PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio núm: **PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/769/2019**
Expediente núm: **PFC.H.C.1/647/2019**
Asunto: **Registro de Contrato de Adhesión**

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	LOGISTICA ACN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	FLASH MOBILE
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MOVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	695-2019
FECHA DE REGISTRO:	15/10/2019

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET085898AU-107353
VIGENCIA:	11/02/2026
NATURALEZA:	AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Ciudad de México, a 15 de octubre 2019

LOGISTICA ACN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones para determinar lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **695-2019** de fecha **15 de octubre 2019**, el cual deberá utilizarse para

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

A T E N T A M E N T E

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Las presentes condiciones constituyen el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil (el "CONTRATO") que celebran, como Proveedor, Logística ACN México, S. de R.L. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México y RFC LAM135163A4 ("PROVEEDOR") quien resulta ser el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los Servicios, tal y como se definen más adelante, y los usuarios o clientes que, siendo mayores de edad, adquieren nuestros Servicios ("TÚ" o "CONSUMIDOR").

DECLARACIONES

I. Declara Logística ACN México, S. de R.L. de C.V. que:

a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos que tiene capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente CONTRATO.

b) Con fecha 11 de febrero de 2016, mediante oficio **IFT/223/UCS/AUT-COM-026/2016**, el Instituto Federal de Telecomunicaciones le otorgó la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este CONTRATO.

c) De acuerdo con el artículo 173, fracción II, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, comercializa servicios contratados con un concesionario que opera la Red, comercialmente conocido como Telefónica Movistar.

d) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO.

II. Declara el CONSUMIDOR que:

a) Tiene la capacidad legal suficiente para obligarse en términos y condiciones de este CONTRATO.

b) Es su voluntad obligarse en los términos del presente CONTRATO, y será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el mismo, independientemente de la persona que haga uso de los Servicios.

Para empezar, por favor considera lo siguiente:

A. Sólo ofrecemos servicios de prepago; por lo tanto, este contrato no tiene vencimiento, ni plazo forzoso.

B. Puedes contactarnos en:

a. Desde tu teléfono celular Flash Mobile, marca sin costo las 24 horas del día: *555.
El *555 está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes las 24 horas del día.
Te invitamos a consultar nuestra Página Web para confirmar los horarios en que los ejecutivos de atención a clientes se encuentran disponibles para atender tu llamada.

b. Para Soporte técnico las 24 horas del día: soporte.clients@flashmobile.mx

El correo de soporte técnico está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes las 24 horas del día.
Contamos con un periodo de respuesta de hasta 24 horas hábiles luego de recibir tu solicitud.

c. Vía Chat en el horario definido en nuestra página de internet: www.miflashmobile.mx
El Chat está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes en el horario que podrás consultar en la Página Web.

d. Reporte de fallas las 24 horas desde la página web.
El sistema de reporte de fallas está disponible para recibir tus reportes de falla en el servicio las 24 horas del día.
Contamos con un periodo de respuesta de hasta 72 horas hábiles luego de recibir tu solicitud.

e. Por carta a Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México.

DEFINICIONES

App: Es la aplicación para tu equipo terminal móvil oficial de Flash Mobile. Puedes descargarla, buscándola con el nombre "Flash Mobile México" y se encuentra disponible para sistemas Android (Google Play) y iOS (App Store).

Contrato: Lo que estás leyendo en este momento, Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones entre Tú y el Proveedor.

Equipo: Es la terminal de telecomunicaciones (comúnmente conocido como celular) mediante la cual el Consumidor, a través de la línea, se conecta a la red con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato. Si ya tienes un equipo y quieres ver si lo puedes usar con nosotros, te invitamos a consultar nuestra Página Web oficial, en donde publicaremos un listado de equipos terminales móviles homologados.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Ley: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Medio de Contacto del Proveedor: Todas las maneras en que te puedes comunicar con nosotros, a través de los canales indicados en el apartado B. de la sección "Para empezar, por favor considera lo siguiente", es decir: teléfono celular, correo electrónico, Página Web o carta.

NOM-184-SCFI-2018: 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. **Número:** Los 10 dígitos que identifican cada línea de teléfono.

Página Web: www.miflashmobile.mx.

Prepago: Cuando pagas tus servicios antes de usarlos.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

Proveedor: Logística ACN México, S. de R.L. de C.V

Rescisión: Tu derecho o el del Proveedor a terminar este Contrato, y se debe a que alguno incumplió sus obligaciones.

Servicios: Los servicios de telefonía móvil celular que contratas con el Proveedor, incluyendo llamadas a cualquier destino nacional e internacional, mensajes de texto y navegación por internet, así como Servicios Adicionales que decidas contratar como descarga de contenidos, imágenes, videos, música, acceso a marcaciones especiales, números 01 800, paquetes y ofertas. El detalle y tarifas de los Servicios están en nuestra Página Web www.miflashmobile.mx, así como en la Página Web del IFT (www.ift.org.mx), ante el cual han sido debidamente registradas.

Servicios Adicionales: Son aquellos servicios opcionales que el Proveedor podrá prestar al Consumidor de manera adicional a los Servicios originalmente contratados, cuando el Consumidor los solicite o autorice por escrito, a través del sitio web, nuestra App, vía telefónica o chat o por cualquier otro medio electrónico, en el entendido que estos podrán ser adquiridos de manera individual. No será obligatorio para el Consumidor la contratación de Servicios Adicionales, para la prestación de los Servicios originalmente contratados.

Tarjeta SIM: El pequeño plástico que te damos que se desprende de una tarjeta y debes introducirlo a tu Equipo. La Tarjeta SIM almacena tu clave de servicio, misma que identifica tu línea en la red.

Zona de Cobertura: Es la ubicación geográfica donde el Proveedor puede ofrecer sus Servicios y que depende de la cobertura de la Red del concesionario con el que actualmente el Proveedor tiene convenio establecido, misma que puede ser consultada en el Página Web de Flash Mobile.

CLÁUSULAS

1. Objeto del Contrato

El Objeto del presente Contrato consiste en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de telefonía móvil celular.

Los Servicios se prestarán de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, según la regulación aplicable y, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los índices y parámetros del IFT, de acuerdo con el(los) plan(es) o paquete(s) contratado(s). Como nuestros Servicios son de Prepago, debes pagar antes de elegir cualquier plan, paquete, o antes de utilizar cualquiera de nuestros servicios.

Los planes o paquetes de Servicios contratados pueden ser consultados en la Página Web y a través de cualquiera de los Medios de Contacto. Prestaremos los Servicios en nuestra Zona de Cobertura, debidamente autorizada por el IFT. Estas zonas y sus especificaciones están indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página Web. Tú estás a cargo de recibir y destinar los Servicios para tu uso personal.

Prestaremos los Servicios a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, 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 exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones.

El Proveedor es el único responsable frente a ti por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los Servicios Adicionales al servicio originalmente contratado.

2. Activación de los Servicios

Para que todo funcione, necesitas comprar una Tarjeta SIM del Proveedor y realizar una recarga. Te daremos los Servicios cuando tengas tu Tarjeta SIM y actives el servicio. Para activar tu Servicio, debes: (1) insertar la tarjeta SIM en el Equipo (2) encender el Equipo (3) marcar al *555 para recibir tu número. 4) Realizar una primera recarga por un monto que podrás consultar en nuestra página Web www.miflashmobile.mx. Una vez procesada la recarga, tu Tarjeta SIM estará activa y podrás disfrutar de los Servicios. La Tarjeta SIM sólo funciona con el Proveedor y no con otros proveedores de telefonía móvil.

3. Vigencia

El Proveedor sólo cuenta con la modalidad de Prepago, por lo que este Contrato no tiene una duración determinada, ni plazo forzoso, y empieza cuando tengas desbloqueado tu Equipo, hayas leído y aceptado por

completo este Contrato, y adquieras la Tarjeta SIM del Proveedor. Es tu derecho de conformidad con el artículo 191 fracciones XI y XII de la Ley, solicitar al vendedor del Equipo el desbloqueo del mismo. El inicio de la vigencia del plan será la misma que la fecha del inicio de prestación del servicio.

No hay plazos forzosos ni penas convencionales, por lo que tienes el derecho a cancelar el contrato en cualquier momento notificándonos por cualquier Medio de Contacto del Proveedor.

4. Servicios

4.1. Para disfrutar los Servicios

Toda vez que nuestros Servicios se ofrecen en la modalidad de prepago, deberás pagar los Servicios que disfrutas por adelantado. Cada vez que utilices nuestros Servicios, nosotros deduciremos la cantidad correspondiente de tu saldo, según la tarifa que tengas contratada.

4.2. Abonos

Puedes recargar el saldo de tu cuenta a través de nuestra Página Web, en la App, en los puntos de venta establecidos o tiendas de autoservicio indicados en la Página Web, como también por medio de la recepción de una transferencia de otro número telefónico móvil de Flash Mobile.

En cada recarga de saldo te notificaremos a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:

a) La confirmación del monto de recarga realizada;
b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, así como su vigencia y una liga en Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Esta información podrá ser enviada a tu Equipo Terminal de Telecomunicaciones, en la medida en que este cuente con las funcionalidades técnicas para ello.

4.3. Saldos

4.3.1. Consulta de Saldos

De conformidad con el artículo 191 de la Ley, Fracción I, tú tienes derecho a consultar de forma gratuita y sin condicionamiento, el saldo de los Servicios que contratas mientras seas un cliente activo a través de los siguientes medios:

a) Marcando al *555#, opción 4.
b) APP "Mi Flash" Disponible para Android y iOS.
c) WEB – Accediendo a "Mi cuenta" en la página web de Flash Mobile.

4.3.2. Manejo de Saldo

Los saldos de tu cuenta no son reembolsables, salvo los casos previstos en el inciso 4.3.3.

Si durante 55 (cincuenta y cinco) días consecutivos o más, no has utilizado ninguno de los Servicios contratados, y no cuentas con saldo en tu cuenta, perderás tu Número y cancelaremos tu línea.

En caso de que cuentes con saldo, podrás recuperar tu línea hasta 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales a la fecha en que haya expirado tu saldo. Luego de ese tiempo, tu línea será cancelada.

En caso de ser aplicable al servicio de telecomunicaciones prestado, te abonaremos el saldo que no hayas consumido dentro de su periodo de vigencia en la siguiente recarga que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

Te recomendamos siempre contar con un saldo suficiente para que tengas acceso a nuestros Servicios. Los saldos de cuenta no son canjeables por dinero en efectivo; es decir, una vez que abonas dinero, tu saldo puede aplicarse al uso que haces de nuestros Servicios durante el período de

vigencia del Contrato o para traspasarlo, por instrucciones tuyas, a otro Consumidor nuestro. Recuerda que el Servicio deja de funcionar cuando hay falta de saldo.

4.3.3. Reembolso o bonificación de Saldos

El Proveedor reembolsará o bonificará a los Consumidores por las razones que señalamos en los puntos 4.3.2, 4.7, 9.1, y 11.2.1.1, de acuerdo a lo establecido en dichos puntos, o cuando así lo determine la autoridad competente. Los saldos serán reembolsados o bonificados, según sea aplicable, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de que el Consumidor haya hecho la solicitud, plazo que no se podrá prorrogar. Las bonificaciones de saldo se verán reflejados como saldo extra en la línea del Consumidor, o en caso de que este último lo decida, el reembolso se realizará a través de depósitos en la cuenta del Consumidor. En este último caso, el Consumidor deberá proporcionar al Proveedor la información bancaria requerida para procesar dicho reembolso, de conformidad con los requerimientos que en su momento le haga saber el Proveedor.

4.4. Tarifas

Puedes encontrar las tarifas y la oferta comercial del Proveedor de manera detallada en la Página Web o en los diferentes medios de contacto que hemos dispuesto para ti. Estas tarifas también están inscritas en el Registro Federal de Telecomunicaciones que administra el IFT (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

4.5. Cargos

El Proveedor cobra cuando utilizas sus Servicios; de esta manera deduciremos la cantidad de saldo que va de acuerdo con los servicios contratados. Al ser Servicios distintos y de naturaleza diferente, cobramos de manera diferente por el uso que haces de llamadas de voz regulares, el uso que haces de datos, SMS o Servicios Adicionales que tú contrates.

4.5.1. Tus llamadas: se cobran por tiempo

Cobramos por segundo las llamadas a cualquier destino de México, Estados Unidos, Canadá y al resto del mundo, en este último caso, también se podrán ofrecer por minuto. El tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que se logra comunicar al consumidor con el receptor de la llamada o entre el buzón de voz. La llamada termina al finalizar la conexión. Es una obligación del Proveedor y un derecho del Consumidor que no te cobraremos las llamadas no contestadas, las líneas ocupadas ni las llamadas que recibas.

4.5.2. Datos: se cobran por capacidad

El Proveedor medirá y cobrará el uso de datos por capacidad en kilobytes; no en minutos. El Proveedor cobra por los servicios de datos cada vez que inicias una sesión de datos móviles en tu equipo, se redondea en kilobytes y realizará el cargo de acuerdo al tipo de tarifa que tengas contratada.

Se te cobrará un cargo por todos los datos descargados a tu Equipo, incluyendo las sesiones de datos que no hayas iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas. Siempre y cuando tu Equipo se conecte a nuestras redes de datos, vas a incurrir en cargos por datos.

4.5.3. Mensajes de texto: se cobran por capacidad

El Proveedor cobrará los servicios de mensajes de texto por capacidad. El Proveedor cobra un mensaje de texto cada 160 caracteres. Cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. El Proveedor sólo cobra por los mensajes que tú envías, jamás por los que recibes.

4.5.4. Servicios Adicionales: sólo si tú lo solicitas

Podrás contratar Servicios Adicionales que formen parte de la oferta comercial del Proveedor, cuando así nos lo solicites. Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por escrito, vía electrónica, digital, o telefónica. Asimismo, los términos, condiciones, tarifas y/o precios de los Servicios Adicionales serán determinados, publicados y gestionados por el tercero que provee el Servicio. Al suscribirte a estos Servicios, te haces responsable de pagar los precios y tarifas que el tercero haya fijado para dicho servicio. Podrás presentar cualquier reclamo relacionado con estos Servicios Adicionales a través de cualquiera de los Medios de Comunicación del Proveedor. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará a más tardar a los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva. No obstante lo anterior, la cancelación de los servicios adicionales no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios de Telecomunicaciones utilizados. Los Servicios originalmente contratados no están sujetos a ninguna condición de contratación de un Servicio Adicional. El Proveedor

tiene la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la LFPC, tú puedes solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

4.5.5. Cobros indebidos

En caso de que se te realicen cargos de manera indebida te devolveremos los cargos realizados de manera indebida dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente. .

4.6. Estados de cuenta y facturas

El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumos, donde consten los datos específicos de los Servicios prestados. Puedes revisar tu detalle de consumos y obtener facturas a través de la Página Web sin costo adicional, para esto debes seguir los pasos que se te explicarán en la Página Web. El Proveedor te facturará el importe por las recargas realizadas desde nuestros puntos de ventas. Esta información estará disponible de forma gratuita y sin condicionamiento a comprar saldo adicional, mientras seas un cliente activo y el presente contrato siga vigente.

Respecto a la información relativa a tu consumo de datos, y por privacidad de tus datos personales, el historial de dicho consumo únicamente mostrará los MB que hayas utilizado, así como la fecha y hora en que los utilizaste. Sin embargo, el historial no mostrará los sitios o aplicaciones en las que se realizó el consumo.

Los consumos realizados se verán reflejados en la Página Web y en la App el mismo día en que se efectúen.

4.7. Dudas de facturación y cargos

Si al revisar tu estado de cuenta o facturas disponibles en nuestra Página Web y App, no estás de acuerdo con lo que te cobramos, por favor contáctanos antes de 30 días a partir de la fecha en la que se haya hecho el cobro con el que no estás de acuerdo a través de soporte.clients@flashmobile.mx. En caso de solicitar una aclaración, te resolveremos en 15 días hábiles. Si no recibes una respuesta a tu aclaración en este plazo, se determinará procedente tu aclaración. En caso de que proceda, se te realizará una bonificación en tu saldo por lo menos el equivalente al 20% del tiempo aire contratado por el cargo indebido. Lo anterior es sin perjuicio de las quejas, reclamaciones o cualquier otra instancia judicial o administrativa que proceda, el plazo para hacer valer tus derechos ante PROFECO será de un año.

Nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado. Deberemos darte un aviso por medio de un mensaje de texto con 15 días de anticipación respecto de cualquier cambio en ley o nuevo impuesto que debamos cobrar.

4.8. Bonificación y compensación

Tú puedes exigir al Proveedor el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebres con nosotros cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos conforme a la regulación aplicable, o en la forma y términos convenidos o implícitos en nuestra publicidad, por causas imputables a nosotros, tendrás derecho a recibir como pena convencional el pago de una compensación por el 20% adicional al reembolso de los cobros realizados de manera incorrecta o por el tiempo en que no se prestó el servicio de conformidad con lo pactado.

4.9. Cobertura

Podrás consultar la cobertura en la que el Proveedor ofrece los Servicios de Telecomunicaciones a través de nuestra Página Web. Los servicios sólo podrán garantizarse de acuerdo a la cobertura y tecnología mostrada en los mapas de cobertura publicados por el Proveedor en la Página Web.

4.10. Roaming Internacional

Te informamos que puedes contratar los Servicios de Voz, Datos y SMS fuera del territorio nacional, únicamente en Estados Unidos y Canadá a través de la compra de paquetes para tales efectos, de conformidad con nuestras tarifas y oferta comercial debidamente publicadas y registradas ante el IFT. El Servicio de Roaming Internacional es un Servicio Adicional, conforme a lo definido en el punto 4.5.4 de este Contrato.

5. Portabilidad

Tienes derecho a cambiar de Proveedor de Servicios, conservando tu número. Si quieres saber más, revisa los pasos para realizar la portabilidad de tu Número en nuestra Página Web, o contáctanos en cualquiera de los Medios de Contacto mencionados en el inciso B de este CONTRATO. La portabilidad se realizará en un plazo máximo de 24 horas, sin mayores requisitos y de forma gratuita de conformidad con las Reglas de Portabilidad Numérica que emite el IFT.

En caso de que la portabilidad no se lleve a cabo conforme los plazos establecidos o en la fecha comprometida por el Proveedor cuando de manera expresa así se haya acordado con el Consumidor, por causas no imputables a ti, tendrás derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna y a recibir como pena convencional el pago por 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..

6. Cambios en el Contrato

El Proveedor está obligado a darte los Servicios de acuerdo a este Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Si, por cualquier razón, existe una modificación a este Contrato, nosotros te informaremos, por los medios convenidos, incluidos medios electrónicos, con al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Asimismo, en caso de que la modificación del contrato implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación del mismo, sin penalidad alguna dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

Si no estás de acuerdo con los cambios, puedes exigir el cumplimiento forzoso del mismo o tienes derecho a terminar este Contrato sin penalización alguna en cualquier momento contactándonos a través de los Medios de Contacto mencionados. Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento deberá ser otorgado por medios electrónicos.

7. Datos personales

El Proveedor está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Tus datos personales serán usados para identificarte y para prestarte los Servicios o consultas que necesites. El Proveedor tendrá la obligación de cuidar tus datos personales y no utilizarlos para realizar llamadas telefónicas sobre la promoción de Servicios o paquetes, al menos que tú expresamente manifiestes tu consentimiento a través de medios electrónicos, tales como la Página Web, correo electrónico, teléfono o celular o cualquier otro Medio de Contacto del Proveedor. El Proveedor no podrá ceder o transmitir a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información que hayas proporcionado con motivo del presente contrato sin contar con tu consentimiento expreso para ello, mismo que podrás otorgar por cualquier medio, incluidos los medios electrónicos.

Puedes consultar nuestro Aviso de Privacidad Integral para "Información y Clientes" en la sección "Política de Privacidad" en nuestra Página Web. Al activar tu línea con nosotros, aceptas de manera expresa que el Proveedor utilice tus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad.

8. Suspensión o interrupción de los Servicios

El Proveedor puede suspender o interrumpir tus Servicios, sin responsabilidad, cuando:

(a) Hayas reportado de manera oportuna al Proveedor el robo o extravío de tu Tarjeta SIM.

(b) Para evitar daños o perjuicios al Proveedor por el mal uso de la línea, tales como, de manera enunciativa más no limitativa que se hayan cometido actos ilícitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa; justificaremos el daño y te avisaremos de la suspensión mediante mensaje de texto, porque somos respetuosos.

(c) Por orden judicial o administrativa de la autoridad competente.

(d) Por caso fortuito o fuerza mayor.

El Proveedor reanudará los Servicios que se hayan suspendido o interrumpido conforme a los incisos (a), (b), (c) y (d) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento.

Adicionalmente a lo anterior, el Proveedor podrá realizar trabajos de mantenimiento relacionados con la prestación de los Servicios, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo. Se te dará aviso de las acciones de mantenimiento con al menos 24 horas de anticipación, informándote que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado.

9. Rescisión

9.1 Por causa del Proveedor

Puedes rescindir (terminar) este Contrato, sin perjuicio de la bonificación que resulte aplicable, sin responsabilidad en los siguientes casos:

(a) Si el Proveedor no te responde en un plazo de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realices de manera correcta en los medios de contacto establecidos en este Contrato.

(b) Si el Proveedor no bonifica en términos del presente contrato.

(c) Si el Proveedor no cumple el Contrato.

(d) Si el Proveedor no cumple con la calidad prometida.

En cualquier caso, el Proveedor te reembolsará el saldo que tenía tu línea en los 30 días hábiles siguientes a la fecha de rescisión. Tú puedes decidir si prefieres que te realicemos un reembolso a la cuenta bancaria que nos proporciones, o si prefieres continuar usando tu saldo hasta que éste se termine..

9.2. Por causa del Consumidor

Podemos rescindir el Contrato y cancelar cualquier Servicio, previa notificación vía SMS o por medios electrónicos, en cualquier momento, siguiendo los términos de la ley y este Contrato, en caso de que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación, o alguna conducta o acción análoga, al igual que cualquiera de los casos detallados en nuestra Política de Uso Justo (Anexo A):

(a) Si proporcionas información falsa o inexacta al Proveedor.

(b) Si usas nuestros servicios en una manera inapropiada. Por uso inapropiado nos referimos a un uso ilícito del servicio contratado, incluyendo los casos donde utilices los servicios como conmutadores o de reventa del servicio sin autorización, situación que nos obligaría a suspender el servicio bajo el esquema anunciado en el presente contrato

(c) Si incurres en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, como el uso indebido de los Servicios, o a los fines para los cuáles fueron diseñados los paquetes, y/o el servicio, al igual que los beneficios o ventajas que dicho uso pudiera otorgarte.

(d) En el caso que el Equipo o tu uso del Servicio esté 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 de manera inmediata, no sin antes indicarte a través de un correo electrónico que hayas registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión;

(e) En caso de que hagas un uso de los Servicios en contravención de este Contrato y su Anexo o de la legislación aplicable;

(f) Por falta de actividad en tu línea por 55 (cincuenta y cinco) días consecutivos o más. En caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo;

(g) En cualquier otro caso que implique una violación a este Contrato; y

(h) Ejecución de la portabilidad numérica, solo por aquellos Servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos. Los Servicios que no requieran de los mismos, pueden continuar activos en los términos contenidos en este Contrato.

10. Es importante que consideres que, en caso de que tu línea sea cancelada en términos de este punto 9.2, no podrás recuperar tu número telefónico. **Notificaciones y Avisos**

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio o a través de cualquier Medio de Contacto del Proveedor, como ya te mencionamos en el inciso B) del Contrato. Nos comunicaremos cuando sea necesario con mensajes de texto en tu Equipo, llamadas telefónicas a los números que nos proporciones para tales efectos a través de los medios de contacto y notificaciones por medios electrónicos.

11. Responsabilidades

11.2.1. Responsabilidad del Proveedor

11.2.1.1. Fallas en los Servicios

Ante cualquier consulta, reclamación y/o queja, debes comunicarte rápidamente con nosotros, así como cuando identifiques fallas de los Servicios, a través de:

a. Desde tu teléfono celular Flash Mobile, marca sin costo las 24 horas del día: *555.
El *555 está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes las 24 horas del día.
Te invitamos a consultar nuestra Página Web para confirmar los horarios en que los ejecutivos de atención a clientes se encuentran disponibles para atender tu llamada.

b. Para Soporte técnico las 24 horas del día: soporte.clients@flashmobile.mx
El correo de soporte técnico está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes las 24 horas del día.
Contamos con un periodo de respuesta de hasta 24 horas hábiles luego de recibir tu solicitud.

c. Vía Chat en el horario definido en nuestra página de internet: www.miflashmobile.mx
El Chat está disponible para recibir tus quejas, comentarios y reportes en el horario que podrás consultar en la Página Web.

d. Reporte de fallas las 24 horas desde la página web.
El sistema de reporte de fallas está disponible para recibir tus reportes de falla en el servicio las 24 horas del día.
Contamos con un periodo de respuesta de hasta 72 horas hábiles luego de recibir tu solicitud.

e. Por carta a Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México.

El proveedor se obliga a atender las solicitudes en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes a su recepción por parte de Flash Mobile. No obstante lo anterior, el tiempo de solución de la falla dependerá de la velocidad de respuesta del operador mayorista, mismo que no excederá de 15 dias a partir de que se presentó la solicitud por parte del Consumidor.

Cuando la interrupción en los servicios se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor y se interrumpa el Servicio por un tiempo mayor a 24 horas consecutivas después de haber sido reportada la falla o interrupción, se bonificará en Servicios a los Usuarios la parte proporcional de la cuota correspondiente al tiempo que dure la afectación.

11.2.2. Lo que no es responsabilidad del Proveedor

El Proveedor no se hace responsable de sucesos de terceros como:

(a) Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por nuestros Servicios. No uses el celular mientras conduces.

(b) Interrupción o fallas de llamadas de emergencia al intentar realizarlas por causas no atribuibles al Proveedor.

(c) Información bloqueada por el Cortafuegos (Firewall, es decir, un sistema o dispositivo que comprueba la información procedente de Internet o de una red para filtrar y a continuación bloquear o permitir el acceso de dicha información al Equipo en función de su configuración) o un filtro de correo no deseado o mensaje basura (spam).

(d) Información perdida por virus o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos, audio.

(e) Robo, extravío o fallas de tu Equipo.

(f) Contratos de terceros como seguros y aplicaciones.

(g) Contenidos de terceros a los que accedas o descargues usando los Servicios, ni por los daños que los contenidos ocasionen a otros.

(h) El Contenido de datos o el tipo de información al que accede mientras usa nuestros Servicios;

Del mismo modo, tampoco es responsable por suspensiones programadas de mantenimiento o pruebas para funcionar mejor; en estos casos el Proveedor te informará vía mensaje de texto con 24 horas de anticipación a la suspensión, misma que no durará más de 48 horas. En caso de que la suspensión dure por más de 48 horas, el Consumidor tendrá derecho a la bonificación correspondiente.

11.2.3. Mecanismos para atender usuarios con discapacidad

El Proveedor tendrá disponible este Contrato en la Página Web a través de medios visuales. Asimismo, se encontrará disponible a través de medios idóneos, como los Medios de Contacto del Proveedor, para personas con discapacidad. Tratándose de personas con discapacidad visual, se encontrará disponible a través de medios auditivos, marcando a los números que se señalan en el inciso B) de este Contrato.

11.2.4. No habrá ventas atadas

El Proveedor no podrá obligar al Consumidor a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionar los Servicios solicitados, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

11.2.5. Responsabilidad de los Servicios

El Proveedor es el único responsable frente al Consumidor por la prestación de los Servicios.

11.3. Tu Responsabilidad

11.3.1. Con los Servicios

Eres responsable por utilizar nuestros Servicios, independientemente de quién los use, incluyendo sin limitación a tus amigos, pareja, familiares y cualquier otro tercero.

11.3.2. Robo o Extravío de tu Equipo

Si te roban o si extravías tu SIM, es tu responsabilidad comunicarte de inmediato con el Proveedor por cualquier Medio de Contacto establecido en la Cláusula 11.2.1.1 de este Contrato, para reportar el robo o extravío y suspender el Servicio, evitando mal uso, generando cargos indebidos.

11.3.3. Medidas de seguridad

Es recomendable que actives las medidas de seguridad de tu Equipo, computadora o dispositivo para respaldar la información almacenada, preservar su seguridad y evitar un uso indebido de estos Servicios.

11.3.4. Contenidos

Si contratas Servicios de datos vas a poder acceder a Internet, que incluye la transmisión y descarga de texto, imágenes, videos, juegos, música, correo electrónico, aplicaciones, sonidos, voz y datos.

Debes saber que muchos de los contenidos no son adecuados para menores, pueden ser inexactos, falsos, ofensivos, censurables, contrarios a la moral y buenas costumbres e incluso pueden llegar a dañar tu Equipo. Es tu responsabilidad o de quienes usan tu Equipo analizar los contenidos y calificar su conveniencia.

12. Aceptación y revocación del consentimiento

Tú manifiestas tu voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en este Contrato debidamente registrado, al hacer uso del Servicio contratado con nosotros. Lo anterior sin perjuicio de que puedas manifestar tu consentimiento a través de cualquier otro mecanismo o signo inequívoco acorde al canal a través del cual te hayan sido ofrecidos los Servicios.

13. Solución de Controversias

La PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato y que al Instituto Federal de Telecomunicaciones le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

14. Registro

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 695-2019 de fecha 15 del mes de octubre de 2019.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.!!Flash Mobile 695-2019.pdf y en el siguiente código

Muchísimas gracias por leer este Contrato completo y verificar su contenido.

Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

_____

FIRMA DEL CONSUMIDOR

LUGAR Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO: _____

"ANEXO A"
FLASH MOBILE MÉXICO
CONDICIÓNES DE USO NO COMERCIAL DEL SERVICIO

Puedes utilizar cualquiera de nuestros servicios para uso personal y no para ser utilizado con propósitos comerciales, dado que esto puede limitar la capacidad para otros consumidores tener acceso a nuestro Servicio de calidad.

Consideramos que son de uso comercial en el caso que:

- Tú le vendes al por mayor cualquier *servicio* o utilizas el *servicio* en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvía las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer un 'by-pass'; o

- Tú utilizas el *servicio* de conexión con un dispositivo que transmite automáticamente o recibe datos, SMS u otra información; o

- Tú utilizas el *servicio* en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, o mensajes; ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente; o

- Tú realizas o recibes llamadas dentro de nuestra *red* con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial.

Si tu uso del *servicio* es de carácter comercial, te notificaremos que modifiques tu uso del mismo. Si no llegaras a modificar tu uso del servicio, podríamos suspender o cancelar tu servicio de conformidad a lo establecido en el Contrato. Siempre te notificaremos cuando nuestra intención es suspender o cancelar tu servicio