



No. Línea y Cuenta: \_\_\_\_\_

# CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## 1. Datos del Proveedor y para Atención a Clientes

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

## 2. Datos del cliente necesarios para la contratación

\*  Física | \*  Moral - Titular: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

RFC: \_\_\_\_\_ \* CURP: \_\_\_\_\_

Entidad Federativa: \_\_\_\_\_

\* Identificación Oficial: \_\_\_\_\_

Referencia de domicilio: \_\_\_\_\_

\* @✉️: \_\_\_\_\_

\* Representante Legal 1: \_\_\_\_\_

\* Nros. de Contacto: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Identificación Oficial: \_\_\_\_\_

\* Domicilio: \_\_\_\_\_

@✉️: \_\_\_\_\_

No. Ext: \_\_\_\_\_ No. Int: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Representante Legal 2: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

Identificación Oficial: \_\_\_\_\_

Alcaldía/Municipio: \_\_\_\_\_

@✉️: \_\_\_\_\_

## 3. Servicios de telecomunicaciones, SMS, datos y/o SVAs originalmente contratados y/o adicionales - Ver Cláusula Séptima del Contrato

Plan Tarifario: \_\_\_\_\_ | Renta: \$ \_\_\_\_\_ IVA incluido

Servs. incluidos: Minutos: \_\_\_\_\_ SMS: \_\_\_\_\_ Datos: \_\_\_\_\_ Redes Sociales: \_\_\_\_\_

Modalidad:  Abierto  Mixto/Consumo Controlado  CPP  MPP | Plazo:  Libre  Forzoso c/Equipo  Forzoso s/Equipo: \_\_\_\_\_ meses

Otros Servs. Incluidos o Adicionales: \_\_\_\_\_ Observaciones: \_\_\_\_\_

Los Servicios contratados se encuentran autorizados y registrados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y pueden ser consultados en la página del buscador de tarifas: <http://tarifas.ift.org.mx> | Vigencia: INDEFINIDA.

## 4. Equipo Terminal

 Equipo Propio |  Equipo Propio (Plazo Forzoso) |  Equipo Provisto en: \_\_\_\_\_ (Plazo Forzoso).

Marca: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ IMEI: \_\_\_\_\_ ICCID: \_\_\_\_\_

## 5. Forma de pago - Ver Cláusula Décima Primera del Contrato

 Efectivo |  CoDi@: \_\_\_\_\_ |  Otra: \_\_\_\_\_ Tarjeta de Crédito o Débito | No. de Tarjeta: \_\_\_\_\_ Banco Emisor: \_\_\_\_\_ AUTORIZO /  NO AUTORIZO a la Empresa para que cargue a mi tarjeta de crédito/débito y, en su caso, al número de tarjeta que por reposición de la anterior, robo renovación anual de tarjeta o cualquier otra causa me sea asignada por la institución emisora; las cantidades facturadas mensualmente que directa o indirectamente me preste Telcel a partir del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ y hasta la terminación del Contrato o la solicitud del cambio en la forma de pago, por lo que **ACEPTO y PAGARÉ** los cargos que se realicen a mi tarjeta.

## 6. Consentimientos y Autorizaciones

Con la suscripción del presente Contrato **CONSIENTO** que: 1) Me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido y alcances del presente Contrato, incluyendo los términos y condiciones de los Servicios contratados y las tarifas aplicables; las cuales es de mi conocimiento se encuentran disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa, así como del Instituto. 2) Me fue entregada y/o enviada por correo electrónico La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual es de mi conocimiento se encuentra disponible para consulta en la página en Internet [www.telcel.com/derechos](http://www.telcel.com/derechos). 3)  AUTORIZO |  NO AUTORIZO que la Empresa utilice mi información y/o datos personales con fines de publicidad y/o mercadotécnicos; así como, para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos o servicios ofrecidos por Telcel y/o terceros de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad. 4)  AUTORIZO |  NO AUTORIZO a la Empresa para adherirme a la Fianza que tiene contratada con Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa, así como para que me realice el cargo por concepto de Prima Anual en términos de la Cláusula Vigésima Primera del Contrato. Fianza Propia | Emisor: \_\_\_\_\_ Vigencia: \_\_\_\_\_ No. de Póliza: \_\_\_\_\_

## 7. Penalizaciones - Ver Cláusula Vigésima Segunda del Contrato

1) Terminación anticipada del Plazo Forzoso: 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso. 2) No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos por causas imputables a la Empresa: La parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar más una bonificación del 20% del monto correspondiente al periodo de afectación. 3) Suspensión por aparente falta de pago: Devolución del monto que corresponda al tiempo que el servicio no estuvo disponible.

## 8. Datos registrales

Contrato de Adhesión aprobado e inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor con fecha 09/11/2023, con folio número 576-2023. Consulte la página en Internet: <http://burocomercial.profeco.gob.mx> o escanee el código QR.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma Titular: \_\_\_\_\_ Representante 1: \_\_\_\_\_ Representante 2: \_\_\_\_\_

**Contrato de prestación de Servicios que establece los Términos y Condiciones a los que se sujetan, por una parte, Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. (la “Empresa” o “Telcel”), y por la otra, la persona cuyos datos se indican en la Carátula (el “Cliente”) (en conjunto las “Partes”), conforme a las siguientes Declaraciones y Cláusulas:**

## DECLARACIONES

### I. Telcel declara que:

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

### II. El Cliente declara que:

- 1) Los datos asentados en la carátula son ciertos y correctos, así como, que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con la Empresa en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato;
- 2) Los Servicios que contrata con la Empresa serán destinados únicamente para su uso personal (comunicación de persona a persona), como definido en la **Cláusula Primera** del presente Contrato, y
- 3) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

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

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. - DEFINICIONES.

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

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

**Cargo Adicional:** Cantidad que la Empresa facturará al Cliente por el uso de Servicios no incluidos en el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

**Cargo Fijo Mensual o Renta:** Corresponde al importe que el Cliente deberá pagar a la Empresa de forma mensual por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario contratado.

El Cargo Fijo Mensual se factura por mes adelantado y deberá ser cubierto por el Cliente en el plazo, forma y lugar establecidos en el presente Contrato.

**Centro de Atención a Clientes (CAC):** Es el establecimiento comercial propio de la Empresa cuyas funciones principales son:

- 1) Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa;
- 2) Llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Cliente;
- 3) Brindar información para la adquisición y uso de los Equipos Terminales;
- 4) Atender aclaraciones y quejas respecto de los Servicios contratados por el Cliente;
- 5) Hacer efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de Equipos Terminales que hayan sido adquiridos con y/o a través de la Empresa; así como,
- 6) Recibir todo tipo de pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

**Centro de Atención Telefónico (CAT):** Es el servicio de atención a través del número telefónico gratuito cuyas funciones principales son:

- 1) Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa;
- 2) Llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Cliente;
- 3) Atender aclaraciones y quejas;
- 4) Brindar información para la adquisición y asistencia técnica respecto del uso de los equipos terminales;
- 5) Brindar información sobre términos y condiciones de los Servicios contratados, y
- 6) Recibir pagos con cargo a tarjeta de crédito y/o débito.

El Cliente puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando \*111, así como, a través de marcaciones desde líneas convencionales a los números 800 que se den a conocer en la página en Internet de la Empresa: [www.telcel.com](http://www.telcel.com) y/o en los CACs.

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

**Cobertura Garantizada:** Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada de Telcel estará disponible en los CACs y la página en Internet de la Empresa: [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura).

**CoDi®:** Es la forma de pago disponible a través de la cual el Cliente puede pagar los Servicios y que corresponde a la plataforma desarrollada por el Banco de México para la realización de pagos mediante transferencias electrónicas a través de teléfonos móviles. El uso de CoDi® requiere que el Cliente cuente con una cuenta de banco, la aplicación de banca móvil de la misma institución bancaria y un número de telefonía celular asociado a la cuenta de banco.

**Desbloqueo:** Se refiere a la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Provistos para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a Telcel, cuando, conforme a la figura contractual con base en la cual haya sido entregado o adquirido, haya concluido el Plazo Forzoso contratado o se haya liquidado el costo total del Equipo Provisto.

**Distribuidor Autorizado Telcel (DAT):** Es la persona moral, distinta a la Empresa, que por virtud de un contrato celebrado con ésta realiza, entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de la Empresa:

- 1) Comercializa los Servicios y Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros;
- 2) Brinda información de los Servicios que ofrece la Empresa, y
- 3) Hace efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de equipos terminales que hayan sido adquiridos a través del DAT.

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

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

**Equipo Terminal:** Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios ofrecidos por la Empresa.

**Equipo Propio:** Es el Equipo Terminal propiedad del Cliente, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato, cuando aplicable.

El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados. La Empresa brindará información al Cliente, a través de la [página en Internet de la Empresa](#), respecto de los Equipo Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.

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

**Equipo Provisto:** Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere o recibe bajo la figura contractual establecida en la Carátula del Contrato (compraventa y/o, cuando disponible: comodato, renta y/o cualquier otra figura que la Empresa haga disponible en el futuro), directamente con la Empresa a través de sus Centros de Atención a Clientes, Distribuidores Autorizados, Cadenas Comerciales participantes, canales digitales y/o a través de medios electrónicos y cualquier otro canal de venta liberado por la Empresa.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Provisto (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

La figura contractual con base en la cual se adquiera o entregue el Equipo Provisto estará sujeta a la disponibilidad de inventario de Equipos Terminales en punto de venta para su entrega bajo dicha figura. El Cliente deberá aceptar los términos y condiciones previstos para la figura contractual que corresponda, los cuales se establecerán mediante un acuerdo independiente.

**Fabricante:** Es la persona física o moral, distinta a la Empresa, identificada en la caja y en el manual del Equipo Terminal que:

- 1) Importa y/o produce y/o distribuye el Equipo Terminal y los accesorios incluidos como parte de este, y
- 2) Otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Terminal según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

**Factura:** Es el documento emitido mensualmente por la Empresa de conformidad con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otros que les sustituya o reformen, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la [Cláusula Décimo Segunda](#).

**Fianza:** Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, misma que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

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

La Fianza podrá ser ofrecida por la Empresa o proporcionada por el Cliente en términos de la [Cláusula Vigésimo Primera](#).

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

**GSMA:** Asociación GSM.

**ICCID:** (Del inglés *Integrated Circuit Card ID*) Es el número único de identificación de 19 a 20 dígitos almacenado en la Tarjeta SIM proporcionada con el Equipo Provisto.

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

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

**Kiosco Telcel:** Es el medio electrónico de atención al Cliente que le permite consultar información general de los Servicios que presta la Empresa, información específica sobre su Línea y/o realizar operaciones diversas relacionadas con la Empresa, tales como: consultas de saldo, acceder a Mi Telcel y consultar mapas de cobertura, entre otros.

**Ley o LFTyR:** Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

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

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

Para el uso del Portal Mi Telcel Empresas, el Cliente, a través de su Representante Legal, deberá solicitar a su ejecutivo de cuenta el alta y generación del usuario y contraseña para la(s) persona(s) que desee autorizar como "Usuario Administrador". El Cliente será el único responsable de las transacciones realizadas a través del portal en las que se utilice(n) el(los) Usuario(s) y Contraseña(s) generados y serán consideradas como hechas expresamente por su Representante Legal.

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

**Plan Tarifario:** Es la oferta comercial de Servicios que la Empresa ofrece al Cliente y cuyas características se detallan en la carátula del presente Contrato.

El Plan Tarifario puede o no incluir una combinación de eventos de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Cliente por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta).

La información de los Planes Tarifarios disponibles se podrá consultar en la [página en Internet de la Empresa](#), CACs, DATs y Kioskos Telcel o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto.

**Plazo Forzoso:** Plazo mínimo de contratación al que, por virtud del Equipo Provisto o el(los) beneficio(s) comercial(es) otorgado(s) al Cliente, las Partes se comprometen y obligan a mantener y dar cumplimiento al presente Contrato en los términos convenidos.

Concluido el Plazo Forzoso el Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento sin penalización alguna.

**Portabilidad:** Es el derecho que tiene el Cliente de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su Línea.

**Práctica Prohibida:** Se refiere a la realización de cualquiera de las siguientes:

- 1) El uso de los Servicios contratados con fines comerciales sin la debida autorización del IFT;
- 2) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, tengan la calidad de concesionarios o autorizados en términos de la Ley;
- 3) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado;
- 4) La generación y terminación de llamadas, mensajes de texto SMS o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de la Empresa evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y autorizados para la terminación de dicho tráfico;
- 5) La generación y terminación de llamadas y/o envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature, degrade o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de la Empresa o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso;
- 6) El envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptibles de ser interpretados por el Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente

autorizado por el Cliente destinatario de dicho contenido o transmisión;

- 7) Cualquier otra señalada en los Términos y Condiciones de los registros tarifarios autorizados por el IFT aplicables al Servicio contratado;
- 8) El uso de los servicios contratados para fines distintos a la Comunicación de Persona a Persona (Uso Personal) y/o fuera de lo previsto en el registro autorizado por el Instituto;
- 9) La transmisión de contenidos de cualquier tipo a través de servicios de terceros valiéndose de la explotación indebida de beneficios promocionales otorgados al momento de contratar, como, por ejemplo, el uso indebido del tráfico sin costo para redes sociales con fines de explotación comercial y/o cualquier conducta que pueda resultar ilícita y/o fuera de los fines previstos en el registro autorizado por el Instituto, y
- 10) Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

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

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

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

- 1) Que la Empresa cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el Cliente, los cuales podrán variar de tiempo en tiempo.

El Cliente podrá consultar los países en los que la Empresa cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la [página en Internet de la Empresa](#): [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero), en CACs o llamando al CAT de Roaming Internacional \*500 desde su Línea, y

- 2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal (Propio o Provisto) con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado.

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

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

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

**Tarjeta SIM:** Se refiere al chip inteligente que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de la Empresa. La Empresa sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Cliente acceder a los Servicios.

**Tarifas:** Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Cliente y que se encuentran vigentes, así como, previamente autorizadas y registradas ante el IFT. Dichas tarifas

podrán ser consultadas por el Cliente en la página en Internet de la Empresa, así como, en la página del Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto.

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

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

## SEGUNDA. - OBJETO.

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

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

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

## TERCERA. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

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

Al momento de suscribir el presente Contrato el Cliente tiene la opción de elegir cualquiera de las siguientes modalidades de cobro disponibles, según la oferta comercial vigente: 1) El que Llama Paga (CPP) o 2) El que Recibe Paga (MPP).

La Empresa comenzará a cobrar los Servicios a partir de la fecha en que se haya comenzado a prestar los mismos.

El uso de Equipos Terminales que no hayan sido provistos por la Empresa, no hayan sido declarados por el Cliente como Equipo Propio o

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

## CUARTA. - PLAN TARIFARIO Y EQUIPO.

El Cliente podrá elegir entre:

### 1) Contratar un Plan Tarifario libre sin Plazo Forzoso (con Equipo Propio):

En este caso, el Cliente deberá poner a disposición de la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación. En dicho caso, la Empresa aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

o

### 2) Contratar un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso (con Equipo Provisto):

En este caso, el Equipo Provisto será entregado al Cliente el mismo día de la contratación conforme a la figura contractual establecida en la Carátula, sujeto a la disponibilidad de inventarios de Equipos Terminales en punto de venta en la modalidad solicitada.

En la eventualidad de que no se cuente con unidades de este el día de la contratación, el Cliente podrá optar por que éste le sea entregado en un plazo no mayor a **10 (diez) días hábiles**, contados a partir de la fecha de contratación. En este caso, la Empresa iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación. Las Partes, en cualquier momento, podrán acordar la ampliación de este plazo.

El acuerdo que establezca los términos y condiciones de la figura contractual con base en la cual se adquiera o entregue el Equipo Provisto podrá tener la misma duración que el Plazo Forzoso que el Cliente haya elegido.

El Equipo Provisto permanecerá **bloqueado** para ser utilizado únicamente con la red de la Empresa de acuerdo a la figura contractual indicada en la Carátula. El Cliente podrá solicitar el Desbloqueo, de manera gratuita, a través de los medios que la Empresa habilite para tal efecto, cuando la figura contractual así lo permita y conforme a los procesos establecidos en el correspondiente acuerdo.

Durante la vigencia del Plazo Forzoso, sin importar la figura contractual bajo la cual haya sido entregado el Equipo Provisto, Telcel podrá **inhabilitar** el Equipo Terminal, en cualquier momento, en los siguientes casos: a) cuando el Cliente incurra en mora o incumplimiento de pago; b) cuando el Cliente haya proporcionado información falsa; c) por mandato de la autoridad (administrativa y/o judicial), y/o d) a solicitud del Cliente por robo o extravío.

El Equipo Provisto permanecerá inhabilitado para su uso hasta que el Cliente subsane la causa que le dio origen. **El Cliente no quedará exento del pago** de los adeudos pendientes de liquidación, pudiendo la Empresa exigir el pago de éstos en una sola exhibición.

**La inhabilitación del equipo no significará la suspensión o cancelación de los servicios que el cliente tenga contratados, sino únicamente la imposibilidad de usar/manipular el Equipo Provisto de manera temporal en tanto se subsana la causa origen.**

Durante la vigencia del presente Contrato, cuando la figura contractual indicada en la Carátula del presente contrato para el Equipo Provisto implique la compraventa de éste, la Empresa podrá aplicar al Cliente una bonificación en el pago del Equipo Provisto, siempre que se

actualicen los supuestos establecidos en el registro de tales descuentos que a la Empresa le apruebe el Instituto. Con independencia de lo anterior, los descuentos no serán acumulables. La bonificación otorgada podrá variar en función de la combinación resultante del Plan Tarifario contratado, el Equipo Provisto y el Plazo Forzoso elegidos.

### 3) Contratar un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso (con Beneficios comerciales):

En este caso, el Cliente podrá optar por recibir uno o diversos beneficios comerciales durante el Plazo Forzoso elegido, conforme sean autorizados y registrados por el IFT. Los beneficios comerciales otorgados estarán sujetos a los términos y condiciones previstos en el correspondiente registro.

El Cliente deberá contar con un Equipo Propio debidamente homologado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación para poder hacer uso de los Servicios contratados.

En caso de terminación anticipada del Plazo Forzoso se aplicará la Pena Convencional resultante por terminación anticipada del Plazo Forzoso, prevista en la Cláusula Vigésimo Segunda, numeral 1).

## QUINTA. - SERVICIOS ADICIONALES.

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

Los Servicios adicionales podrán ser contratados en cualquier momento ya sea por escrito, a través de medios electrónicos, vía telefónica o cualquier otro medio que la Empresa o el Tercero proveedor ponga a disposición del Cliente.

Los Servicios adicionales se cobrarán por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio contratado.

Los Servicios adicionales podrán ser cancelados por el Cliente en cualquier momento a través de los mismos medios disponibles para su contratación.

La cancelación de los Servicios adicionales se realizará a más tardar a los **5 (cinco) días naturales** posteriores a la solicitud de cancelación.

La Empresa en ningún momento condicionará la prestación de los Servicios contratados a la contratación de un Servicio adicional.

La Empresa podrá ofrecer al Cliente los Servicios adicionales por separado o empaquetados cuando éstos dependan de los Servicios originalmente contratados.

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

## SEXTA. - GARANTÍA DEL EQUIPO.

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

La Empresa informará al Cliente el período de duración de la Garantía el cual podrá ser menor al Plazo Forzoso, pero nunca inferior al término establecido en la LFPC.

**Durante la vigencia del presente Contrato**, Telcel recibirá el Equipo Terminal para trámite ante los Fabricantes en cualquiera de los CACs a nivel nacional y aplicará directamente dichas garantías en aquellos casos en los que sea posible, previo consentimiento del Cliente,

supuestos que serán informados al Cliente al momento de hacer exigible la garantía.

En el caso que hubiera concluido la vigencia de la Póliza de garantía, la Empresa, a través de sus Centros de Servicio Técnico, brindará la atención y soporte necesario para gestionar con el Fabricante la revisión y dictamen del Equipo Terminal, así como, el presupuesto de las reparaciones que sean necesarias, las cuales correrán a cargo del Cliente previa aceptación del presupuesto.

**Cuando durante la vigencia del presente Contrato**, estando dentro de garantía, sea presentado el Equipo Provisto ante la Empresa para su revisión y/o reparación, ésta suspenderá durante ese período el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y demás servicios contratados que para su disfrute requieran del Equipo Terminal, de conformidad con la normatividad aplicable vigente y de acuerdo a la figura contractual con base en la cual haya adquirido o recibido el Equipo Provisto, excepto:

- Cuando el equipo no haya sido provisto por o adquirido con la Empresa;
- Cuando la Empresa y/o el Fabricante determinen que la garantía es improcedente en términos de lo establecido en la Póliza correspondiente;
- Cuando la Empresa proporcione al Cliente un Equipo en Préstamo o le haya sustituido de acuerdo a la figura contractual indicada en la Carátula, o
- Cuando se demuestre por parte de la Empresa que el Cliente ha realizado el uso de los Servicios contratados y haya cualquier tipo de registro de uso de los servicios de telecomunicaciones.

## SÉPTIMA. - VIGENCIA Y PLAZO FORZOSO.

### 7.1 Vigencia.

#### EL CONTRATO TENDRÁ UNA VIGENCIA INDEFINIDA.

### 7.2 Plazo Forzoso.

En los casos previstos en los numerales 2) y 3) de la Cláusula Cuarta anterior, la Empresa y el Cliente acuerdan que dentro de la vigencia del Contrato se establezca un **Plazo Forzoso** el cual será señalado en la Carátula del Contrato.

Durante la vigencia del Plazo Forzoso, la Empresa estará impedida para modificar los términos y condiciones pactados en el presente Contrato salvo que medie autorización expresa del Cliente, a través de cualquier medio electrónico de conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera.

En ningún momento, durante la vigencia del Plazo Forzoso, la Empresa podrá modificar el precio o la tarifa del plan contratado; salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

Terminado el Plazo Forzoso y/o cuando el Cliente haya contratado un Plan Tarifario libre de Plazo Forzoso, éste podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento sin penalización alguna, únicamente dando aviso a la Empresa a través de los medios establecidos para ello y realizando el pago de los Servicios adeudados.

La Empresa notificará al Cliente, con al menos **30 (treinta) días naturales** (un ciclo de facturación) de anticipación, cuando su Plazo Forzoso esté por terminar. La notificación se hará a través del Estado de Cuenta con Factura, Mensaje de Texto SMS, a través de medios electrónicos y/o de cualquier nuevo canal de comunicación o nueva tecnología que lo permita.

## OCTAVA. - CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El Cliente podrá solicitar a la Empresa en cualquier momento el cambio del Plan Tarifario contratado.

Cuando el Cliente solicite un cambio de Plan Tarifario que implique una disminución en el Cargo Fijo Mensual, la bonificación otorgada conforme a lo establecido en la **Cláusula Cuarta, inciso 2)** podrá variar y actualizarse. El Cliente deberá cubrir la diferencia existente entre la bonificación originalmente otorgada y aquella aplicable al nuevo Plan Tarifario elegido, multiplicado por los meses restantes del Plazo Forzoso vigente. El Cliente deberá cubrir la diferencia señalada en una sola exhibición al momento de la solicitud del cambio de Plan Tarifario.

No obstante lo anterior, el Cliente podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo Provisto, cuando éste haya sido adquirido, con lo cual, podrá continuar haciendo uso del Plan Tarifario contratado sin Plazo Forzoso o bien, darlo por terminado sin penalización alguna.

Cuando el Cliente se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso en términos de lo previsto en la **Cláusula Cuarta, inciso 3,** y solicite un cambio de plan que implique un Cargo Fijo Mensual distinto al originalmente contratado, el(los) beneficio(s) comercial(s) elegido se actualizará(n) y ajustará(n) en proporción a las condiciones comerciales del nuevo plan elegido de acuerdo a lo previsto en el correspondiente registro de tarifas autorizado por el Instituto.

El cambio de Plan Tarifario se aplicará al día siguiente del corte del ciclo de facturación corriente.

## NOVENA. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

La Empresa es la única responsable de la prestación continua, uniforme, regular y eficiente de los Servicios de telecomunicaciones ofrecidos, cumpliendo con las disposiciones establecidas en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT y demás ordenamientos legales aplicables vigentes.

Todos los servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por Telcel se prestan en condiciones equitativas a todo aquél que los solicite sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Clientes dentro de la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación. Los Clientes situados en supuestos equivalentes o similares, al momento de la contratación, podrán exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio.

Respecto a los Servicios de Terceros, la Empresa será responsable de los conceptos facturados, así como, de aplicar la bonificación correspondiente en caso de cargos no reconocidos por el Cliente que sean procedentes. De igual forma, la Empresa canalizará al Cliente con el Tercero proveedor del Servicio correspondiente para la atención de cualquier duda, aclaración o queja relacionada con la prestación del mismo.

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

- 1) Entregar la Tarjeta SIM, así como, en su caso, el Equipo Provisto debidamente homologado y compatible con la red de la Empresa;
- 2) Facturar al Cliente en forma mensual los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte. La Factura que se emita a la fecha de corte mensual se pondrá a disposición del Cliente a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: i) el portal de autogestión en Internet: Mi Telcel; o ii) la dirección de correo electrónico proporcionada, o iii) entregada, previa solicitud en un CAC, en un soporte magnético proporcionado por el Cliente o impresa;

- 3) Informar al Cliente, en el Estado de cuenta, el monto remanente a cubrir por concepto de Pena Convencional por terminación anticipada del Plazo Forzoso en que incurriría de dar por terminado el Contrato antes de concluir el siguiente periodo de facturación;
- 4) Notificar por cualquier medio la finalización del Plazo Forzoso, cuando menos 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste;
- 5) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el Cliente contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;
- 6) Realizar cobros por Servicios adicionales o de Terceros en el entendido que el consentimiento del Cliente deberá otorgarse a la Empresa, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos, incluidos los electrónicos;
- 7) Sin responsabilidad de su parte: i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando el Cliente incurra en alguna Práctica Prohibida; así como, ii) ser obligada, por autoridad competente, a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del Cliente, y
- 8) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el Cliente a través de los medios convenidos o por el mismo medio a través del que contrató los Servicios. La cancelación **no exime al Cliente del pago** de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional que resulte aplicable.

## DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

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

- 1) Pagar a la Empresa la totalidad de los cargos incluidos en la Factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;
- 2) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con la Empresa y con terceros con motivo de los Servicios contratados;
- 3) Proporcionar a la Empresa los datos necesarios para llevar a cabo la contratación y la debida prestación de los Servicios.
- 4) En caso de cancelación, el Cliente deberá realizar el pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, el de la Pena Convencional aplicable.
- 5) Pagar a la Empresa cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;
- 6) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo Terminal referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y
- 7) Destinar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

## DÉCIMA PRIMERA. - FORMA DE PAGO.

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

- 1) En cualquier CAC: en efectivo, con cheque, tarjeta de crédito o débito, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice la Empresa;

En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el Cliente se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, aceptando además indemnizar a la Empresa en los términos de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito vigente, por concepto de cheque librado no pagado (devuelto) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente;

- 2) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito o débito aceptada por la Empresa y cuyos datos se describen en la **Carátula**. En este caso, la Empresa podrá, en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito o débito como forma de pago, en cuyo caso se informará al Cliente por lo menos **15 días** antes de su siguiente corte de facturación, a través de medios electrónicos o de cualquier otro disponible, a fin de que éste pueda llevar a cabo la sustitución de su método de pago.

Si por cualquier causa el cargo a la tarjeta de crédito o débito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el Cliente, directamente o por medio de la institución crediticia emisora, tendrá la opción de proporcionar a la Empresa una nueva tarjeta de crédito o débito como forma de pago y aceptar los cargos a ésta, o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos 1) y 3) de la presente Cláusula; en el entendido que de no hacerlo se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Cliente se obliga a informar por cualquier medio disponible por la Empresa, en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas a partir de dicha cancelación o sustitución y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El Cliente acepta que la Empresa no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito o débito proporcionada rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que, en tal caso, tendrá que realizar su pago a través de cualquier otro medio autorizado por la Empresa.

- 3) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique previamente al Cliente por cualquier medio fehaciente y/o disponible autorizado por Telcel.

El Cliente podrá solicitar por cualquiera de los medios autorizados por Telcel, cambios en la forma de pago y ésta podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis de riesgo que se efectúe y demás factores que la Empresa considere. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al Cliente dicha situación a través de cualquier medio disponible, para que este pueda realizar su pago oportuno y, en su caso, modifique su forma de pago o cambie de tarjeta de crédito o débito.

## DÉCIMO SEGUNDA. - FACTURACIÓN.

El Cliente **acuerda** que, en sustitución a la entrega física de la Factura en su domicilio, la Empresa pondrá a su disposición, de forma gratuita, a través de medios electrónicos, la Factura mensual que incluirá un Estado de Cuenta con:

- 1) Todos los cargos por Servicios prestados durante el periodo de facturación correspondiente;
- 2) El cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, cuando aplicable;
- 3) Cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en periodos de facturación anteriores;

- 4) Cualquier ajuste y/o descuento que la Empresa haya realizado al Cliente;
- 5) Detalle de Llamadas, y/o
- 6) La aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante dicho período de facturación.

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

- i) **Servicios de Telecomunicaciones**, el cual se integrará entre otros, por:
  - a) Los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario;
  - b) Los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, y
  - c) Los Servicios adicionales contratados por el Cliente.
- ii) **Otros Servicios provistos por Telcel** en el cual se incluirán entre otros:
  - a) Los Servicios ofrecidos por la Empresa distintos a los de telecomunicaciones;
  - b) El cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, cuando aplicable;
  - c) El Servicio de impresión del Detalle de Llamadas;
  - d) Los adeudos asociados al Equipo Provisto, cuando aplicable, y
  - e) El monto correspondiente a la Pena Convencional aplicable.
- iii) **Servicios de Terceros**, en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa: el cobro de la Fianza a la que se refieren las **Cláusulas Primera y Vigésimo Primera**, el cobro de primas de seguros para Equipos Terminales disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos por terceros (por ejemplo: música, imágenes, video, películas, tonos y/o seguros).

La Empresa se obliga a proporcionar al Cliente, junto con el estado de cuenta y Factura que se emita, el detalle de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada.

La Empresa proporcionará, previa solicitud expresa del Cliente, el detalle de las llamadas telefónicas locales, mensajes de texto SMS enviados y consumo de datos realizado, sin costo a través del portal de autogestión Mi Telcel. El Cliente podrá solicitar a la Empresa, en cualquier CAC la impresión de la Factura con Estado de Cuenta y detalle de llamadas cubriendo previamente el cargo administrativo correspondiente.

En el caso de llamadas telefónicas recibidas, la Empresa no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada. El cobro de las llamadas iniciará y concluirá de acuerdo a las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable.

La Empresa notificará al Cliente, de forma gratuita, a través del portal de autogestión Mi Telcel, correo electrónico o cualquier otro medio disponible, la disponibilidad para consulta y descarga de la Factura, dentro de los **10 (diez) días naturales** previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

La Empresa pone a disposición del Cliente la opción de consultar en forma gratuita, sus saldos, facturas y otros servicios en el portal de autogestión Mi Telcel, Kioscos, Cajeros Automáticos, además de

cualquier otro medio, presente o futuro, que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios.

#### **DÉCIMO TERCERA. - CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios ofrecidos y prestados por Telcel se prestan con base en los Lineamientos que establecen los índices y parámetros de calidad a los que deberán de sujetarse los prestadores del servicio móvil, emitidos por el Instituto, que se encuentren vigentes.

La Empresa, en todo momento, prestará los servicios de conformidad con lo ofrecido de forma directa o implícita en la publicidad a través de la cual se dé a conocer la oferta comercial vigente.

La calidad de los servicios provistos por parte de la Empresa será evaluada por el IFT de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones firmes y definitivas, la Empresa cumplirá las estipulaciones referidas en la **Cláusula Décimo Sexta**.

Para el servicio de transmisión de datos que la Empresa presta, ésta se compromete a, con base en los lineamientos y metodología emitida y/o autorizada por el Instituto, calcular y mantener actualizada la información correspondiente a la velocidad promedio de transferencia por segundo (en megabits - Mbps) que ofrece en cada una de las tecnologías que mantiene en operación. Dicha información se mantendrá actualizada y podrá ser consultada por el Cliente en la [página en Internet de la Empresa](#). Además, será incluida dentro de la publicidad que la Empresa realice respecto del servicio en cuestión.

#### **DÉCIMO CUARTA. - LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.**

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de la Empresa y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos y que se encuentren vigentes.

El Cliente acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación para verse reflejados en su factura.

#### **DÉCIMO QUINTA. - ROAMING INTERNACIONAL.**

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

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

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

El Cliente cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que, de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie la Empresa con esos operadores, los cuales serán tasados al Cliente conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

#### **DÉCIMO SEXTA. - INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

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

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia, no procederá bonificación o compensación alguna, cuando:

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

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

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

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

#### **DÉCIMO SÉPTIMA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Son causas de suspensión de los Servicios, las siguientes:

- a) No cubrir en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo;

La Empresa no podrá interrumpir la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, siempre que el Cliente esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean

de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por la Empresa.

- b) Que la Empresa detecte el uso de un Equipo Terminal distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o no esté debidamente homologado en términos de la Ley o bien, no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del Cliente en caso de robo o extravío, en los términos de lo dispuesto en este Contrato;
- d) Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.
- e) Que el Cliente realice cualquier Práctica Prohibida.

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

Por otra parte, la Empresa hace del conocimiento al Cliente que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que, en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de la Empresa detecten cualquier tipo de transacción que represente un posible fraude en contra de la Empresa y/o el Cliente o por cualquier Práctica Prohibida, la operación inusual de una línea, la Empresa estará facultada, previo aviso al Cliente, para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por éste. En cualquier caso, el Cliente será responsable de los Cargos que llegasen a originar por este tipo de conductas siempre que sean imputables a su persona.

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

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

#### DÉCIMO NOVENA. - ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

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

El Cliente deberá informar a la Empresa la causa por la que solicita dicha suspensión o bloqueo de Equipo Terminal, quedando liberado de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la línea y/o el Equipo Terminal una vez que la Empresa le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al Cliente al momento de realizar la solicitud antes mencionada.

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

a dicho reporte, además de cualquier cargo fijo por Servicios que se haya contratado previo a la fecha del reporte.

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

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

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

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

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

#### VIGÉSIMA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

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

- 1) Sin responsabilidad para la Empresa:
  - a) Mandato de autoridad competente;
  - b) Por fallecimiento del Cliente;
  - c) Por disolución o liquidación del Cliente;
  - d) Por concurso mercantil declarado al Cliente;
  - e) Cuando el Cliente deje de enterar el importe de dos o más cobros mensuales, correspondientes al segmento de Servicios de Telecomunicaciones;
  - f) Por la falsedad en la información o datos proporcionados por el Cliente, así como la no localización de este derivado de dicha falta u omisión de datos;
  - g) Por la cesión de los derechos del Cliente derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la Empresa;
  - h) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
  - i) En cualquier momento, por solicitud del Cliente, sin perjuicio de la Pena Convencional aplicable y el pago de los demás conceptos facturados pendientes de liquidación. La cancelación se podrá realizar a través de mecanismos expeditos, incluidos los físicos, electrónicos y el mismo medio por el que contrató;
  - j) Cuando el Cliente porte su Línea con otro operador ("Port-out"), sin perjuicio del pago de los conceptos facturados pendientes de liquidación y la Pena Convencional aplicable en su caso;
  - k) Por el uso de los Servicios para un fin distinto a la comunicación de persona a persona o fuera de lo establecido en el Objeto del

presente Contrato. Lo anterior, sin perjuicio de la Pena Convencional aplicable, y

- l) Siempre que la Empresa detecte que el Equipo Terminal utilizado por el Cliente no estuviere debidamente homologado conforme a la LFTyR o no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios.

Cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, salvo aquella contenida en el inciso b), siempre que el Cliente esté sujeto a un Plazo Forzoso, traerá aparejada la obligación de pago de la Pena Convencional correspondiente, por lo que el incumplimiento a disposiciones relativas al Equipo Provisto en ninguno de los casos traerá aparejada la suspensión del Servicio o terminación del Contrato.

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

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

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

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

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

El Cliente podrá solicitar a la Empresa la continuación del pago del Equipo Provisto adquirido a plazo al momento de solicitar la terminación del presente contrato. Lo anterior no le eximirá de la obligación de pago de los saldos pendientes y, en su caso, la correspondiente Pena Convencional.

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

## VIGÉSIMO PRIMERA. - GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del presente Contrato o con posterioridad a la firma del presente, el Cliente deberá otorgar una fianza anual en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60

días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En este caso, el Cliente podrá optar por una de las siguientes alternativas:

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

En este caso, el Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. La prima de la Fianza ofrecida por la Empresa es anual y se realizará el cargo de la misma de forma recurrente cada 12 meses mientras el presente Contrato y/o el Acuerdo que establezca los términos y condiciones de la figura contractual con base en la cual se haya adquirido o entregado el Equipo Provisto continúen vigentes o hasta que otorgue una Fianza en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Empresa entregará al Cliente el documento que ampare que ha sido adherido a la Fianza ofrecida por Telcel.

La Fianza ofrecida por Telcel únicamente cubrirá las obligaciones a las que el Cliente se ha comprometido en virtud del presente Contrato.

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

Una vez causada, no habrá devolución de la prima pagada; por lo que, al término de la relación contractual, la Fianza será cancelada, previa liquidación de los adeudos pendientes de pago.

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

En este caso, la Fianza provista por el Cliente deberá cubrir los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato y deberá ser renovada por el Cliente cada 12 meses, situación que deberá ser acreditada frente a la Empresa dentro de los 30 días previo a que termine la vigencia de la Fianza que se encuentre vigente.

En caso de que el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados y no se actualice en tiempo y forma la vigencia de la Fianza, el Cliente será adherido a la Fianza ofrecida por la Empresa obligándose a pagar la prima correspondiente, la cual le cubrirá durante el periodo anual y/o hasta que el Cliente acredite una nueva Fianza u otorgue otra garantía de entre las señaladas en la presente Cláusula.

La Empresa notificará al Cliente con al menos **60 días naturales** previo al término de la vigencia de la Fianza ofrecida por el Cliente a efecto de que cuente con tiempo suficiente para actualizar la vigencia de la Fianza.

La Empresa pondrá a disposición en su página en Internet [telcel.com](http://telcel.com) un modelo de Fianza que cubra los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato para mejor referencia del Cliente y de la Institución Afianzadora que haya elegido.

**EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA.**

## VIGÉSIMO SEGUNDA. - PENALIZACIONES.

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

- 1) **Terminación anticipada del Plazo Forzoso.**

En caso de que el Cliente contrate un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso y solicite la terminación anticipada del Contrato, éste acepta

cubrir en una sola exhibición, a manera de pena convencional, el importe equivalente al 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

Lo anterior sin perjuicio de cubrir el pago correspondiente a la totalidad de las cantidades adeudadas a la fecha de corte siguiente a la cancelación.

El pago también procede por el incumplimiento de pago cuando se actualicen los supuestos aplicables de la **Cláusula Décima**.

La Empresa informará al Cliente en el estado de cuenta que se emita al corte de cada ciclo de facturación, el importe que deberá pagar por concepto de pena convencional si decidiera dar por terminado de forma anticipada el presente Contrato.

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

En caso de que la Empresa no preste los servicios en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad o se deje de prestar por causas imputables a la misma, de conformidad a lo establecido en la regulación aplicable vigente; la Empresa compensará al Cliente la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del servicio que dejó de prestarse y, como bonificación, al menos el 20% del monto calculado.

En este caso, el Cliente podrá exigir que el servicio se preste en los términos y condiciones convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la publicidad comunicada; en caso de que la Empresa no esté en la posibilidad de hacerlo, el Cliente podrá solicitar la terminación del Contrato sin penalización para éste.

Las bonificaciones a que se refiere el párrafo anterior se aplicarán de forma directa a la línea Titular, previa solicitud expresa del Cliente y validación de la aparente afectación reclamada.

Las bonificaciones que se realicen podrán ser abonadas como saldo a favor o eventos (unidades de minutos, SMS y/o Megabytes, según corresponda), dependiendo de la afectación suscitada. En ningún momento, se aplicarán saldos y/o eventos a una línea distinta a aquella que haya presentado el incidente; aun y cuando ésta se encuentre a nombre del mismo titular.

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

En caso de que el Cliente no reconozca alguno de los cargos por Servicios facturados, a solicitud de éste, la Empresa realizará la investigación y validación del cargo no reconocido por el Cliente. En caso de que la reclamación sea procedente, la Empresa realizará el ajuste correspondiente en un plazo no mayor a **5 (cinco) días hábiles**, ajuste que se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

## **VIGÉSIMO TERCERA. - MEDIOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.**

Para todos los efectos de este Contrato, las Partes señalan como sus medios de contacto (domicilios, correo electrónico y teléfono) para recibir todo tipo de notificaciones aquellos establecidos en la carátula del presente Contrato.

Las Partes se obligan a notificarse inmediatamente cualquier cambio en los datos de contacto que se indiquen en la Carátula, a través de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

Se tendrá por recibida cualquier notificación o documento que se dirija al domicilio y/o correo electrónico indicado en la Carátula del Contrato, los cuales se considerarán como vigentes y válidos para los fines del presente mientras no se le haya notificado a la otra Parte el cambio de domicilio y/o correo electrónico.

Las notificaciones que las Partes se hagan se tendrán por aceptadas en el momento en que éstas se realicen al medio de contacto señalado.

En caso de que cualquiera de las Partes haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de la otra, cualquier notificación se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio y/o correo electrónico señalado en la Carátula del Contrato.

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

## **VIGÉSIMO CUARTA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- 1) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Cliente de cualquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el Cliente podrá rescindir dicho instrumento sin penalización, debiendo pagar los saldos vencidos.
- 2) En caso de que la Empresa modifique el presente Contrato y el Cliente no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá exigir el cumplimiento forzoso del presente Contrato y, ante la imposibilidad de ejecutarse, dar por terminado el Contrato sin penalización. No obstante, lo anterior no exime al Cliente del pago de los saldos vencidos y/o pendientes de pago al momento de la cancelación.

La Empresa notificará cualquier tipo de cambio, al menos **15 (quince) días naturales** previo a que dichas modificaciones surtan efecto por cualquiera de los medios acordados, incluidos los electrónicos, para lo cual, el Cliente contará con un plazo de **30 (treinta) días naturales**, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar la cancelación sin penalización alguna. La manifestación del Cliente podrá realizarse a través de los medios disponibles de Telcel establecidos en la normatividad aplicable. Transcurrido el plazo de 30 días sin que el usuario haya manifestado su deseo de cancelar y continúe haciendo uso del servicio contratado, se entenderá que ha otorgado su consentimiento y acepta los nuevos términos y condiciones del Contrato.

La Empresa se obliga a informar y obtener el consentimiento del Cliente por medios electrónicos cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT.

No será necesario el consentimiento del Cliente cuando las modificaciones al Contrato o los servicios contratados constituyan un cambio en el nombre comercial del plan tarifario conservando el mismo precio y cantidad de Servicios originalmente contratados; una reducción en el precio originalmente contratado; un aumento en la cantidad de servicios incluidos en el plan originalmente contratados por el mismo precio o un aumento en beneficios adicionales a los servicios originalmente contratados.

## **VIGÉSIMO QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS.**

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

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

Los mecanismos y procedimientos establecidos para realizar la cesión de derechos están disponibles en el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual puede consultarse en [la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com](http://www.telcel.com), Centros de Atención a Clientes y Distribuidores Autorizados Telcel.

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

#### **VIGÉSIMO SEXTA. - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.**

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMA. - JURISDICCIÓN.**

Las Partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor en cuanto a la interpretación y cumplimiento del Contrato y del Instituto Federal de Telecomunicaciones en cuanto al cumplimiento regulatorio y de calidad en la prestación de los Servicios, de acuerdo a sus atribuciones expresas. En caso de no llegar a una solución por la vía administrativa, las Partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

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

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

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del Cliente, la Empresa establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: i) correo electrónico enviado a través del portal en Internet de la Empresa; ii) CATs mediante las marcaciones \*111 y 800; iii) CACs ubicados en todo el país, iv) Kioscos Telcel, v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, la Empresa, conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, dará la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del Cliente en la página en Internet o CACs.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por la Empresa, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizadas por el IFT podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio en Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

Asimismo, los mapas de cobertura garantizada actualizados conforme a la normatividad aplicable están disponibles para consulta en la página en Internet de la Empresa.

#### **VIGÉSIMO NOVENA. - AVISO DE PRIVACIDAD.**

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

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

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

#### **TRIGÉSIMA. - PORTABILIDAD.**

Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica, ii) en la fecha comprometida por la Empresa, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el Cliente o bien, iii) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el Cliente Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto. El Cliente podrá optar por solicitar la cancelación de los servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes emitidas por el Instituto.

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

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

#### **TRIGÉSIMA PRIMERA. - ACCESIBILIDAD.**

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

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

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

## TRIGÉSIMO SEGUNDA. - MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.

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

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

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

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

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

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

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

En caso de la celebración del Contrato o la contratación de Servicios a través de los medios electrónicos, digitales, de Internet y/o cualquier otra nueva tecnología, las Partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición a través del portal de autogestión en Internet: Mi Telcel y/o enviado al Cliente al correo

electrónico que haya proporcionado, siendo responsabilidad del Cliente el cerciorarse que su correo electrónico no evite la recepción de correos de la Empresa y/o éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "SPAM".

Las Partes acuerdan que todas las transacciones generadas por el Cliente a través del portal de Autogestión en Internet: Mi Telcel, Mi Telcel Empresas, telcel.com y Tienda en Línea Telcel, se entenderán como una solicitud expresa del mismo, por lo que el Cliente será el único responsable de las transacciones realizadas a través de las referidas páginas en Internet y/o plataformas, así como, del cuidado y resguardo de sus claves de acceso a los referidos portales.

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

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

## TRIGÉSIMO TERCERA. - CONSENTIMIENTOS DEL CLIENTE.

Yo, el Cliente manifiesto que:

- 1) Previo a la firma del presente Contrato me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo los términos y condiciones correspondientes a los Servicios contratados con la Empresa y las tarifas aplicables, las cuales es de mi conocimiento se encuentran disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa, así como del RPC del IFT.
- 2) Previo a la firma del presente Contrato me fue entregada y/o enviada por correo electrónico la **Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones**; siendo de mi conocimiento que ambos documentos se encuentran disponibles de forma permanente en la página en Internet de la Empresa: [telcel.com/derechos](http://telcel.com/derechos).

## DATOS REGISTRALES.

Contrato autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **576-2023** de fecha 09 de noviembre de 2023. Asimismo, el Cliente podrá consultar dicho registro en:

<http://buocomercial.profeco.gob.mx> o escaneado el código QR.



**ORIGINAL AUTORIZADO Y REGISTRADO POR PROFECO  
FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA**