

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, CELMEX INNOVA, S.A.P.I. DE C.V. DEBIDAMENTE REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL (EN LO SUCESIVO DENOMINADA COMO “SIMPATI”) Y POR LA OTRA, \_\_\_\_\_ (EN LO SUCESIVO, “EL SUSCRIPTOR”) Y CONJUNTAMENTE CON SIMPATI DENOMINADOS COMO LAS “PARTES”) AL TENOR DE LOS SIGUIENTES DATOS, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

### **DATOS**

Son aquellos que se señalan en la carátula de datos que debidamente firmada por las PARTES forma parte integral del presente Contrato y que se tiene por reproducida en el presente como si a la letra se insertase.

### **DECLARACIONES**

I.- Declara SIMPATI por conducto de su representante legal que:

- a) Es una Sociedad Anónima Promotora de Inversiones de Capital Variable, legalmente constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, la cual cumple con las disposiciones legales aplicables para este tipo de Sociedades, y cuyos datos de constitución se refieren en la caratula de datos, antes mencionada .
- b) Su actividad preponderante es la prestación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones a favor de cualquier persona física o moral, mediante el uso de infraestructura y capacidad de terceros, entre los que se incluyen, sin limitación, servicios de telefonía móvil, telefonía de larga distancia, larga distancia internacional, telefonía local y transmisión de datos, así como la comercialización de todo tipo de aparatos tecnológicos dedicados a la prestación de servicio de telecomunicaciones y de desarrollar y comercializar software, así como servicios y contenidos digitales de todo tipo.
- c) Conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, puede comercializar servicios de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.
- d) Cuenta con los conocimientos, así como también con los recursos materiales, logísticos, tecnológicos y económicos, suficientes y adecuados para celebrar y ejecutar las obligaciones que asume conforme a este Contrato.
- e) Tiene celebrado un contrato con PEGASO PCS, S.A. de C.V. comercialmente conocida como “MOVISTAR”, extensible a todas sus filiales mexicanas desde la que presta servicios de telecomunicaciones a lo largo de todo el país de forma directa mediante un contrato de Operación Virtual Móvil de Red (“MNVO” por sus siglas en inglés), para prestar el servicio público de telefonía, y que será SIMPATI mediante su propia estructura de MNVO quien prestará el servicio, aportando MOVISTAR exclusivamente la infraestructura de red establecida a lo largo del país. Toda vez que SIMPATI será la responsable de gestionar la solución de dudas, quejas o aclaraciones del Suscriptor, mediante los canales de comunicación designados en el presente contrato o sus anexos.

- f) SIMPATI es responsable ante la S.C.T. y los usuarios, por la prestación de los servicios contenidos dentro del objeto del presente Contrato, así como de las quejas y reclamaciones que sobre los mismos se pudieran suscitar.
- g) Su representante legal, quien firma el presente instrumento, cuenta con todos los poderes, necesarios y suficientes para representarle, mismos que al a fecha de celebración, no le han sido modificados, revocados ni limitados de forma alguna.
- h) El presente contrato de adhesión cumple con todos los requisitos establecidos en Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales - Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones establecida por la Secretaría de Economía y con lo establecido en la Ley Federal de Protección al consumidor en sus artículos 85 y subsecuentes.
- i) Conforme al inciso h) de las presentes declaraciones, está facultada para efectuar el cobro, así como para emitir facturas a los usuarios y al Suscriptor, por el uso de los servicios prestados por SIMPATI comprendidos en el uso de la infraestructura del OPERADOR DE RED (según se define más adelante).

**II.-** Declara el Suscriptor, por su propio derecho, o por conducto de su representante legal:

- a) Que es su libre voluntad contratar y adquirir los servicios de SIMPATI y acepta las obligaciones derivadas del uso y consumo correspondiente a los servicios.
- b) En su caso, y de ser aplicable, su representante cuenta con los poderes suficientes para celebrar el presente Contrato, mismos que no le han sido revocados, modificados o limitados en forma alguna, a la fecha de celebración del presente Contrato.
- c) Que los datos que ha proporcionado y que se contienen en la Carátula, los Anexos y demás documentación proporcionada a SIMPATI son auténticos.

**III.-** Declaran las Partes, por conducto de su representante legal y/o por su propio derecho respectivamente que:

Se reconocen mutua y recíprocamente la personalidad con la que concurren a la celebración del presente, por lo que están de acuerdo en someter su voluntad al tenor de las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

### **PRIMERA.- DEFINICIONES**

Las Partes acuerdan que, para efectos de este Contrato, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el significado siguiente:

**Activación:** Es el proceso mediante el cual el número asignado al Equipo en la modalidad de prepago, queda listo para ser usado por el Usuario y/o Suscriptor, mismo que podrá ser consultado al teléfono 01 800 7461234 o en el Centro de Atención a Clientes de SIMPATI (CAC).

**Anexo:** Documento o documentos que, en su caso y únicamente en tratándose de la contratación de planes de postpago, contienen, entre otros conceptos, los números de Equipo(s) asignado(s) al(los) Suscriptor y sus Usuario(s), número(s) de serie del(os) Equipo(s) asignado a cada línea, especificaciones y condiciones o servicios adicionales previamente solicitados y autorizados. Dicho(s) anexo(s) junto con el presente instrumento formarán parte integral del Contrato.

**Área de Servicio:** Delimitación geográfica, en la cual se presta el servicio entre Usuarios y/o Suscriptores ubicados en cualquier punto dentro de las Regiones Geográficas.

**Carátula:** Anverso de este Contrato que forma parte integral del mismo, donde se consignan los datos generales del Suscriptor, del Equipo, modalidades de contratación, Planes Tarifarios y Servicios contratados.

**Centro de Atención a Clientes (CAC):** Son los establecimientos autorizados por SIMPATI para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al Suscriptor y/o Usuario relacionada con los Servicios que presta, consultas, reclamaciones y/o quejas. En caso de requerir información de alguno de los CAC, podrá obtenerla llamando desde su Equipo al \*777, o al 01 800 7461234 y en [www.simpatimobi.com](http://www.simpatimobi.com).

**Código de Prácticas Comerciales:** Documento aprobado por el IFT que sirve de guía para la relación entre los Usuarios o Suscriptores y SIMPATI, y para la atención de los empleados de ésta última a los Usuarios o Suscriptores, el cual estará disponible en la página y los CAC.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Contrato:** Es el presente acuerdo de voluntades elaborado por SIMPATI y, en su caso sus Anexos, el cual el Suscriptor con su firma manifiesta su aceptación, mismo que ha sido aprobado por la Profeco y autorizado por el IFT.

**Equipo:** Terminal de comunicaciones mediante la cual el Usuario y/o Suscriptor se conecta a la red de SIMPATI para tener acceso a los servicios del presente Contrato que se describen en la Carátula y Anexo(s). El Equipo terminal de comunicaciones podrá ser provisto por SIMPATI, o bien podrá ser un Equipo propiedad del Suscriptor que se encuentre homologado para tener acceso a la red de SIMPATI. En el supuesto de que SIMPATI provea el Equipo, éste pasará a ser propiedad del Suscriptor una vez que haya cubierto la totalidad del costo pactado por el Equipo.

**LFTR:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Mensajes Cortos Escritos (SMS):** Servicio que permite a los Usuarios enviar o recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres.

**Modalidad de Llamada El Que Llama Paga:** El Usuario que origina la llamada paga el costo de la tarifa de Servicio, más en su caso, los cargos por larga distancia fuera del territorio nacional de la República Mexicana, y terminación en un destinatario de una red móvil, y aplicará a todas las llamadas que se originen y terminen dentro de un mismo grupo de centrales de servicio nacional, más los cargos por larga distancia y terminación en un destinatario de una red móvil. El destinatario no cubre tarifa alguna, a menos que se encuentre fuera de su Área de Servicio de contratación

**Partes:** Son SIMPATI y el Suscriptor, es decir, los contratantes en este instrumento.

**Plan Tarifario:** Es la oferta comercial de Servicios que SIMPATI pone a disposición del Cliente y que se indica en la Carátula. Las tarifas y características así como los supuestos por los que SIMPATI cobra los servicios de telecomunicaciones de dicha oferta, mismos que pueden consultarse en las páginas [www.SIMPATI.com](http://www.SIMPATI.com) y la página [www.itf.org.mx](http://www.itf.org.mx).

**Planes de Contratación:** Son las modalidades bajo las cuales el Suscriptor puede contratar los servicios de SIMPATI, que son: (i) prepago libre de plazo o bien, (ii) cualesquiera otros planes que SIMPATI llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante la IFT.

Las características de los planes y servicios incluidos se podrán consultar en la página [www.simpatimobile.com](http://www.simpatimobile.com).

**Portabilidad:** Acción de trasladar el número de teléfono celular o móvil de una compañía de telefonía a otra.

**Profeco:** Procuraduría Federal del Consumidor.

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el Suscriptor y/o el Usuario puede mantener una relación directa con SIMPATI para obtener información de los productos y Servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como Puntos de Contacto:

Directos:

Página de Internet [www.simpatimobi.com](http://www.simpatimobi.com) y llamando desde su Equipo al \*777

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por SIMPATI e incluso cancelados sin previo aviso. En los números telefónicos del CAC: 01 800 7461234 o \*777 se dará mayor información al respecto

En su conjunto denominados como .

**Regiones Geográficas:** Se refiere a las nueve regiones en las que SIMPATI tiene autorizado para proporcionar los Servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana y que se encuentran descritas en su Código de Prácticas Comerciales que puede ser consultado en la página [www.simpatimobi.com](http://www.simpatimobi.com)

**Secretaría:** Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**Servicio o Servicios:** Se refiere al Servicio de telefonía nacional móvil y a los Servicios Adicionales que SIMPATI ofrece al público en general. En cualquier tiempo, SIMPATI podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes. La descripción de los Servicios y los cargos aplicables podrán ser consultados por el Usuario en los CAC, llamando al 01 800 7461234 o bien, al \*777.

**Servicios Incluidos:** Entre otros, se encuentran los siguientes: Mensaje de voz en Texto, Conferencia Tripartita, Desvío de llamada, Envío de Mensajes Cortos por cobrar, Identificador de llamadas, Llamada en espera, Llámame no tengo saldo. Para efectos de claridad las Partes acuerdan las siguientes definiciones:

Desvío de Llamadas: consiste en el Servicio que permite desviar las llamadas entrantes en el celular a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable. Se cobra únicamente el tiempo que duren las llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su Área de Servicio se cobrará el tiempo aire más la larga distancia.

Envío de Mensajes Cortos Escritos por cobrar: Es el envío de mensajes cortos escritos (SMS) por Usuarios o Suscriptores que no cuenten con saldo y que serán pagados por el Usuario o Suscriptor de SIMPATI de destino en caso de que este último acepte el cargo.

Identificador de llamadas: Servicio que consiste en identificar en el Equipo del Suscriptor las llamadas entrantes.

Llamada en Espera: Servicio que permite hablar por la línea principal y al mismo tiempo tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera.

**Servicios Adicionales:** Servicios que el Suscriptor y/o el Usuario podrá contratar de manera separada y complementaria sin ser obligatorios, los cuales no serán requisito necesario para recibir el Servicio original contratado durante la vigencia del presente Contrato, dichos Servicios Adicionales se cobrarán conforme a las tarifas registradas en el IFT. En todo momento, el Usuario y/o el Suscriptor podrá acudir y/o llamar a un CAC para que se le informe de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

Cualquier solicitud de prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los Servicios principales podrá realizarlos el Suscriptor y/o el Usuario en los CAC, vía telefónica a los teléfonos de contacto para Atención al Cliente 01 800 7461234, o bien marcando desde el Equipo del Usuario al \*777, donde antes de dar de alta un servicio se verificará que quien lo solicita es el Suscriptor.

El Suscriptor podrá solicitar por escrito, en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales en los CAC. La cancelación de éstos de ninguna manera afectará la prestación del Servicio de telefonía que ofrece SIMPATI, y no libera al Suscriptor de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará dentro los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva del Suscriptor.

Entre los Servicios Adicionales están, entre otros, Asistencia SOS y Seguro de terminal.

**Servicio Nacional:** Es aquel tráfico que se cursa entre Usuarios dentro del Área de Servicio.

**Servicio de Larga Distancia:** Es aquel tráfico que se cursa entre Usuarios fuera del Área de Servicio, o aquellas de en las que exista un Usuario dentro del Área de Servicio y su contraparte se encuentre fuera del Área de Servicio o viceversa.

**Servicio de "Roaming" o Abonado Visitante:** Es aquel tráfico que se presta al Usuario en el momento en que sale del Área de Servicio en que contrató el Servicio.

**SIMPATI:** Es CELMEX INNOVA, S.A.P.I. de C.V., prestadora de los Servicios.

**Tarifas:** Son los costos que deberá pagar el Suscriptor por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la IFT. Las tarifas podrán

consultarse llamando al 01 800 7461234 ó bien marcando desde el Equipo del Usuario al \*777 en los CAC, [www.simpati.mobi](http://www.simpati.mobi) y en la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**Suscriptor:** El contratante de los Servicios cuyos datos aparecen en la Carátula.

**Usuario:** Persona física o moral que hace uso de los Servicios objeto de éste contrato como destinatario final.

**SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.** SIMPATI se obliga a prestar al Suscriptor y/o Usuario los Servicios definidos en la Cláusula PRIMERA, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Estos Servicios se prestarán en localidades de la República Mexicana que estén dentro de la cobertura que SIMPATI tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la legislación aplicable, y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de SIMPATI y conforme a las tarifas registradas ante el IFT. La lista de Regiones Geográficas se podrá consultar en los CAC.

**TERCERA.- TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** SIMPATI sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que la Línea quede debidamente activada por el Suscriptor.

La prestación de los Servicios queda sujeta a la condición de que el Suscriptor efectivamente pague las Tarifas autorizadas a SIMPATI por el IFT.

**CUARTA.- PLANES DE CONTRATACIÓN.** Son los esquemas bajo los cuales el Suscriptor podrá contratar el Servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: (i) prepago libre de plazo; o bien (ii) cualesquiera otros planes que SIMPATI llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante IFT.

En el caso de que el Suscriptor reciba de SIMPATI un Equipo con subsidio, queda sujeto a un Plazo Forzoso cuya vigencia iniciará con la fecha de contratación.

Cuando el Suscriptor haya cubierto todos los pagos del Plan, será dueño del Equipo.

Lo anterior en atención a que las rentas mensuales que por Servicio se cobran al Suscriptor, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho SIMPATI al ofrecer al Suscriptor un Equipo en determinado precio preferente.

La contratación será bajo el esquema libre de plazo, cuando el Suscriptor ya cuente con un Equipo de su propiedad y haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la firma del Contrato. Previo a la contratación del Servicio, se informará al Cliente si su Equipo es o no compatible con la red de SIMPATI.

El Suscriptor pagará por los Servicios conforme a lo establecido en las Cláusulas SEXTA, SÉPTIMA y OCTAVA.

Los esquemas de contratación operan como sigue:

**A) Prepago libre de plazo:** Es la contratación de los Servicios mediante la compra anticipada de tiempo-aire a través de recargas, tarjetas telefónicas de prepago o por cualquier otro medio establecido o que llegue a establecer SIMPATI.

El Suscriptor o Usuario no se compromete a establecer una relación con SIMPATI por un plazo específico, los beneficios que obtenga en su plan dependerán de las recargas o módulos y paquetes que el cliente obtenga mensual y/o anticipadamente.

En modalidad Prepago, el Suscriptor o Usuario tendrá derecho a que el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, con fundamento en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR.

De conformidad con el artículo en el artículo 191 de la LFTR, las Partes acuerdan que:

- I. Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por medio de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos; y
- II. En el contrato de servicio móvil se transparenta, en el pago mensual, la parte que corresponde al costo de los servicios y, en su caso, la que corresponde al costo del equipo y el plazo de este pago; y

#### **QUINTA.-TERMINACIÓN.**

El Suscriptor podrá solicitar, en cualquier momento la terminación del presente Contrato, quedando obligado al pago de cualesquiera cantidades que éste adeude a SIMPATI en relación con los Servicios proporcionados por SIMPATI en virtud del presente Contrato.

En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación y el Usuario o Suscriptor no esté de acuerdo con dichos cambios, el Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato. La cancelación y/o terminación anticipada del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.

Para el supuesto en que los cambios o modificaciones al Contrato tengan su fundamento en disposiciones de autoridad administrativa o judicial competentes que alteren el contenido del Contrato, SIMPATI informará fehacientemente al Suscriptor o Usuario de dicha circunstancia, respecto de las modificaciones correspondientes que deriven del mandato judicial o administrativo. Si esta hipótesis se actualiza, el Suscriptor tendrá la posibilidad de rescindir el Contrato, con el pago de los montos que adeude al momento y de la pena convencional que proceda, para el supuesto de contratación sujeta a un plazo forzoso que aún no haya expirado.

Sin perjuicio de lo anterior, el Suscriptor podrá dar por terminado anticipadamente éste Contrato, sin necesidad de previa declaración judicial y sin responsabilidad alguna cuando:

- A. SIMPATI no preste los Servicios de acuerdo a lo estipulado en este Contrato en la forma y términos convenidos.
- B. SIMPATI no cumpla con los servicios correspondientes al Plan Tarifario contratado, siempre y cuando el Suscriptor se encuentre dentro del Área de Servicio.

**SEXTA.- PAGOS.** Por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Suscriptor se obliga a pagar a SIMPATI las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas contratadas que al momento de la prestación de los Servicios se encuentren vigentes y registradas ante el IFT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura y/o recibo fiscal correspondiente.

El Suscriptor podrá solicitar la factura correspondiente a su pago ya sea por el total o pago fraccionado mensual del Servicio y/o Equipo al correo: ayuda@simpati.mobi siempre y cuando se requiera en el mismo mes en que se realizó el pago.

Es responsabilidad del Usuario seleccionar el o los productos y Planes Tarifarios que se adecuen a sus necesidades y requerimientos de consumo, por lo que el uso de cualquier Servicio prestado en territorio nacional o en el extranjero está amparado bajo la aceptación del presente Contrato y deberá ser cubierto por el Suscriptor.

Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por SIMPATI en cualquier tiempo, previo su registro ante la IFT. En todo caso, el Suscriptor podrá dar por terminado sin responsabilidad el Contrato estando en todo momento a lo establecido en la Cláusula QUINTA.

**SÉPTIMA.- FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO.** La fecha de inicio de cobro de los Servicios contratados por el Suscriptor, será la misma a la fecha de inicio en que SIMPATI proporcione los Servicios al Usuario o Suscriptor.

El Suscriptor tendrá la obligación de cubrir los importes que, producto del uso de sus Servicios, fueran facturados por SIMPATI hasta con 60 (sesenta) días naturales días de retraso contados a partir de la fecha de corte correspondiente.

El hecho de que el Suscriptor no reciba la factura no libera al mismo de la obligación de pago de los Servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo su responsabilidad solicitar su saldo al CAC, llamando al 01 800 7461234, o bien marcando desde su Equipo al \*777 o en, efectuar el pago oportuno del mismo y mantener actualizados los datos de entrega de la factura.

El Suscriptor o Usuario podrá realizar abonos de saldo y/o efectuar recargas en los establecimientos autorizados al efecto por SIMPATI.

En caso de que el Usuario o Suscriptor consuma todo su saldo y/o no cuente con saldo suficiente, el mismo no podrá hacer uso de los Servicios.

SIMPATI está obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura a los Servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del Suscriptor de manera mensual. El Suscriptor podrá pactar con SIMPATI para que en sustitución de la obligación referida pueda consultarse el estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Sí el Suscriptor o Usuario tiene dudas sobre su estado de cuenta, saldo disponible o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al 01 800 7461234, o bien marcando desde su Equipo al \*777 para aclarar sus dudas o bien presentar en un CAC por escrito su inconformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de corte de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que SIMPATI pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Suscriptor dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Suscriptor de efectuar el pago total de los montos facturados de manera oportuna y exigir, de ser procedente, el reembolso y/o bonificación de las cantidades pagadas en exceso a SIMPATI.

**OCTAVA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.**



El Suscriptor y/o el Usuario -no importando el lugar en donde haya contratado el Servicio de SIMPATI dentro de la República Mexicana- podrá llamar al CAC solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, el Suscriptor y/o el Usuario deberá presentar sus quejas llamando al 01 800 7461234, o bien desde su Equipo al \*777 los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Las partes establecen un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales después de la fecha en que se presentó la discrepancia para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Suscriptor y/o del Usuario.

**NOVENA.- USO DE LOS SERVICIOS.** El Suscriptor será responsable por la utilización que se haga del Equipo y de los Servicios, independientemente de quien sea el Usuario o la persona que haga uso de los mismos, incluyendo, sin que esto constituya limitación, a sus empleados, dependientes, cónyuge y familiares. Ello en atención a que, conforme a lo pactado en el párrafo siguiente, el Suscriptor se encuentra obligado a pagar por los Servicios aún en el supuesto de que un tercero no autorizado por dicho Suscriptor haga uso del Equipo y Servicios.

El Suscriptor está obligado a notificar inmediatamente a SIMPATI, por vía telefónica, el robo o extravío del Equipo. Lo anterior para que al momento de realizarse la llamada, SIMPATI proceda a asignar un número de referencia al Suscriptor y en ese mismo acto proceda a suspender el Servicio, de toda suerte que se dejen de generar cargos adicionales a su renta mensual. En caso contrario, el Suscriptor continuará obligado a cubrir el Servicio integralmente hasta en tanto no haya efectuado el reporte de notificación referido.

De ocurrir lo antes señalado, el Suscriptor podrá presentar un Equipo de su propiedad. SIMPATI no interrumpirá el cobro en el supuesto en que el Suscriptor utilice el Servicio mediante otro Equipo que esté en posesión de aquél.

**DÉCIMA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.** En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos establecidos en este Contrato o no se proporcione, por causas directamente imputables a SIMPATI, el Suscriptor deberá comunicar en forma inmediata a SIMPATI las fallas o interrupciones del Servicio(s) a través de los CAC, llamando al 01 800 7461234, o bien marcando de su Equipo al \*777. Únicamente cuando se trate de fallas imputables a SIMPATI, esta procederá a compensar al Suscriptor.

El sistema de atención al Usuario para la recepción de quejas y reparación de fallas en la red y en los servicios proporcionados es el CAC, atención vía telefónica marcando desde su Equipo al \*777 o al 01 800 7461234. Las fallas deberán ser reparadas por SIMPATI dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la notificación realizada por el Suscriptor.

Cuando la suspensión del Servicio(s) exceda más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor después de haber sido reportada, SIMPATI procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del Servicio de telecomunicaciones, del período de servicio que se dejó de prestar la más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

El Suscriptor tendrá derecho a la bonificación, compensación y/o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado o a SIMPATI,

conforme a lo establecido en este Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.

**DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.** Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Suscriptor se contienen en el presente Contrato son considerados personalísimos, por lo que el Suscriptor no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de SIMPATI haciendo específica referencia a esta cláusula, e identificándose debidamente quién será el nuevo el Suscriptor y, en su caso el, Usuario, mismos que, una vez que se determine su idoneidad, se subrogarán en los derechos y obligaciones del antiguo Suscriptor.

Para efectos de lo establecido en el párrafo que antecede, el Suscriptor se obliga a entregar a SIMPATI el instrumento en donde conste la cesión de derechos de que se trata.

**DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE SIMPATI.** SIMPATI prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de SIMPATI, las tarifas registradas ante la IFT y los parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT de conformidad con el artículo 191 fracción VII de la LFTR.

El Suscriptor, en caso de que SIMPATI modifique las condiciones originalmente contratadas, tendrá derecho a rescindir el Contrato sin penalidad alguna.

El Suscriptor tendrá derecho a solicitar y obtener el desbloqueo de su Equipo en cualquier momento, para lo cual bastará que realice la solicitud correspondiente a SIMPATI, de acuerdo con lo indicado en la Carta de Derechos de Usuario.

SIMPATI enviará al Suscriptor y/o al Usuario la Carta de Derechos del Usuario, que contendrá los derechos mínimos, dicha carta será en forma electrónica (misma que estará exhibida en la página web de SIMPATI) al correo electrónico que el Suscriptor haya registrado.

SIMPATI reconoce y garantiza que los Usuarios con discapacidad, tienen derecho a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás Usuario. Además los Usuarios con discapacidad podrán conocer las condiciones comerciales establecidas en los contratos a través de medios electrónicos, incluyendo la página [www.simpati.mobi](http://www.simpati.mobi), la cual cuenta con accesibilidad conforme a los lineamientos que marca el instituto, sin perjuicio de que el usuario la pudiera recibir por otros medios.

SIMPATI se compromete a no discriminar a ningún Suscriptor y/o Usuario en la contratación y en la provisión de los Servicios de telecomunicaciones que la misma ofrezca al público en general.

Los servicios de SIMPATI serán prestados en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan, en el Contrato, así como las disposiciones administrativas y normas técnicas que emitan la Secretaría con relación a cada uno de los Servicios contratados por el Suscriptor.

El CAC es el lugar en donde se brinda atención al Suscriptor y/o Usuario relacionado con los servicios que presta, consultas, reclamaciones y/o quejas. En caso de requerir información de alguno de los CAC, podrá obtenerla llamando al 018007461234, o bien desde su Equipo al \*777 y en [www.simpati.mobi](http://www.simpati.mobi).

SIMPATI reconoce su obligación de prestar los Servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

SIMPATI emitirá al Suscriptor una carta de derechos mínimos del usuario vía correo electrónico y la misma está disponible para su consulta en [www.simpati.mobi](http://www.simpati.mobi)

**DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.** Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, el Suscriptor reconoce y acepta expresamente que los datos personales que entregue a SIMPATI la cual se obliga a tratar la información de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, mencionando que los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet de SIMPATI para su consulta en [www.simpati.mobi](http://www.simpati.mobi)

La aceptación del Suscriptor para que SIMPATI emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, la entregue a terceros, así como también para recibir publicidad respecto de bienes, productos y servicios con base en lo establecido en las leyes y normas que sean de aplicabilidad en este tema, se encuentra sujeto a lo dispuesto en la Carátula.

**DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA.** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y el Suscriptor podrá darlo por terminado mediante solicitud a SIMPATI de conformidad con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA OCTAVA.

En dicha circunstancia SIMPATI dejará de prestar los servicios de inmediato o en la fecha en que el Suscriptor y/o Usuario agote el Saldo disponible para su línea telefónica o bien deje de usar los Servicios por un periodo mayor a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha de la última recarga o abono de saldo a la línea telefónica del Suscriptor o en su caso, a partir de la fecha en que el Suscriptor haya indicado a SIMPATI para que surta efectos la terminación del Contrato.

La cancelación y/o terminación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.

**DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN.**SIMPATI podrá suspender la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) Por solicitud del Suscriptor por robo o extravío del Equipo,;
- b) Porque el Suscriptor no utilice los Servicios por un periodo superior a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la última recarga y/o abono a su línea telefónica;
- ;
- c) Porque el Suscriptor y/o el Usuario no cuente con saldo suficiente para cubrir los costos del uso de los Servicios, de acuerdo a las tarifas registradas por SIMPATI ante el IFT;
- e) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados por el Suscriptor a SIMPATI; y
- f) En general por cualquier incumplimiento del Suscriptor y/o del Usuario a los términos y condiciones de este Contrato a sus Anexos, y/o en la legislación aplicable a los Servicios.

La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Suscriptor a incumplir con sus obligaciones de pago.

**DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.** El presente Contrato podrá rescindirse por SIMPATI en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos, bastando una notificación de acuerdo a los términos y condiciones estipulados bajo este Contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Para evitar algún daño de cualesquier índole a SIMPATI por uso indebido de la línea o del Equipo por parte del Usuario y/o el Suscriptor;
- b) Por utilizar el Usuario el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- c) Si el Usuario y/o el Suscriptor 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 de SIMPATI y/o de la Secretaría o la IFT;
- d) En todos aquellos casos en los que SIMPATI determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario y/o el Suscriptor se encuentra realizando re-originación de llamadas;
- e) Porque el Usuario y/o el Suscriptor incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el mismo y/o la carátula correspondiente;
- f) Si el Usuario y/o el Suscriptor cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, sin la autorización previa y por escrito de SIMPATI;
- g) Si el Suscriptor no cubre todas las cantidades adeudadas a SIMPATI dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto por la cláusula que antecede;
- h) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Suscriptor; y
- i) En general por cualquier incumplimiento del Usuario y/o del Suscriptor a cualquiera de los términos y condiciones del presente Contrato, sus Anexos y/o la legislación aplicable.

En caso de que SIMPATI determine la rescisión, el Suscriptor se obliga a pagar como pena convencional un tanto igual adicional al monto insoluto de la obligación, en todo caso, las Partes acuerdan que dicha pena convencional en ninguna circunstancia podrá ser superior al monto insoluto de la obligación principal.

**DÉCIMA SEPTIMA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A SIMPATI.** El Suscriptor, podrá rescindir sin responsabilidad el presente contrato, bastando únicamente una notificación por escrito presentada en los domicilios de SIMPATI, o bien marcando al 01 800 7461234 o bien desde su Equipo al \*777 en caso de que se actualice cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Si el Suscriptor y/o Usuario no recibe atención en el 01 800 7461234, o en el \*777 o en el CAC por parte de SIMPATI sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas;
- b) Si SIMPATI hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Suscriptor y/o el Usuario para la prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los Servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada y haya sido presentada por el Usuario y/o el Suscriptor en alguno de los Centros de Atención a Clientes;

- d) Si SIMPATI no cumple con los estándares de calidad aplicables a los Servicios;
- e) Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al Suscriptor por parte de SIMPATI con al menos con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso que el Suscriptor no acepte las modificaciones realizadas por SIMPATI, contará con 15 (quince) días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las mismas para solicitar a SIMPATI la rescisión del contrato sin responsabilidad, de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula QUINTA.

La rescisión del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas hasta la fecha de la cancelación.

**DÉCIMA OCTAVA.- DOMICILIOS PARA NOTIFICACIONES Y/O AVISOS.** Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente Contrato se entenderán practicadas de manera fehaciente conforme lo siguiente:

A SIMPATI en el siguiente domicilio:

- i) Jorge Elliot No. 12, Int. 402, Colonia Polanco C.P. 11560, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México.  
At'n: Área Comercial.
- ii) En los Centros de Atención a Clientes de SIMPATI (CAC).  
cac@SIMPATI.mobi

Al Suscriptor, mediante el envío de:

- i) Servicio Postal;
- ii) Servicio de mensajería;
- iii) Mensajes cortos de texto, a través de su Equipo.
- iii) Notificación por medios electrónicos

El domicilio del Suscriptor será el señalado al momento de llevar a cabo la contratación del Servicio o cualquier domicilio registrado posteriormente como actualización de datos. El Suscriptor deberá en todo momento notificar a SIMPATI de manera fehaciente cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales anterior al cambio de domicilio. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

**DÉCIMA NOVENA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.** La responsabilidad de SIMPATI por cualquier circunstancia reclamada por el Suscriptor y/o el Usuario derivada de las obligaciones del presente Contrato y sus Anexos, está limitada al monto correspondiente a las 2 (dos) últimas facturas.

**VIGÉSIMA.- PORTABILIDAD.** De conformidad con la fracción IV, regla 13 de las Reglas de Portabilidad Numérica, el Suscriptor tiene derecho a realizar la portabilidad desde otra compañía hacia SIMPATI, sólo deberá llamar al CAC para solicitarlo. Cuando el Suscriptor decida portar su número a otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin exigencia de requisitos adicionales, finiquitar la relación con el proveedor siempre y cuando se hayan cubierto las cuotas por servicio hasta ese momento, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónico a ser portados podrán continuar activos con los términos establecidos en los contratos. Lo anterior, con fundamento en la Regla 13 fracción VI de las reglas de portabilidad numérica.

En caso de que el Suscriptor haya celebrado un contrato derivado de una portabilidad numérica del Suscriptor, el Suscriptor tiene derecho a cancelar sin el pago de penas convencionales los servicios de telecomunicaciones contratados a un proveedor de servicios de telecomunicaciones cuando se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos por causas no imputables al Suscriptor.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.** De acuerdo con lo anterior, para el caso de que el IFT en cumplimiento de sus funciones autorice en forma posterior a la firma de este instrumento, un contrato diferente que pudiera contener nuevas condiciones para el Suscriptor contratante, SIMPATI notificará a los Suscriptores y/o Usuarios sobre la autorización de dichas condiciones.

El Suscriptor acepta y acuerda que la continuación del uso del Servicio constituye un signo inequívoco de la voluntad del Suscriptor y/o Usuario de sujetarse al nuevo contrato. En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación al Suscriptor y/o Usuario, este podrá hacer válida la terminación anticipada del contrato, de acuerdo a la cláusula QUINTA de este contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.** Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa. Asimismo, la Profeco es competente en la vía administrativa para resolver, en caso de presentarse alguna controversia.

El Suscriptor manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato que firma y que entiende sus obligaciones y derechos derivados, asumiendo así la responsabilidad implícita en su firma.

Este contrato fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Profecto con el folio \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SUSCRIPTOR.

FECHA: \_\_\_\_\_