



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: FREEDOMPOP
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 235-2020

FECHA DE REGISTRO: 19/08/2020

CONCESION UNICA
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET097773CO-509193
VIGENCIA: 09/11/2048
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL



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

Ciudad de México, a los 19 días del mes de agosto del año 2020,

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **235-2020** de fecha **19 de agosto 2020**, el cual





deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro **sustituye** al otorgado en fecha 07 de octubre de dos mil diecinueve, bajo el número 556-2019, para todos los efectos que haya lugar.

NOTIFÍQUESE al proveedor

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



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

SUScriptor						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
TELEFÓNO Fijo <input type="checkbox"/> Móvil <input type="checkbox"/>			RFC			

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL			
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I Nom numeral 5.2.1)	TARIFA		FECHA DE PAGO
	FOLIO IFT:		Modalidad
	Total Mensualidad \$ M.N		Mensualidades fijas POR ADELANTADO
Aplica Tarifa por Reconexión: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		\$ M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD
			<input type="checkbox"/> Indefinido: <input type="checkbox"/> Sin Penalidad <input type="checkbox"/> Plazo Máximo _____ meses: <input type="checkbox"/> pagando el costo remanente del equipo sin penalidad en el servicio
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.			

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL entregado en: COMPRA-VENTA	
Marca:	Número de Equipos:
Modelo:	Cantidad a pagar por equipo: \$ _____ total por mes
Número de Serie:	

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
Firma	
Banco:	Número de Tarjeta:

SERVICIOS ADICIONALES			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
1.-		2.-	
DESCRIPCIÓN	COSTO:	DESCRIPCIÓN	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO:			
Factura	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
COOREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		FIRMA SUSCRIPTOR:	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR	
1.	El Suscriptor SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2.	El suscriptor acepta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

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

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1.	La página del proveedor www.freedompop.mx
2.	Buró comercial de PROFECO https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3.	Físicamente en los centros de atención del proveedor Consultar centros de atención a clientes en www.freedompop.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 19/08/2020, CON NÚMERO: 235-2020 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

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

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR

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

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

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

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

El presente contrato se regirá bajo el esquema de **mensualidades fijas POR ADELANTADO**, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar **bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio**. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

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

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

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

En caso de que el SUSCRIPOR adquiera un equipo de telefonía móvil con el PROVEEDOR, este se encontrará bloqueado, por lo que no podrá funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo de telefonía móvil adquirido por el SUSCRIPOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo de telefonía móvil.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo de telefonía móvil, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUSCRIPOR un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPOR haga uso del servicio a través de otro equipo de telefonía móvil que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo de telefonía móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

CUARTA: RECARGAS ADICIONALES. El SUSCRIPOR recibe por parte del PROVEEDOR una asignación específica de datos de Banda Ancha o una asignación de Minutos de Voz y Mensajes de Texto cada mes, de acuerdo con el Plan o Paquete seleccionado. Por lo anterior, el PROVEEDOR pone a disposición del SUSCRIPOR la opción de poder utilizar el consumo de datos adicionales más allá de los límites de capacidad del Plan o Paquete, esto previa autorización del SUSCRIPOR. Se le notificarán las tarifas de uso adicionales aplicables antes de completar dicha compra. Estos cargos serán adicionales al pago mensual.

El SUSCRIPOR podrá realizar dichas recargas en las tiendas de conveniencia que podrá consultar en la siguiente liga de internet: <https://my.freedompop.mx/paquetes> y vía Internet en la función Mi Cuenta en el sitio <https://my.freedompop.mx/plan>

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

- La confirmación del monto de recarga realizada;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;

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

QUINTA: SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

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

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

- Su saldo sin costo alguno: <https://my.freedompop.mx/overview>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.freedompop.mx/mx/cobertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://my.freedompop.mx/plan>
<https://my.freedompop.mx/paquetes>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.freedompop.mx/privacy.htm>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://my.freedompop.mx/usage>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 9128 5858, así como el correo electrónico atencion@freedompop.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.



FreedomPop

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

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

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

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

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

SÉPTIMA: CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. El SUSCRIPTOR tiene 5 días para solicitar la cancelación del servicio proporcionado por el PROVEEDOR. La notificación de dicha cancelación deberá remitirla el SUSCRIPTOR, dentro del plazo antes mencionado, a través de los medios de contacto señalados en la Carátula del presente Contrato. En caso de solicitar un reembolso por esta cancelación, el monto a reembolsar se calculará bajo el siguiente esquema: Monto total pagado menos el costo de los servicios devengados hasta el momento de la cancelación.

OCTAVA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los

Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

NOVENA: CAMBIO DE PAQUETE O PLAN. El SUSCRIPTOR podrá cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que se contrató, pagando en su caso, el costo del remanente del Equipo Terminal que en su caso se hubiere adquirido o los cargos adicionales asociados a este cambio.

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

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

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

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR y no con

otras redes. El PROVEEDOR sugiere que el SIM sea adquirido en establecimientos autorizados, para lo cual pone a disposición del SUSCRIPUTOR un listado en la siguiente liga <https://www.freedompop.mx/activacion>

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

Al activar el servicio, el SUSCRIPUTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.freedompop.mx/privacy.htm>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el SUSCRIPUTOR.

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

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

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

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

DÉCIMA TERCERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPUTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

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

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

1. Cuando **por causas atribuibles a el PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPUTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá

afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

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

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

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

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

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

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así

como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuando el SUSCRIPTOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser

FreedomPop

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

portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA: DERECHOS DEL USUARIO. EL PROVEEDOR al momento de la contratación entregará al SUSCRIPTOR de manera física o a través los medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una Carta de Derechos Mínimos. Asimismo, el PROVEEDOR mantendrá de manera permanente dicha Carta de Derechos Mínimos para Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en la siguiente liga <https://www.freedompop.mx/contratos>

VIGÉSIMA PRIMERA: CONTENIDO TRANSMITIDO POR LAS REDES. Los contenidos a los que el SUSCRIPTOR pudiere tener acceso (texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicación, sonidos y otros materiales o datos) mediante la navegación en internet son de terceros,

de los cuales el PROVEEDOR no es responsable ni ofrece garantías.

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

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

Se informa al SUSCRIPTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad.

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

VIGÉSIMA CUARTA: CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión. Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

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

FreedomPop

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

VIGÉSIMA SEXTA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 235-2020 de fecha 19 del mes de agosto de 2020.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Freedompop México, S.A. de C.V.!!Freedompop_235-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Freedompop_México,_S.A._de_C.V.!!Freedompop_235-2020.pdf) y en el



siguiente código:

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