



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/228/2023

Expediente: PFC.H.C.1/150/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	CELMAX MOVIL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	SORIANA MÓVIL
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	213-2023
FECHA DE REGISTRO:	27/03/2023
CONCESION UNICA	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096727CO-517038
VIGENCIA:	12/04/2048
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



CELMAX MOVIL, S.A. DE C.V.  
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 27 días del mes de marzo del año 2023.

**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, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 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 en 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 **213-2023** de fecha **27 de marzo de 2023**, 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.

**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 04 de noviembre de 2022, bajo el número **651-2022** para todos los efectos que haya lugar.

No se omite señalar que, a partir la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

**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.



CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.

RFC: CMO101215198

Tel: 8000605050 o 55 4750 5050

Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE EL USUARIO FINAL Y/O CONSUMIDOR (EN LO SUCESIVO EL "CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

### 1. El proveedor declara:

- a) Cuenta con la infraestructura necesaria, la capacidad técnica, mano de obra especializada, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios de telecomunicaciones objeto del presente instrumento.
- b) Tiene domicilio en Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.
- c) Desea ofrecer al CONSUMIDOR los servicios de telecomunicaciones objeto del Contrato, bajo los términos y condiciones contenidos en este Contrato.
- d) Es responsable de prestar el servicio objeto del presente Contrato, a través de la Red con Radio Móvil Dipsa, S.A. de C.V.

### 2. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) 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.

Las siguientes definiciones y las que se establezcan a lo largo de este instrumento, son aplicables al presente Contrato, ya sea que se ocupen indistintamente en singular o plural:

- EQUIPO: Comprende todo equipo terminal de telecomunicaciones que utiliza el CONSUMIDOR para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones.
  - IFT: Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
  - PORTAL: Es el siguiente <http://www.sorianamovil.com>
  - PROFECO: Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
  - PROVEEDOR: Es "Celmax Móvil", S.A. de C.V.
  - SERVICIO: Son los servicios de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS que proporciona el PROVEEDOR, incluyendo cualesquiera otros vigentes que tenga derecho legítimo a proporcionar.
  - SIM: Se refiere al chip inteligente que permite la conexión del equipo terminal con la red del PROVEEDOR.
  - CONSUMIDOR: Es la Persona Física o Moral que celebra el contrato con el PROVEEDOR por virtud del cual le son prestados los servicios de telecomunicaciones.
- c) Que al momento de que el CONSUMIDOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en 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 conocidos como SMS, (en adelante el Servicio o Servicio de Telefonía Móvil), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CONSUMIDOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con 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 PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de telefonía móvil de manera anticipada a la utilización de este, por lo que la fecha en que se realice la compra de éste servicio, que podrá ser en los canales y/o puntos de venta que convencionalmente son para hacer recargas, será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.



CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.

RFC: CMO101215198

Tel: 8000605050 o 55 4750 5050

Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

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

EL PROVEEDOR no puede obligar al CONSUMIDOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida.** Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CONSUMIDOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el CONSUMIDOR 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.

**CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

#### 1. MEDIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.

El CONSUMIDOR podrá adquirir los Servicios de telefonía móvil en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: <http://www.sorianamovil.com/> y vía nuestra App Soriana Móvil.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la siguiente liga: <http://www.sorianamovil.com/>

#### 2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO.

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 4 estados: (I) Activo; (II) Tráfico Entrante; (III) Inactivo; y (IV) Cuarentena. Los cuales se detallan a continuación:

##### A. Activo.

En estado Activo encontramos a las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de telefonía móvil en los puntos de recarga. Este estado tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales posterior a la última compra del servicio de la línea. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el CONSUMIDOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Saldo Pagado, Paquetes o Planes Prepago, Saldo Inicial, Saldo Promocional, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Lo anterior, de acuerdo con las reglas de aplicación de los distintos tipos de saldo existentes y el orden de débito correspondiente. Mientras que el CONSUMIDOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio se haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta llegar a los 61 días a partir de la fecha de activación o última compra del servicio. Una vez llegado al día 61 o que se hayan agotado todos sus saldos, la línea pasará al estado de Tráfico Entrante.

##### B. Tráfico Entrante.

Este estado tiene una duración de 30 (treinta) días naturales, la cual comienza al día siguiente de los 60 días desde la última compra del servicio de telefonía móvil o desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra del servicio de telefonía móvil. Durante este estado el CONSUMIDOR sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto ("SMS"), sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, aun cuando cuente con saldo vigente en alguna de las cuentas de saldos. Durante este estado, en caso de que exista saldo vigente pagado o promocional, el CONSUMIDOR no podrá hacer uso del mismo hasta que realice una nueva compra del servicio y regrese al estado Activo. Mientras el CONSUMIDOR permanezca dentro de este estado, la vigencia de los saldos continuará corriendo hacia su fecha de expiración. Si a la fecha en que el CONSUMIDOR realice una nueva compra del Servicio de telefonía móvil en los puntos de recarga, cuenta con algún tipo de saldo aún vigente, el CONSUMIDOR podrá utilizarlo por el resto de la vigencia correspondiente.

##### C. Inactivo.

Una vez transcurridos los 30 (treinta) días correspondientes al estado de Tráfico Entrante, la línea pasará al estado de Inactivo por un periodo de 10 (diez) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó el estado de Tráfico Entrante.

En estado Inactivo encontramos a las líneas que ya no tienen un plan vigente o saldo a consumir y han pasado 91 días sin realizar una compra de Servicios de Telefonía móvil.

Durante el estado de Inactivo, la línea quedará totalmente suspendida y el CONSUMIDOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz, datos o SMS. En caso de que la línea llegue al final de los 10 (diez) días naturales, correspondientes al estado de Inactivo sin haber generado una compra de Servicios de Telefonía móvil en los puntos de recarga autorizados, el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el CONSUMIDOR habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el CONSUMIDOR realice una compra de servicio a la misma. En caso de que la línea llegue al estado de Inactivo, pero que cuente con saldo pagado, la línea se mantendrá en estado Inactivo y con la posibilidad de recuperar la línea al realizar una compra del servicio de telefonía móvil en los puntos de recarga autorizados, hasta la fecha fin de vigencia del saldo pagado remanente en la línea; en caso de que esto no suceda el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el CONSUMIDOR habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el CONSUMIDOR realice una compra del servicio a la misma. Finalmente, el sistema pasará las líneas abandonadas al estado de cuarentena.

##### D. Cuarentena.

Una vez que hayan terminado los 10 (diez) días a que se refiere el estado de Inactivo, las líneas abandonadas entran en estado de cuarentena con duración de 90 (noventa) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior asignación a un nuevo CONSUMIDOR.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El CONSUMIDOR podrá consultar en la liga <http://www.sorianamovil.com/> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El CONSUMIDOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El CONSUMIDOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al CONSUMIDOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al CONSUMIDOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada.

**SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.** El CONSUMIDOR puede consultar (i) el saldo (sin costo alguno), (ii) la cobertura donde se ofrece el SERVICIO, (iii) las tarifas de la oferta comercial, (iv) el aviso de privacidad, (v) el estado de cuenta o detalle de consumos, (vi) atención de consultas en general, (vii) reclamaciones, y (viii) reportar el robo o extravío de la línea y/o del EQUIPO propiedad del CONSUMIDOR, a través de los siguientes medios:

- Su saldo sin costo alguno: en el sitio web <http://www.sorianamovil.com/> y marcando al \*5050.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <http://www.sorianamovil.com/cobertura.php>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <http://www.sorianamovil.com/oferta.php>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <http://www.sorianamovil.com/clientes.php>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: en la App Soriana Móvil
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del CONSUMIDOR la página <http://www.sorianamovil.com> en sección de robo o extravío o al \*5050 y desde un teléfono fijo al 55 4750 50 50

Si el CONSUMIDOR pierde o le roban su EQUIPO, debe comunicarse inmediatamente con el PROVEEDOR a cualquiera de los medios de contacto citados anteriormente para reportarlo, suspender el SERVICIO para evitar que lo usen, generando cargos y usos indebidos, así como para recuperar el SIM.

Las tarifas del PROVEEDOR las puedes consultar de manera detallada en el PORTAL o en los diferentes medios que se establecen en el presente CONTRATO. 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](http://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.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el CONSUMIDOR lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al CONSUMIDOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El CONSUMIDOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud. 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.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.**

El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en la App Soriana Móvil, en el que para acceder a ella el CONSUMIDOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CONSUMIDOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al CONSUMIDOR que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

Para usar el servicio, el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el CONSUMIDOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR. Te sugerimos que los





CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.

RFC: CMO101215198

Tel: 8000605050 o 55 4750 5050

Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

adquieras en tiendas autorizadas. Para más información favor de consultar el PORTAL.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios establecidos en el presente Contrato, para que, en caso de verificarse que está dañado por causas imputables al PROVEEDOR, se le otorgue a una nueva SIM sin costo alguno, previa validación de seguridad.

Al activar el servicio, el CONSUMIDOR 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: <http://www.sorianamovil.com/clientes.php> y que dichos datos que proporcione al PROVEEDOR, durante la vigencia del Contrato, son verdaderos.

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al CONSUMIDOR 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: SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.** Todas las compras de Servicios de Telefonía Móvil que el CONSUMIDOR realice en los puntos de recarga autorizados posteriores a la aceptación del presente contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El proveedor podrá ofrecer Servicios que incluyan los productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CONSUMIDOR de manera gratuita cada vez que adquiera servicios de Telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga, a través de un SMS al número telefónico del CONSUMIDOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto del servicio de Telefonía móvil contratado;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra del servicio adquirido;
- Con la compra del servicio de Telefonía móvil adquirido, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia del servicio de Telefonía móvil contratado;
- Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida, los términos y condiciones aplicables de este contrato y la carta de derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CONSUMIDOR desea continuar con el mismo, deberá adquirir de nueva cuenta un servicio de Telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga correspondiente según

la oferta comercial que deseé contratar. Cada compra de servicios de Telefonía móvil realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato, y el PROVEEDOR deberá abonar al CONSUMIDOR el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente compra que realice el CONSUMIDOR, así también el CONSUMIDOR podrá consultar su saldo acumulado.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al CONSUMIDOR, 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.

El CONSUMIDOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

**DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación al CONSUMIDOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- Por declaración judicial o administrativa.
- A solicitud del CONSUMIDOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.
- Si proporciona información falsa o inexacta.
- Si incurre en acciones que afecten de manera adversa las operaciones del PROVEEDOR, por ejemplo, haciendo un uso indebido de los SERVICIOS.
- En el caso que el EQUIPO o tu uso del SERVICIO este causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los SERVICIOS prestados; el PROVEEDOR deberá justificar que se están causando perjuicios a la red o a los SERVICIOS prestados y procederá a realizar la suspensión del SERVICIO se manera inmediata, no sin antes indicarle al CONSUMIDOR a través de cualquier medio, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión.

No obstante, a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CONSUMIDOR, 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.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

**DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al CONSUMIDOR en los siguientes casos:

1. Cuando el **PROVEEDOR** no preste el Servicio 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 contratado, 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 **CONSUMIDOR**, 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 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 **CONSUMIDOR** 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 CUARTA: 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 los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el **CONSUMIDOR** haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al **CONSUMIDOR** para informarle.

**DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN YO RESCISIÓN DEL CONTRATO.** El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse 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 o por cualquier otra causa.
- b) Si el **CONSUMIDOR** no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del **SERVICIO**.
- c) Si el **CONSUMIDOR** cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite 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, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el **CONSUMIDOR** proporciona información falsa al **PROVEEDOR**.

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

g) Por utilizar el **EQUIPO** o los **SERVICIOS** en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de **SERVICIOS**.

h) Si el **CONSUMIDOR**, comercializa o revende los **SERVICIOS** contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del **SERVICIO** a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del **PROVEEDOR** y/o del Gobierno Federal y/o del IFT.

i) Por terminación o revocación de la autorización que tenga el **PROVEEDOR** para prestar los **SERVICIOS** objeto del Contrato.

En caso de sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el **PROVEEDOR** deberá cerciorarse que el **CONSUMIDOR** no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el **CONSUMIDOR** tenga saldo pendiente de ser abonado y/o consumido, el **PROVEEDOR** solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco días naturales siguientes al a fecha en que expiró dicho saldo)

**DÉCIMA SEXTA: 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 **CONSUMIDORES** 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 **CONSUMIDORES** situados en supuestos equivalentes o similares, el **CONSUMIDOR** puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <http://www.sorianamovil.com/clientes.php> para que el **CONSUMIDOR** 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 **CONSUMIDOR** 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 simplificado.

El **PROVEEDOR** está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el **CONSUMIDOR**.

**DÉCIMA OCTAVA: USO ACEPTABLE.** Los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el **PROVEEDOR** al amparo del presente Contrato, son sólo para el uso que fueron contratados. El **CONSUMIDOR** se obliga a hacer uso de los **SERVICIOS** única y exclusivamente para uso personal y no así comercial.



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

**VIGÉSIMA: DERECHOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.** Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

a. A solicitar y recibir asesoría del PROVEEDOR sobre los SERVICIOS de telecomunicaciones previstos en este Contrato.

b. Al momento de la contratación deberá conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, a través de medios electrónicos, incluyendo el PORTAL.

c. El CONSUMIDOR con discapacidad tendrá acceso al teléfono 911 para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial que contempla mecanismos que permiten identificar y ubicar geográficamente la llamada y en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Sistema Nacional de Seguridad Pública.

d. El CONSUMIDOR con discapacidad no deberá ser discriminado en la contratación y en la provisión de los SERVICIOS de telecomunicaciones establecidos en este Contrato.

e. El PORTAL o números telefónicos del PROVEEDOR cuentan con funcionalidades de accesibilidad.

f. El PROVEEDOR deberá prestar asesoría al CONSUMIDOR con discapacidad a través de su personal calificado.

**VIGÉSIMA PRIMERA: TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.** Los títulos de las cláusulas que aparecen a lo largo de este instrumento se han insertado con el único propósito de facilitar su lectura, por lo que no definen ni limitan el alcance de las disposiciones contenidas en las mismas.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al CONSUMIDOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**VIGÉSIMA TERCERA: 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 CONSUMIDOR.

Para que el CONSUMIDOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente a través de la liga <http://www.sorianamovil.com/clientes.php>

Se informa al CONSUMIDOR 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 simplificado.

**VIGÉSIMA CUARTA. 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del CONSUMIDOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**VIGÉSIMA SEXTA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 213-2023 de fecha 27 del mes de marzo de 2023.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Celmax Móvil, S.A. de C.V.!!Soriana Móvil 213-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Celmax_Móvil,_S.A._de_C.V.!!Soriana_Móvil_213-2023.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 CONSUMIDOR, 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 o 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.

