



RÉGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	FREEDOMPOP
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	316-2020
FECHA DE REGISTRO:	03/11/2020
CONCESIÓN ÚNICA	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET097773CO-509193
VIGENCIA:	09/11/2048
NATURALEZA:	TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



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

Ciudad de México, a los 03 días del mes de noviembre del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **316-2020** de fecha **03 de noviembre 2020**, 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.

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

NOTIFÍQUESE al proveedor

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



FreedomPop	FREEDOMPOP FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V. FME160905EC3 CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO
	SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFÓNO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom numeral 5.2.1.1)

TARIFA

FOLIO IFT:

FECHA DE PAGO
Modalidad
POSPAGO
CONTROLADO

Total Mensualidad

\$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

Aplica Tarifa por
Reconexión:
SI NO

\$ M.N

-
- Indefinido:
-
- Sin Penalidad
 - Plazo Máximo _____ meses
 - Costo remanente del equipo en su caso

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL entregado en: COMPRA-VENTA

Marca:

Número de Equipos:

Modelo:

Cantidad a pagar por equipo: \$ _____ total por mes

Número de Serie:

MÉTODO DE PAGO

-
- Efectivo:
-
-
- Domiciliado con Tarjeta:
-
-
- Transferencia Bancaria
-
-
- Depósito a cuenta Bancaria

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente Sí NO autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES

1.-	COSTO:	2.-	COSTO:
DESCRIPCIÓN		DESCRIPCIÓN	

CONCEPTOS FACTURABLES
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)

1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:

Factura SI NO Carta de Derechos Mínimos SI NO Contrato de Adhesión SI NO

**COOREO ELECTRÓNICO
AUTORIZADO:**

**FIRMA
SUSCRIPTOR:**

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines comerciales, mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO: 55 9128 5858 Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: atencion@freedompop.mx Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES: Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.freedompop.mx

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

1. La página del proveedor www.freedompop.mx
2. Buró comercial de PROFECO <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en www.freedompop.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 03/11/2020, CON NÚMERO: 316-2020 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ____ de _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 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*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto (en adelante el SERVICIO), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT

El presente contrato se registrará bajo el esquema **POSPAGO CONTROLADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago, con la diferencia de que no generará cobro de excedentes, es decir, una vez que se consuman la totalidad de las unidades en su plan, el servicio se suspenderá hasta el inicio del nuevo ciclo; dando la posibilidad al SUSCRIPTOR de realizar recargas adicionales y eventuales de saldo a través de otros medios disponibles para este efecto.** Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Máximo de hasta 18 meses por la adquisición de un Equipo y en caso de que el SUSCRIPTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR el pago remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR en compra-venta.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de robo o extravío del equipo de telefonía móvil 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 a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

En caso de que el SUSCRIPTOR haya adquirido un equipo en compraventa, el cual podrá ser pagado a plazos o de contado, 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. El PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR el periodo de duración de la Garantía de acuerdo al Fabricante, el cual podrá ser inferior al Plazo Forzoso, pero nunca inferior a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.

En caso de que el Equipo se encuentre sujeto a garantía, el PROVEEDOR debe suspender el cobro del servicio contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo; salvo que al momento de hacer efectiva la garantía: a) el SUSCRIPTOR conserve el Chip inteligente (Tarjeta SIM) y haga uso de los servicios con un Equipo de su propiedad; o b) cuando el equipo fue comprado por el SUSCRIPTOR al PROVEEDOR y se le proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto con características similares y bajo previa aceptación. El PROVEEDOR no está obligado a suspender el cobro del servicio al SUSCRIPTOR cuando demuestre que este último hizo uso de los servicios de telecomunicaciones durante el tiempo que su Equipo se encontraba en reparación y/o dictamen.

CUARTA: RECARGAS ADICIONALES. El SUSCRIPTOR recibe por parte del PROVEEDOR una asignación específica de datos de Banda Ancha o una asignación de Minutos de Voz y Mensajes de Texto cada mes, de acuerdo con el Plan o Paquete seleccionado. Por lo anterior, El PROVEEDOR se obliga a notificarle, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando consuma la totalidad de las unidades incluidas en su plan.

Una vez que El SUSCRIPTOR consuma la totalidad de las unidades incluidas en su plan, éste podrá realizar recargas eventuales adicionales en las tiendas de conveniencia que podrá consultar en la siguiente liga de internet: <https://my.freedompop.mx/paquetes>.

En caso de ser aplicable, el PROVEEDOR deberá abonar al SUSCRIPTOR cuando realice recargas adicionales, el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el SUSCRIPTOR dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga adicional de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto de recarga realizada;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia de la recarga;
- Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

QUINTA: SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, 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 fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga <https://www.freedompop.mx/mx/cobertura> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: <https://my.freedompop.mx/overview>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.freedompop.mx/mx/cobertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://my.freedompop.mx/paquetes>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.freedompop.mx/privacy.htm>

- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://my.freedompop.mx/usage>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 9128 5858, así como el correo electrónico atencion@freedompop.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se pueden consultar de manera detallada en la liga <https://my.freedompop.mx/paquetes>, adicionalmente se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

SÉPTIMA: CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. En caso de que la vigencia del contrato sea por tiempo indefinido, la prestación del servicio se le proporcionará en tanto el SUSCRIPTOR continúe y pagando los servicios contratados originalmente. EL SUSCRIPTOR podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, lo anterior no lo exime de cubrir la totalidad del adeudo que presente al momento de la terminación.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que las partes hayan pactado que la vigencia del contrato tenga un plazo mínimo obligatorio por la adquisición de un Equipo, el SUSCRIPTOR podrá solicitar su terminación anticipada y se obliga a pagar al PROVEEDOR todas las cantidades adeudadas por los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de corte de su Ciclo de Facturación, así como el pago correspondiente al importe del Equipo que no haya sido pagado.

La notificación de dicha cancelación deberá remitirla el SUSCRIPTOR, a través de los medios de contacto señalados en la Carátula del presente Contrato.

OCTAVA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y

el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

NOVENA: CAMBIO DE PAQUETE O PLAN. El SUSCRIPTOR podrá cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que se contrató.

DÉCIMA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR por cuenta propia y por cualquier canal, debe entregar gratuitamente en el domicilio del SUSCRIPTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y, en su caso, de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRIPTOR puede pactar con el PROVEEDOR para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha

devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

DÉCIMA PRIMERA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR a la firma del presente contrato; y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR y no con otras redes. El PROVEEDOR sugiere que el SIM sea adquirido en establecimientos autorizados, para lo cual pone a disposición del SUSCRIPTOR un listado en la siguiente liga <https://www.freedompop.mx/activacion>

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

DÉCIMA TERCERA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPTOR por cualquier medio electrónico o digital o cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Si utiliza un Equipo que no se encuentre homologado por el IFT.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo el SUSCRIPTOR pagar los gastos de reconexión, los cuales no podrán ser superiores al 20% del pago de una mensualidad.

DÉCIMA CUARTA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por **casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA QUINTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor,

b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUSCRIPTOR subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

h) El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telecomunicaciones contratado al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

j) Por declaración judicial o administrativa.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SÉPTIMA: PORTABILIDAD. El SUSCRIPUTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPUTOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPUTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRIPUTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRIPUTOR.

DÉCIMA OCTAVA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPUTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

DECIMA NOVENA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

VIGÉSIMA: DERECHOS DEL USUARIO. El PROVEEDOR al momento de la contratación entregará al SUSCRIPUTOR de manera física o a través los medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una Carta

de Derechos Mínimos. Asimismo, el PROVEEDOR mantendrá de manera permanente dicha Carta de Derechos Mínimos para Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en la siguiente liga <https://www.freedompop.mx/contratos>

VIGÉSIMA PRIMERA: CONTENIDO TRANSMITIDO POR LAS REDES. Los contenidos a los que el SUSCRIPUTOR pudiere tener acceso (texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicación, sonidos y otros materiales o datos) mediante la navegación en internet son de terceros, de los cuales el PROVEEDOR no es responsable ni ofrece garantías.

VIGÉSIMA SEGUNDA: AVISO DE PRIVACIDAD. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

El Aviso de Privacidad vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://www.freedompop.mx/privacy.htm> y para que el SUSCRIPUTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El SUSCRIPUTOR reconoce que ha sido informado de que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad.

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

VIGÉSIMA TERCERA: QUEJAS, CONSULTAS Y ACLARACIONES. EL SUSCRIPUTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

VIGÉSIMA CUARTA: CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión. Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y

FreedomPop

**FREEDOMPOP
FREEDOMPOP MEXICO, S.A. DE C.V.
FME160905EC3**

**CALLE SIERRA GORDA, NO. 505, LOMAS DE CHAPULTEPEC,
ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO**

que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA QUINTA: CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPUTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA SEXTA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la

Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 316-2020 de fecha 03 del mes de noviembre de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Freedompop_Mexico_S.A.de_C.V.!!Freedompop_316-2020.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPUTOR, se tendrá por no puesta.