



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



*Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/659/2021

Expediente PFC.H.C.1/481/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: MEXMOVIL
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 445-2021
FECHA DE REGISTRO: 11/11/2021



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET099629AU-519066
VIGENCIA: 03/12/2030
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 11 días del mes de noviembre del año 2021,

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:





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



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 **445-2021** de fecha **11 de noviembre de 2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

NOTIFÍQUESE al proveedor

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





NOMBRE COMERCIAL: MEXMOVIL
RAZÓN SOCIAL: PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
RFC: PTE200820G77
DOMICILIO: HIPÓLITO TAINÉ 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

SUSCRIPTOR

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFÓNO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom numeral 5.1.2.1)TARIFA
FOLIO IFT:FECHA DE PAGO
Modalidad
Mensualidades fijas
POR ADELANTADO

Total Mensualidad \$ M.N

Aplica Tarifa por
Reconexión: SI NO
\$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

- Indefinido:
 • Sin Penalidad
 Plazo Mínimo _____ meses:
 • 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

 Domiciliado con Tarjeta:

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

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

Firma

Banco:

Número de Tarjeta:

CARÁTULA

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: 55-89-47-29-00	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: pajal@pajal.com.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. https://mexmovil.bluekiwi.online/

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	https://mexmovil.bluekiwi.online/
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 https://mexmovil.bluekiwi.online/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 11/11/2021, CON NÚMERO: 445-2021 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**

PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

HIPÓLITO TAINÉ 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

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

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

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

CLÁUSULAS

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

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

El presente contrato se registrará bajo el esquema 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 SUSCRIPUTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPUTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPUTOR 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

SUSCRIPUTOR 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 Mínimo Forzoso que no podrá ser superior de 12 (doce) meses por la adquisición de un Equipo y en caso de que el SUSCRIPUTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR el pago remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPUTOR en compra-venta. En la prestación del Servicio no existe ninguna penalidad.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR adquiera un equipo de telefonía móvil con el PROVEEDOR, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de

PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

HIPÓLITO TAINE 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

CUARTA: TARIFAS. Las tarifas del servicio 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 contravengán 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.

QUINTA: 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.

SEXTA: 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 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.

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

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

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

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en

PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

HIPÓLITO TAINÉ 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

OCTAVA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor, 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 pagar el SUScriptor los gastos por reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

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

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

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

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

DÉCIMA: 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 PRIMERA: 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

PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

HIPÓLITO TAINE 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

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).

El CONSESIONARIO realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRIPTOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se hayan prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.

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 SEGUNDA: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. 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 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 TERCERA: 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.

DÉCIMA CUARTA: 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.

DÉCIMA QUINTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

EL PROVEEDOR debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios,

DÉCIMA SEXTA: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. 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.

DÉCIMA SÉPTIMA: AUTORIDAD COMPETENTE 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.

DÉCIMA OCTAVA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. 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.



PAJAL TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
HIPÓLITO TAINÉ 244, INTERIOR 90, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO

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

DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **445-2021 de fecha 11 del mes de noviembre de 2021.**

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/PajalTelecomunicaciones, S.A. DE C.V.!!Mexmovil 445-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/PajalTelecomunicaciones,S.A.DE C.V.!!Mexmovil445-2021.pdf) y en el siguiente código:



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

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.