Web www.flashmobile.mx. Una vez procesada la recarga, tu Tarjeta SIM estará activa y podrás disfrutar de los Servicios. La Tarjeta SIM sólo funciona con el Proveedor y no con otros proveedores de telefonía móvil.

3. Vigencia

El Proveedor sólo cuenta con la modalidad de Prepago, por lo que este Contrato no tiene una duración determinada, ni plazo forzoso, y empieza cuando tengas desbloqueado tu Equipo, hayas leído y aceptado por completo este Contrato, y adquieras la Tarjeta SIM del Proveedor. Es tu derecho de conformidad con el artículo 191 fracciones XI y XII de la Ley, solicitar al vendedor del Equipo el desbloqueo del mismo. El inicio de cobro será la misma que la fecha del inicio de prestación del servicio.

No hay plazos forzosos ni penas convencionales, por lo que tienes el derecho a cancelar el contrato en cualquier momento notificándonos por cualquier Medio de Contacto del Proveedor.

4. Servicios

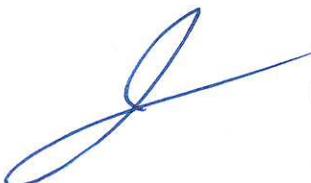
4.1. Para disfrutar los Servicios

Toda vez que nuestros Servicios se ofrecen en la modalidad de prepago, deberás pagar los Servicios que disfrutas por adelantado. Cada vez que utilices nuestros Servicios, nosotros deduciremos la cantidad correspondiente de tu saldo, según la tarifa que tengas contratada.

4.2. Abonos

Puedes recargar el saldo de tu cuenta a través de nuestra Página Web, en los puntos de venta establecidos o tiendas de autoservicio indicados en la Página Web, como también por medio de la recepción de una transferencia de otro número telefónico móvil de Flash Mobile.




Página 7 de 20

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

4.3. Saldos

4.3.1. Consulta de Saldos

De conformidad con el artículo 191 de la Ley, Fracción I, tú tienes derecho a consultar de forma gratuita y sin condicionamiento a comprar saldo adicional el saldo de los Servicios que contratas mientras seas un cliente activo en nuestra Página Web.

4.3.2. Manejo de Saldo

Los saldos de tu cuenta no son reembolsables, salvo los casos previstos en el inciso 4.3.3. Si durante 60 días consecutivos o más, no has utilizado ninguno de los Servicios contratados, perderás tu Número y el saldo a favor te será reembolsado conforme a la cláusula 4.3.3. El Consumidor contará con un año a partir de dicha cancelación para solicitar y recoger el reembolso del Saldo en los medios accesibles que FLASH ponga al alcance del Consumidor o será abonado dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales.

Te recomendamos siempre contar con un saldo suficiente para que tengas acceso a nuestros Servicios. Los saldos de cuenta no son canjeables por dinero en efectivo; es decir, una vez que abonas dinero, tu saldo puede aplicarse al uso que haces de nuestros Servicios durante el período de vigencia del Contrato o para traspasarlo, por instrucciones tuyas, a otro Consumidor nuestro. Recuerda que el Servicio deja de funcionar cuando hay falta de saldo.

4.3.3. Reembolso de Saldos

El Proveedor reembolsará saldos abonados por las razones que señalamos en los puntos 4.3.2, 4.7, 9.1, 11.2.1.1 y 12 o cuando así lo determine la autoridad competente. Los saldos serán reembolsados en un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de que el Consumidor haya hecho la solicitud de devolución, plazo que no se podrá prorrogar. Estos reembolsos se harán en efectivo en el domicilio del Proveedor, o se verán reflejados como un saldo a favor en la cuenta del Consumidor, si este así lo desea.

4.4. Tarifas

Puedes encontrar las tarifas del Proveedor de manera detallada en la Página Web o en los diferentes medios de contacto que hemos dispuesto para ti. Estas tarifas también están inscritas en el Registro Federal de Telecomunicaciones que administra el IFT (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/), y todos nuestros cobros consideran 6 fracciones de decimal.

4.5. Cargos

El Proveedor cobra cuando utilizas sus Servicios; de esta manera deduciremos la cantidad de saldo que va de acuerdo a los servicios contratados, mismos que se indican en la Carátula del



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

Contrato. Al ser Servicios distintos y de naturaleza diferente cobramos de manera diferente por el uso que haces de llamadas de voz regulares, el uso que haces de datos, SMS o Servicios Adicionales que tú contrates:

4.5.1. Tus llamadas: se cobran por tiempo

Cobramos por segundo las llamadas a cualquier destino de México, Estados Unidos, Canadá y al resto del mundo, en este último caso, también se podrán ofrecer por minuto. El tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que se logra comunicar al consumidor con el receptor de la llamada o entre el buzón de voz. La llamada termina al finalizar la conexión. Es una obligación del Proveedor y un derecho del Consumidor que no te cobraremos las llamadas no contestadas, las líneas ocupadas ni las llamadas que recibas.

4.5.2. Datos: se cobran por capacidad

El Proveedor medirá y cobrará el uso de datos por capacidad en kilobytes; no en minutos. El Proveedor cobra por los servicios de datos cada vez que inicias una sesión de datos móviles en tu equipo, se redondea en kilobytes y realizará el cargo de acuerdo al tipo de tarifa que tengas contratada.

Se te cobrará un cargo por todos los datos descargados a tu Equipo, incluyendo las sesiones de datos que no hayas iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas. Siempre y cuando tu Equipo se conecte a nuestras redes de datos, vas a incurrir en cargos por datos.

4.5.3. Mensajes de texto: se cobran por capacidad

El Proveedor cobrará los servicios de mensajes de texto por capacidad. El Proveedor cobra un mensaje de texto cada 160 caracteres. Cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. El Proveedor sólo cobra por los mensajes que tú envías, jamás por los que recibes.

4.5.4. Servicios Adicionales: sólo si tú lo solicitas

Podrás contratar Servicios Adicionales o Servicios de Valor Agregado que formen parte de la oferta comercial del Proveedor. Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por escrito, vía electrónica, digital, o telefónica. Asimismo, los términos, condiciones, tarifas y/o precios de los Servicios de Valor Agregado serán determinados, publicados y gestionados por el tercero que provee el Servicio. Al suscribirte a estos Servicios, te haces responsable de pagar los precios y tarifas que el tercero haya fijado para dicho servicio. Podrás presentar cualquier reclamo relacionado con estos Servicios de Valor Agregado a través de cualquiera de los Medios de Comunicación del Proveedor. La cancelación de los



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

Servicios Adicionales se realizará a más tardara los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva. Los Servicios originalmente contratados no están sujetos a ninguna condición de contratación de un Servicio Adicional. El Proveedor tiene la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier consumidor que así lo solicite.

4.6. Estados de cuenta y facturas

Con independencia de que tu estado de cuenta sea enviado a tu domicilio, o bien por el medio convenido en la carátula, puedes revisar tu estado de cuenta y obtener facturas a través de la Página Web sin costo adicional, para esto debes seguir los pasos que se te explicarán en la Página Web. El Proveedor te facturará el importe por las recargas realizadas desde nuestros puntos de ventas, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los Servicios utilizados. Esta información estará disponible de forma gratuita y sin condicionamiento a comprar saldo adicional, mientras seas un cliente activo y el presente contrato siga vigente.

4.7. Dudas de facturación y cargos

Si al revisar tu estado de cuenta o facturas disponibles en nuestra Página Web, no estás de acuerdo con lo que te cobramos, por favor contáctanos antes de 30 días a partir de la fecha en la que se haya hecho el cobro con el que no estás de acuerdo a través de cualquier Medio de Contacto. En caso de solicitar una aclaración, te resolveremos en 15 días hábiles. Si no recibes una respuesta a tu aclaración en este plazo, se determinará procedente tu aclaración. En caso de que proceda, se te bonificará en saldo por lo menos el equivalente al 20% del tiempo aire contratado por el cargo indebido. Lo anterior es sin perjuicio de las quejas, reclamaciones o cualquier otra instancia judicial o administrativa que proceda, el plazo para hacer valer tus derechos ante PROFECO será de un año.

Nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado. Deberemos darte un aviso por medio de un mensaje de texto con 15 días de anticipación respecto de cualquier cambio en ley o nuevo impuesto que debamos cobrar.

4.8. Penas convencionales

Tú puedes exigir al Proveedor el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebres con nosotros cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos conforme a la regulación aplicable. Tendrás derecho a recibir como pena convencional el pago de la compensación señalada en la cláusula 11.2.1.1.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

5. Portabilidad

Tienes derecho a conservar tu Número al cambiar de Proveedor de Servicios. Si quieres saber más, revisa los pasos para realizar la portabilidad de tu Número en nuestra Página Web, o contáctanos en cualquiera de los Medios de Contacto mencionados en el inciso B de este CONTRATO. La portabilidad se realizará en un plazo máximo de 24 horas, sin mayores requisitos y de forma gratuita de conformidad con las Reglas de Portabilidad Numérica que emite el IFT.

En caso de que la portabilidad no se lleve a cabo conforme los plazos establecidos o en la fecha comprometida por el Proveedor cuando de manera expresa así se haya acordado con el Consumidor, tendrás derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna y a recibir como pena convencional el pago de la compensación señalada en la cláusula 4.8 (Suspensión del Servicio por culpa del Proveedor) del presente CONTRATO.

En caso de que desees portar tu Número hacia otro Proveedor, los Servicios que en estricto sentido requieran el número a portar, serán cancelados a partir del momento que se ejecute efectivamente dicha Portabilidad.

En adición a lo anterior, se establece que tienes derecho a recuperar tus Números cancelados siempre y cuando no hayan transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales desde su cancelación.

6. Cambios en el Contrato

El Proveedor está obligado a darte los Servicios de acuerdo a este Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros te informaremos, o por los medios convenidos, al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Asimismo, en caso de que la modificación del contrato implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación del mismo, sin penalidad alguna dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

El Proveedor podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de los Servicios, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se te dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 24 horas de anticipación, informándote que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. Si no estás de acuerdo con los cambios, puedes exigir el cumplimiento forzoso del mismo y tienes derecho a terminar este Contrato sin penalización alguna en cualquier momento contactándonos a través de los Medios de Contacto mencionados. Cuando se haya suscrito un



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento deberá ser otorgado por medios electrónicos.

7. Datos personales

El Proveedor está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Tus datos personales serán usados para identificarte y para prestarte los Servicios o consultas que necesites. El Proveedor tendrá la obligación de cuidar tus datos personales y no utilizarlos para realizar llamadas telefónicas sobre la promoción de Servicios o paquetes, al menos que tú expresamente manifiestes tu consentimiento a través de medios electrónicos, tales como la Página Web, correo electrónico, teléfono o celular o cualquier otro Medio de Contacto del Proveedor. El Proveedor no podrá ceder o transmitir a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información que hayas proporcionado con motivo del presente contrato sin contar con tu consentimiento expreso para ello, mismo que será manifestado en la Carátula del Contrato.

8. Suspensión de Servicios

El Proveedor puede suspender tus Servicios, sin responsabilidad, cuando:

- (a) Hayas reportado de manera oportuna al Proveedor el robo o extravío de tu Tarjeta SIM.
- (b) Para evitar daños o perjuicios al Proveedor por el mal uso de la línea, tales como, de manera enunciativa más no limitativa son la actualización de actos ilícitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa; justificaremos el daño y te avisaremos de la suspensión mediante mensaje de texto, porque somos respetuosos.
- (c) Por orden de la autoridad.

El Proveedor reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos a), b) y c) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento. El Consumidor podrá obtener una nueva tarjeta SIM sin costo, si mediante el acta de denuncia de robo ante la autoridad competente dentro de un término de 72 horas.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

9. Rescisión

9.1 Por causa del Proveedor

Puedes rescindir (terminar) este Contrato, sin perjuicio de la bonificación que resulte aplicable, sin responsabilidad en los siguientes casos:

- (a) Si el Proveedor no te responde en un plazo de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas.
- (b) Si el Proveedor no bonifica en términos del punto 4.3.3.
- (c) Si el Proveedor no cumple el Contrato.
- (d) Si el Proveedor no cumple con la calidad prometida.

En cualquier caso, el Proveedor te reembolsará el saldo que tenía tu línea en los 30 días hábiles siguientes a la fecha de rescisión, o puedes usar tu saldo hasta que se termine en los términos de la cláusula 4.3.3 de este Contrato.

9.2. Por causa del Consumidor

Podemos rescindir el Contrato y cancelar cualquier Servicio, previa notificación vía SMS o por medios electrónicos, en cualquier momento, siguiendo los términos de la ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación, o alguna conducta o acción análoga, al igual que cualquiera de los casos detallados en nuestra Política de Uso Justo (Anexo B):

- (a) Si proporcionas información falsa o inexacta en tu cuenta.
- (b) Si usas nuestros servicios en una manera inapropiada. Por uso inapropiado nos referimos a un uso ilícito del servicio contratado, incluyendo los casos donde utilices los servicios como conmutadores o de reventa del servicio sin autorización, situación que nos obligaría a suspender el servicio bajo el esquema anunciado en el presente contrato y en nuestra Política de Uso Justo.
- (c) Si incurres en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, como el uso indebido de los Servicios, o a los fines para los cuáles fueron diseñados los paquetes, y/o el servicio, al igual que los beneficios o ventajas que dicho uso pudiera otorgarte.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

- (d) En el caso que el Equipo o tu uso del Servicio esté causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los Servicios prestados; el Proveedor deberá justificar que se están causando perjuicios a la red o a los servicios prestados y procederá a realizar la suspensión del servicio de manera inmediata, no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión;
- (e) En caso de que hagas un uso de los Servicios en contravención de este Contrato o de la legislación aplicable;
- (f) En cualquier otro caso que implique una violación a este Contrato; y
- (g) Ejecución de la portabilidad numérica.

10. Notificaciones y Avisos

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio o a través de cualquier Medio de Contacto del Proveedor, como ya te mencionamos en el inciso B) del Contrato. Nos comunicamos cuando es necesario con mensajes de texto en tu Equipo y notificaciones por medios electrónicos.

11. Responsabilidades

11.2.1. Responsabilidad del Proveedor

11.2.1.1. Fallas en los Servicios

Debes comunicarte rápidamente con nosotros cuando identifiques fallas de los Servicios, a través de:

- a. Desde tu teléfono celular Flash Mobile, marca sin costo las 24 horas del día: *555.
- b. Desde la Ciudad de México (CDMX), marca al (55) 4169-3104
- c. Desde el interior de la República marca sin costo las 24 horas del día al: 01-800-422-6639
- d. Para Soporte técnico las 24 horas del día: sopORTE@flashmobile.mx
- e. Vía Chat en el horario definido en nuestra página de internet: www.flashmobile.mx
- f. O por carta a Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

El proveedor se obliga a atender las solicitudes en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas siguientes a su recepción por parte de Flash Mobile.

Si nosotros no te damos los Servicios como acordamos en este Contrato, por causas que son de nuestra responsabilidad, se te compensará la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, o sea, que te compensaremos el precio de la falla o interrupción. Te daremos al menos un equivalente al 20% del monto del período de falla o interrupción de Servicios; la bonificación deberá ser máximo en 30 días naturales después de la falla. Esto lo podrás corroborar solicitando el saldo de tu cuenta. El Proveedor compensará desde el momento en que se origine la falla del servicio.

Cuando se deba la interrupción a un caso fortuito o de fuerza mayor y se interrumpa el Servicio por un tiempo mayor a 24 horas consecutivas después de haber sido reportada la falla o interrupción, se bonificará a los Usuarios la parte proporcional de la cuota correspondiente al tiempo que dure la intervención, sobre el monto del saldo disponible al momento de acontecer la falla o interrupción del Servicio.

11.2.2. Lo que no es responsabilidad del Proveedor

El Proveedor no se hace responsable de sucesos de terceros como:

- (a) Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por nuestros Servicios. No uses el celular mientras conduces.
- (b) Fallas de los servicios de emergencia.
- (c) Información bloqueada por el Cortafuegos (Firewall, es decir, un sistema o dispositivo que comprueba la información procedente de Internet o de una red para filtrar y a continuación bloquear o permitir el acceso de dicha información al Equipo en función de su configuración) o un filtro de correo no deseado o mensaje basura (spam).
- (d) Información perdida por virus o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos, audio.
- (e) Robo, extravío o fallas de tu Equipo.
- (f) Contratos de terceros como seguros y aplicaciones.
- (g) Contenidos de terceros a los que accedas o descargues usando los Servicios, ni por los daños que los contenidos ocasionen a otros.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

(h) El Contenido de datos o el tipo de información al que accede mientras usa nuestros Servicios;

Del mismo modo, tampoco es responsable por suspensiones programadas de mantenimiento o pruebas para funcionar mejor; en estos casos el Proveedor te informará vía mensaje de texto con 24 horas de anticipación a la suspensión, misma que no durará más de 24 horas. En caso de que la suspensión dure por más de 24 horas, el Consumidor tendrá derecho a la bonificación correspondiente.

11.2.3. Límite de responsabilidad del Proveedor

El Proveedor limita su responsabilidad por daños y perjuicios a la cantidad proporcional al monto total de los cargos por Servicio que hayas pagado. En el supuesto que tú no hayas pagado nada en el mes que se indica, el Proveedor limita su responsabilidad por daños y perjuicios en este supuesto a la cantidad equivalente al precio de la Tarjeta SIM, mismo que estará disponible en la Página Web. Esto con independencia de la bonificación que el Consumidor tenga derecho.

11.2.4. Momento en que se reanudan los Servicios

El Proveedor reanudará los Servicios interrumpidos conforme al numeral 11.2.1.1., sin mayores requisitos, de manera inmediata.

11.2.5. Mecanismos para atender usuarios con discapacidad

El Proveedor tendrá disponible este Contrato en la Página Web a través de medios visuales. Asimismo, se encontrará disponible a través de medios idóneos, como los Medios de Contacto del Proveedor, para personas con discapacidad. Tratándose de personas con discapacidad visual, se encontrará disponible a través de medios auditivos, marcando a los números que se señalan en el inciso B) de este Contrato.

11.2.6. No habrá ventas atadas

El Proveedor no podrá obligar al Consumidor a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionar los Servicios solicitados, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

11.2.7. Calidad de los Servicios

El Proveedor prestará los Servicios conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT de conformidad con la regulación aplicable.

11.2.8. Prestación de los Servicios

Los Servicios se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca el IFT.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

11.2.9. Responsabilidad de los Servicios

El Proveedor es el único responsable frente al Consumidor por la prestación de los Servicios.

11.3. Tu Responsabilidad

11.3.1. Con los Servicios

Eres responsable por utilizar nuestros Servicios, independientemente de quién los use, incluyendo sin limitación a tus amigos, pareja, familiares y cualquier otro tercero.

11.3.2. Robo o Extravío de tu Equipo

Si te roban o si extravías tu Equipo, es tu responsabilidad comunicarte de inmediato con el Proveedor por cualquier Medio de Contacto para reportar el robo o extravío y suspender el Servicio, evitando mal uso, generando cargos indebidos.

11.3.3. Medidas de seguridad

Es recomendable que actives las medidas de seguridad de tu Equipo, computadora o dispositivo para respaldar la información almacenada, preservar su seguridad y evitar un uso indebido de estos Servicios.

11.3.4. Contenidos

Si contratas Servicios de datos vas a poder acceder a Internet, que incluye la transmisión y descarga de texto, imágenes, videos, juegos, música, correo electrónico, aplicaciones, sonidos, voz y datos.

Debes saber que muchos de los contenidos no son adecuados para menores, pueden ser inexactos, falsos, ofensivos, censurables, contrarios a la moral y buenas costumbres e incluso pueden llegar a dañar tu Equipo. Es tu responsabilidad o de quienes usan tu Equipo analizar los contenidos y calificar su conveniencia.

12. Revocación del consentimiento

Puedes revocar tu consentimiento de este Contrato, sin responsabilidad, durante 5 días hábiles contados desde que firmas este documento o te entregan tu Tarjeta SIM. Para esto, necesitas avisar al Proveedor por medio de cualquier Medio de Contacto. Además, el Proveedor devolverá las cantidades abonadas por adelantado al Consumidor de acuerdo al numeral 4.3.3.

13. Solución de Controversias

La PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

14. Registro

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **208** de fecha **29** del mes de **septiembre** de **2017**.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Logistica ACN Mexico, S. de R.L. de C.V!!ACN 208-17.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Logistica%20ACN%20Mexico,%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V!!ACN%20208-17.pdf) y en el siguiente código



Muchísimas gracias por leer este Contrato completo y verificar su contenido.

Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

LUGAR Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO: _____

Anexo "A"

CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.
Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10, Oficina 1001
Col. Crédito Constructor, C.P. 03940

Canal de Venta: _____

No. Fuerza de Venta: _____

Número Telefónico: _____

Lugar y Fecha: _____

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Modalidad de Contratación:

Prepago



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

Plan de Prepago

Options for weekly, bi-weekly, and monthly plans with fields for price, minutes, SMS, and data included.

FORMA DE PAGO

Options for payment methods: Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito, Pago Referenciado, and Folio IFT.

DATOS DEL CLIENTE

Fields for client information: Name or Reason Social, RFC, Legal Representative, Tel. Particular, Email, Tel. Oficina, and Address.

INFORMACIÓN PARA FINES MERCADOTÉCNICOS

Consentment statement regarding the use of personal information for marketing purposes.

Firma del Suscriptor: [Signature line]

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS

Statement regarding the receipt of the Minimum Rights of Users of Public Telecommunications Services.

Firma del Suscriptor: [Signature line]

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

Authorization for electronic mail notification of bills.

Signature or rubric of the subscriber.

Esta Carátula es parte integrante del Contrato.



Handwritten signature in blue ink.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/478/2017
Servicio: TELEFONIA MOVIL
Expediente: PFC.H.C.1/215/2017
Registro: 208-2017

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

"ANEXO B" FLASH MOBILE MÉXICO CONDICIONES DE USO NO COMERCIAL DEL SERVICIO

Puedes utilizar cualquiera de nuestros servicios para uso personal y no para ser utilizado con propósitos comerciales, dado que esto puede limitar la capacidad para otros consumidores tener acceso a nuestro Servicio de calidad.

Consideramos que son de uso comercial en el caso que:

- Tú le vendes al por mayor cualquier *servicio* o utilizas el *servicio* en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvíe las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer un 'by-pass'; o
- Tú utilizas el *servicio* de conexión con un dispositivo que transmite automáticamente o recibe datos, SMS u otra información; o
- Tú utilizas el *servicio* en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, o mensajes, ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente; o
- Tú realizas o recibes llamadas dentro de nuestra *red* con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial.
- Si tu uso del *servicio* es de carácter comercial, te notificaremos que modifiques tu uso del mismo. Si no llegaras a modificar tu uso del servicio, podríamos suspender o cancelar tu servicio de conformidad a lo establecido en el Contrato. Siempre te notificaremos cuando nuestra intención es suspender o cancelar tu servicio.

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

