CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN LA MODALIDAD PREPAGO "CONTRATO AMIGO"

DECLARACIONES:

Las partes declaran:

1. El presente contrato es celebrado entre **Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.** (la "**Empresa**" o "**Telcel**"), y la persona denominada "Cliente".
2. Telcel: (a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos; (b) 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), (c) Se señalan como datos de identificación los siguientes: Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., RFC: RDI-841003-QJ4, con domicilio en Lago Zurich 245, Colonia Ampliación Granada, C.P. 11529, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Teléfono: (55) 2581-3700, e mail: sercli9@mail.telcel.com.
3. Ambas partes aceptan y se obligan a cumplir las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- 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 el Servicio de Telecomunicaciones en la Modalidad Prepago y el Cliente se compromete a utilizarlo únicamente para su uso personal (nunca comercial), conforme a lo que más adelante se establece.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El esquema de contratación de prepago permite al Cliente pagar servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos; así, el Cliente acuerda que Telcel debite de su Saldo disponible, todos los cargos de llamadas recibidas y originadas, mensajes de texto, utilización de servicios de datos, cargos de acceso de llamadas de larga distancia y Servicios de Roaming, (de ser aplicable o estar disponible) y demás Servicios Disponibles o Adicionales. Consulte nuestros servicios en: www.telcel.com.

TERCERA.- ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA.

Las líneas de Prepago de Telcel se tendrán por activadas una vez que el Cliente haya colocado, por primera vez la Tarjeta SIM dentro de un Equipo Terminal para que detecte la red y realice el primer evento con costo debitado del Saldo, como puede ser: i) la primera llamada con costo; ii) el envío de un Mensaje de Texto (SMS), o iii) navegar en Internet. La activación requiere que el usuario realice una recarga mínima consultable en www.telcel.com; entendiéndose esta fecha como el día 1 (uno) del Ciclo de Vida de la línea.

Al hacer uso de la línea o el servicio, el Cliente manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Cliente pueda manifestar su consentimiento a través de cualquier otro mecanismo dispuesto por la Empresa para este fin.

CUARTA.- ESQUEMAS DE COBRO DE PREPAGO (OFERTA COMERCIAL).

Son las opciones de cobro que la Empresa ofrece al Cliente a través de las cuales se realiza el cálculo de los cargos por el servicio. Consulta los Esquemas de Cobro comercialmente vigentes y disponibles para su activación en www.telcel.com, Centros de Atención a Clientes y Distribuidores Autorizados Telcel.

QUINTA.- CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA DE PREPAGO.

Consulte nuestra Política de Ciclo de Vida vigente en www.telcel.com/cicloamigo.

Sin importar el esquema de cobro seleccionado la línea tiene un ciclo de vida que consta de 4 Fases, que se ejecutan progresivamente. Una vez concluido el ciclo, las líneas pueden ser reutilizadas y reasignadas a un nuevo usuario.

SEXTA.- DE LAS RECARGAS.

Medios disponibles para realizar la recarga: Consultables en: https://www.telcel.com/personas/telefonia/amigo/consulta-de-saldos-y-recargas/recarga-tu-saldo-amigo#!medios-de-recarga.

Monto de la Recarga: La oferta comercial puede ser consultada en: https://www.telcel.com/personas/telefonia/amigo/consulta-de-saldos-y-recargas/recarga-tu-saldo-amigo#!recargas.

Consulta de saldo: En la siguiente liga podrás revisar los medios de consulta de saldo: https://www.telcel.com/personas/telefonia/amigo/consulta-de-saldos-y-recargas/consulta-tu-saldo#!medios-de-consulta.

Recargas en el extranjero: Cómo hacerlas y las tarifas aplicables se encuentran publicadas en: https://www.telcel.com/personas/telefonia/amigo/consulta-de-saldos-y-recargas/recarga-en-el-extranjero#!recargas.

a) La Empresa informará al Cliente, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, la siguiente información:
b) La confirmación del monto de recarga realizada.
c) La oferta comercial activada y liga de consulta de los beneficios incluidos en la recarga de saldo realizada.
d) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
e) Vigencia de la recarga.
f) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar el Contrato y la Carta de Derechos.

SÉPTIMA.- TARIFAS APLICABLES

Por la prestación del Servicio de Prepago, de acuerdo con el Esquema de Cobro elegido por el Cliente, éste se obliga a pagar a Telcel las cantidades que correspondan conforme a las tarifas publicadas en www.telcel.com/amigo, que fueron previamente registradas y autorizadas por el IFT (Todas las tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y se pueden consultar desde la página de la Empresa o directamente en el Buscador de Tarifas del IFT http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/). Los planes de prepago, se activarán o renovarán una vez que se realice la recarga del importe correspondiente al costo del plan deseado.

OCTAVA.- 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.

NOVENA.- NO DISCRIMINACIÓN.

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.

DÉCIMA.- VIGENCIA.

El presente contrato tendrá vigencia indefinida.

DÉCIMA PRIMERA.- MODIFICACIÓN AL CONTRATO.

Los términos y condiciones del presente Contrato podrán ser modificados, siempre y cuando la Empresa obtenga las aprobaciones de las autoridades competentes y notifique al Cliente, a través de la página web de la Empresa **www.telcel.com** dentro de los 15 días previos a su implementación. En el caso del servicio que nos ocupa, el Cliente manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones, con el primer uso de los servicios que realice a partir de la implementación efectiva del nuevo Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- MOMENTO DE COBRO.

La fecha de inicio de cobro será la de inicio del uso del servicio.

DÉCIMA TERCERA.- ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

En caso de que el Cliente opte por adquirir un Equipo Terminal con la Empresa para recibir el servicio de telecomunicaciones, éste deberá ser adquirido bajo la figura de la compraventa.

DÉCIMA CUARTA.- CARGOS NO RECONOCIDOS POR EL CLIENTE IMPUTABLES A LA EMPRESA.

En caso de que el Cliente no reconozca alguno de los cargos debitados de su saldo, 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 días hábiles.

DÉCIMA QUINTA.- CONSULTA DE CONSUMOS Y ESTADO DE CUENTA.

El Estado de Cuenta se encuentra disponible para su consulta y descarga de forma totalmente gratuita, a través del portal de autogestión Mi Telcel en www.telcel.com/mitelcel Para acceder al detalle de sus consumos y estado de cuenta, el Cliente deberá registrar sus datos, incluyendo el señalamiento de un nombre de usuario y una contraseña que le otorgarán seguridad en el manejo de su información.

DÉCIMA SEXTA.- SERVICIOS ADICIONALES.

El Cliente podrá contratar en cualquier momento Servicios adicionales, siempre y cuando tenga saldo disponible para ello y la contratación podrá realizarse a través de cualquier medio disponible para tal efecto. Los Servicios adicionales se cobrarán por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio contratado y podrán ser cancelados por el Cliente en cualquier momento y a través de los mismos medios disponibles para su contratación. La cancelación se realizará a más tardar a los 5 días 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.

DÉCIMA SÉPTIMA.- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI) Y ROAMING INTERNACIONAL.

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) 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. Dichos cargos serán cubiertos con el saldo disponible en la línea.

Asimismo, 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 serán debitados de su saldo, a partir de su recepción.

DÉCIMA OCTAVA.- 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 relativa a la INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS, del presente contrato.

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.

DÉCIMA NOVENA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

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

VIGÉSIMA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso 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 denominada: COMPENSACIÓN Y BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, del presente contrato.

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

a) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;

b) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;

c) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o

d) 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.

La Empresa realizará las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la confirmación al Cliente de la procedencia de las mismas.

VIGÉSIMA PRIMERA.- COMPENSACIÓN Y BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

Para efecto de lo establecido en la cláusula anterior (INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS), se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: (a) El Cliente deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de cualquiera de los medios previstos por la Empresa para la realización de reportes, quejas y reclamaciones; (b) el monto correspondiente a la indemnización lo determinará Telcel proporcionalmente al tiempo de duración de la falla y en atención a lo establecido en los Lineamientos, parámetros e índices emitidos por el IFT; (c) en estos casos, Telcel otorgará además una bonificación del 20% sobre el monto calculado, de acuerdo con la legislación aplicable; (d) tanto la compensación como la bonificación se realizarán en un periodo no mayor a 5 (cinco) días hábiles.

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.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 recabará; 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.

VIGÉSIMA TERCERA.- MEDIOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 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 *264 y 01-800; (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. Toda esta información se encuentra publicada en: www.telcel.com.

VIGÉSIMA CUARTA.- PORTABILIDAD.

El Cliente tiene derecho, como usuario, a conservar su mismo número telefónico, aun cuando decida cambiar de Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones.

La portabilidad se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que fue ingresada la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y 17:00 horas del horario de referencia (huso horario del centro del país) en día hábil (lunes a sábado excepto días feriados). Las solicitudes presentadas en horario posterior o en día inhábil se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente, momento a partir del cual correrá el plazo máximo de 24 horas referido en las reglas. Consulta con mayor detalle en: https://www.telcel.com/personas/telefonia/portabilidad#!que-es.

El saldo de la línea, en ningún caso podrá ser transferido a la Tarjeta SIM de la empresa a la que se porte El Cliente.

VIGÉSIMA QUINTA.- 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 notificar inmediatamente 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 Terminal adquirido con la Empresa que haya sido robado o extraviado.

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, por lo que dichos cargos se seguirán debitando de su saldo. 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. La Empresa suspenderá el cobro de los Servicios hasta que la línea haya sido reestablecida y una nueva Tarjeta SIM haya sido entregada al Cliente para que éste continúe haciendo uso de los Servicios con un Equipo Terminal.

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, la línea continuará su Ciclo de Vida. 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 SEXTA.- 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.

REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DEL CONTRATO.

Contrato autorizado por la Procuradurìa Federal del Consumidor con el número 367-2019 de fecha 11 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Radiomóvil%20Dipsa,%20S.A.%20de%20C.V.!!Telcel%20367-2019.pdf y en el siguiente código: