

FOLIO ELECTRÓNICO: FET086109AU-502027

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 016898

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 01 DE MARZO DE 2017

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO TIPO

CONTRATO DE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

CONCESIONARIO: HER MOBILE, S.A. DE C.V.

SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL

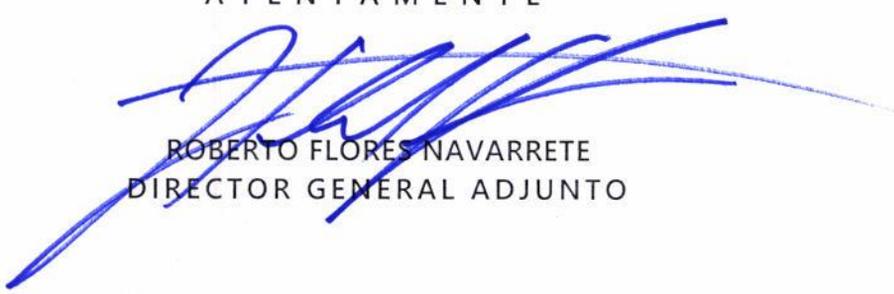
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR: OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 280-2016

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 DE DICIEMBRE DE 2016

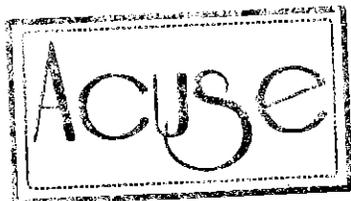
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES: OFICIO IFT/229/CGPU/055/2017 EMITIDO POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 31 DE ENERO DE 2017

A T E N T A M E N T E



ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
IFT/229/CGPU/055/2017

Ciudad de México a 31 de enero de 2017.

C. Joseba Andoni Lecube Angulo
Representante legal de
HER MOBILE, S.A. de C.V.
Aristóteles No. 210, Col. Polanco,
Del. Miguel Hidalgo,
Ciudad de México,
C.P. 11560

Recibi original y contrato
autorizado

Eric Ferrer Tep Flores

PRESENTE.

Me refiero a su escrito recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") el 2 de diciembre de 2016, por medio del cual, en cumplimiento de la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones para la comercialización de los servicios móviles de: telefonía, mensajes de texto y transmisión de datos, de fecha 28 de septiembre de 2016, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de Contrato").

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido en el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."

Asimismo, la condición 3.3. "Contratos", de la Autorización antes citada, establece textualmente lo siguiente:

"3.3. Contratos. El Autorizado deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán contener, por lo menos,

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000

la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los servicios; la bonificación en caso de interrupción de los servicios, aun cuando ésta sea por caso fortuito o fuerza mayor; el plazo del contrato; así como las causales de terminación anticipada o de rescisión del contrato con y sin responsabilidad para las partes.

El Contrato deberá establecer que, en caso de modificación unilateral por parte del Autorizado de las condiciones aceptadas por el suscriptor o aumento de tarifas, el suscriptor tendrá el derecho de dar por terminado el contrato sin penalización alguna, aun cuando no se hubiese vencido el plazo fijado para ello, si así lo manifiesta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que recibió el aviso de modificaciones del mismo. El contrato una vez autorizado por el Instituto, deberá ser registrado en el Registro Público de Concesiones.

Asimismo, el Autorizado se obliga a proporcionar al usuario final los servicios comprendidos en la presente Autorización sobre la base de igualdad, por lo que no podrá establecer contractualmente privilegios y/o distinciones a favor o en contra de determinadas personas físicas o morales que se sitúen en las mismas circunstancias o similares."

Atendiendo a lo anterior, previamente al análisis del modelo de contrato que nos ocupa, se advierte que el mismo fue inscrito por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco"), en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones bajo el número 280-2016, toda vez que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cumple con los requisitos contenidos en la 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", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012.

Ahora bien, una vez analizado el Modelo de Contrato por esta Coordinación General, se desprende que establece en forma clara los servicios a prestarse, siendo estos coincidentes con los servicios autorizados en su respectiva Autorización, por lo que no se tiene inconveniente en que dicho contrato sea celebrado por la concesionaria con los usuarios finales.

De igual forma, y una vez revisados los términos y condiciones del Modelo de Contrato, esta Coordinación General considera que los mismos se ajustan a las disposiciones normativas relativas a los derechos de los usuarios previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Por lo anterior, se anexa al presente oficio, el Modelo de Contrato autorizado por esta Coordinación General.



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

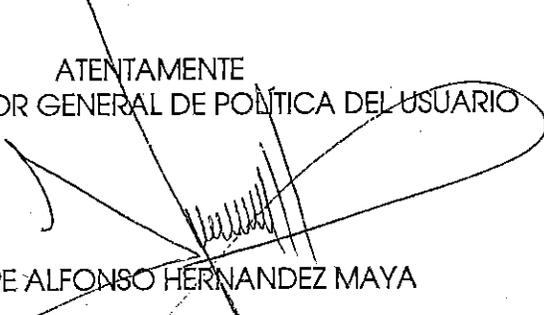
No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Profeco y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Finalmente, mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8º, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2º, 6º fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 20 fracción XXXVIII en relación con el artículo 19; 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como lo establecido en la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización antes citada.

ATENTAMENTE
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO


DR. FELIPE ALFONSO HERNANDEZ MAYA

En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

C.c.p. Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.
Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

Anexo 1

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
 Servicio: Telefonía móvil
 Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
 Registro: 280-2016



REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: HER MOBILE, S.A. DE C.V.
 NOMBRE COMERCIAL: HER MOBILE, S.A. DE C.V.
 OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
 NÚMERO DE REGISTRO: 280-2016
 FECHA DE REGISTRO: 01/12/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
 FOLIO: FET086109AU-502027
 VIGENCIA: 28/09/2026
 NATURALEZA: TELEFONÍA MÓVIL
 MENSAJES DE TEXTO
 TRANSMISIÓN DE DATOS
 COBERTURA: NACIONAL



Ciudad de México, a 01 de diciembre de 2016

C. YOLANDA ESMERALDA KURI VÁZQUEZ TEJEDA
REPRESENTANTE LEGAL DE HER MOBILE, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**, presentado por **HER MOBILE, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 280-2016, a 01 de diciembre de 2016.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016



actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía móvil multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/20163 1 ENE. 2017
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme” Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:



Contrato número: _____

1) Datos del Usuario
a) Nombre del Usuario: _____
b) Domicilio: _____
c) Registro Federal de Contribuyentes: _____
d) Teléfono: _____

SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD
SISTEMA PREPAGO

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO
“EL SUScriptor” SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____
“EL SUScriptor” SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.
En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____
Firma o Rubrica de “EL SUScriptor” _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

31 ENE. 2017

AUTORIZADO

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica de "EL SUSCRIPTOR"

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Las presentes condiciones constituyen el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que celebran, por una parte HER MOBILE, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo como "PROVEEDOR", "NOSOTROS" o "HER"), señalando como su domicilio el ubicado en calle Aristóteles 210, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11560, Ciudad de México, México y como su R.F.C. HMO160401JW1, y por la otra parte los usuarios o clientes que, siendo mayores de edad, adquieren nuestros servicios (en lo sucesivo como el "CLIENTE", "TÚ", el "USUARIO" o el "CONSUMIDOR").

DECLARACIONES:

- A. El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de telefonía móvil en modalidad de sistema prepago, es decir, tú como usuario adquieres y/o abonas tiempo aire del PROVEEDOR a tu número de teléfono y lo consumes con base en tus necesidades de comunicación (Voz, Datos o Mensajes de Texto). Y en virtud de que solo tenemos sistema "prepago"; por lo tanto, este Contrato no tiene vencimiento, ni plazo forzoso.
- B. Puedes contactarnos en:
 - I. Desde tu teléfono HER MOBILE, marca sin costo las 24 hrs del día al *437
 - II. Desde la Ciudad de México, marcando a los teléfonos (55) 75890846 y (55) 75890847
 - III. Para Soporte técnico las 24 hrs del día: soporte@hermobile.mx
 - IV. Del interior de la República sin costo al teléfono 01 800 2868276
 - V. Vía internet las 24 hrs del día: www.hermobile.mx
 - VI. Por carta a la dirección de Aristóteles 210, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11560, Ciudad de México, México.
- C. Si necesitas consultar tu estado de cuenta o requieras una factura, es nuestra obligación enviártelos a tu correo electrónico si así lo autorizas, además de que la factura se enviará con los servicios efectivamente prestados para que estés bien informado, puedes hacerlo en www.hermobile.mx, ingresando tu usuario y contraseña, los cuales generaras después de introducir tu nombre, correo electrónico y número de teléfono. La información estará disponible mientras seas un cliente activo.
- D. En HER cumplimos con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, por lo que, toda la información que nos proporcionas a través de nuestra página de internet se encontrará segura, ya que tenemos candados de seguridad electrónicos y sólo podrás acceder a tus datos con tu usuario y contraseña. Te recomendamos no compartir los datos de usuario y contraseña, cambiarlos periódicamente y guardar de forma segura los datos que nos proporcionaste para la creación de tu cuenta; si quieres conocer más a detalle como cuidamos tus datos personales, lo puedes hacer visitando nuestro aviso de privacidad en la página www.hermobile.mx.
- E. Con la palabra "Equipo", nos referimos a teléfonos celulares. Si tú ya tienes un equipo y quieres ver si lo puedes usar con nosotros, contáctanos y te diremos si tiene lo mínimo necesario y lo que podría pasar si lo usas con nosotros.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/20163 1 ENE. 2017
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

AUTORIZADO

- F. Cuando leas el "Servicio" nos referimos a nuestros Servicios de telefonía móvil celular, incluyendo llamadas a cualquier destino nacional e internacional, mensajes de texto y navegación por internet, paquetes y ofertas. El detalle y tarifas de los Servicios los encontrarás en nuestra página de internet www.hermobile.mx.
- G. Este Contrato tiene vigencia indeterminada, y se inicia a partir de la fecha de contratación, y la fecha de inicio de cobro es la misma en la que tú inicias a hacer uso del Servicio.
- H. HER tiene contratado los Servicios de Red con PEGASO PCS, S.A. DE C.V., comercialmente conocida como MOVISTAR.
- I. Para los casos en que HER requiera hacer cambios en sus Servicios, para que los mismos sean mejores para los usuarios, necesitamos modificar este Contrato, por lo que debes saber que cualquier cambio lo haremos pensando en lo mejor para ti y en el cumplimiento a las leyes aplicables en la materia. Si esto sucede te vamos a avisar a través de un mensaje de texto, además te avisaremos a través de nuestra página www.hermobile.mx con al menos 15 días naturales de anticipación a que entren en vigor los cambios del Contrato. Si no estás de acuerdo con los cambios, tienes derecho a terminar este Contrato en cualquier momento, y lo puedes hacer contactándonos por los medios mencionados en la declaración B incisos I, II, III, IV, V, VI arriba indicados y solicitar el reembolso de tu saldo a favor, este reembolso se realizará vía electrónica o acudiendo a nuestro domicilio y con base a los datos que nos proporcionas en tu solicitud, dentro de los 10 días naturales contados a partir de tu solicitud, o bien podrás usarlo hasta que te lo acabes.

En HER nos encontramos obligados a cuidar tu privacidad y datos personales, razón por la cual, no usaremos tus datos para venderte algo, salvo cuando tú nos lo hayas solicitado o al aceptarlo al hacer uso de nuestros Servicios de la página de internet o de nuestras aplicaciones móviles. El CONSUMIDOR no acepta que HER ceda o transmita a terceros la información proporcionada por él con motivo del presente Contrato, con fines mercadotécnicos o publicitarios. Si quieres saber cómo protegemos tus datos personales y tus derechos, por favor consulta nuestro Aviso de Privacidad disponible en www.hermobile.mx.

CLÁUSULAS:

1) El Contrato que tienes con nosotros.

Tu servicio de telefonía móvil es de prepago y funciona con un SIM (Modulo de Identificación del Suscriptor) y al activarse este SIM, se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como tu número de teléfono móvil) y eso hace que puedas usar los Servicios que tengas activos. Las especificaciones técnicas de tu SIM harán que sólo funcione con la red de HER y no con otras redes. Te sugerimos que adquieras tu SIM en tiendas autorizadas o bien con cualquiera de nuestros representantes. Para tales efectos, podrás solicitar que te contacten con un representante de HER o que te indiquen donde puedes adquirir tu SIM a través de nuestra página web www.hermobile.mx.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, deberás seguir el siguiente procedimiento:

- a) Establecer contacto a través de los diferentes medios mencionados en la declaración B.
- b) Validar datos de contacto y de seguridad
- c) Confirmar dirección de recepción del SIM
- d) Validar guía de envío de SIM

Al momento de contratar los Servicios de HER, por favor considera que tienes que ser mayor de edad y que tú eres el responsable de que tus datos sean verdaderos, esto nos ayudará a brindarte un mejor servicio.

2) Plazo para cancelación de los Servicios contratados por Internet.

Si adquiriste nuestros Servicios de manera presencial o a través de Internet y ya no es tu voluntad continuar usando nuestros Servicios, puedes cancelar los mismos dentro de los 5 días siguientes a la contratación, y de ser el caso, tú debes avisarnos dentro de estos 5 días para cancelar el Contrato a través de cualquiera de los medios señalados en la declaración B incisos I, II, III, IV y V arriba mencionados.

3) Activación del Servicio.

Para usar el servicio, necesitas I) insertar tú SIM de HER en tu equipo celular previamente liberado y II) encender el equipo a efectos de que este se configure con los datos de tú SIM. Una vez que tu equipo se encuentre listo para que



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

31 ENE. 2017

AUTORIZADO

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

sea usado con el SIM de HER, nuestro sistema de mensajería, a través de un mensaje, te indicará el número de teléfono que te fue asignado y te avisará que el servicio está activo y listo para su uso. Si tienes dudas, te ayudamos en cualquiera de nuestros medios de contacto.

- 4) **Cargos por uso del Servicio.**
Nuestros Servicios se ofrecen en la modalidad del sistema de prepago, por lo que deberás pagar los Servicios que deseas disfrutar por adelantado, en el entendido de que cada vez que utilices nuestros Servicios, nosotros deduciremos la cantidad correspondiente de tu saldo, según la tarifa o paquete que hayas contratado.
- 5) **De las Tarifas.**
Nuestras tarifas y paquetes los puedes encontrar de manera detallada en nuestra página web www.hermobile.mx, en nuestra aplicación móvil y en los diferentes medios de contacto que hemos creado para ti; de la misma manera, los podrás encontrar en el Registro Público de Concesiones que administra el Instituto Federal de Telecomunicaciones a través de la siguiente dirección [www. http://rpc.ift.org.mx/rpc/](http://rpc.ift.org.mx/rpc/).
- 6) **Manejo de los saldos en tu cuenta.**
Recuerda que nuestros Servicios se prestan bajo el sistema prepago y a través de paquetes, por lo que tu saldo tendrá la misma vigencia de tu paquete, sin embargo, el saldo no consumido al final de la vigencia del paquete que hayas contratado no expirará, y dicho saldo se te abonará en las recargas que realices en el año siguiente contado a partir de la fecha del término de la vigencia del paquete en el que lo adquiriste. Te recomendamos siempre contar con un saldo suficiente para que tengas acceso a todos 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. El Servicio de envío de mensajería, navegación y el de realizar llamadas podría ser interrumpido si no tienes saldo suficiente en tu cuenta.
- 7) **¿Cómo abonar saldo en tu cuenta?**
Puedes recargar el saldo de tu cuenta, a través de nuestros puntos de venta y de nuestros representantes, mismos que puedes consultar en www.hermobile.mx y en nuestra aplicación móvil.
- 8) **¿Cómo calculamos tus cargos?**
Cobramos de manera diferente por el uso de nuestros Servicios, tal y como se describe a continuación:
 - A. **Llamadas de voz regulares.** Nuestros cobros en llamadas se realizan por segundo, sin importar si llamas a un destino dentro o fuera de México. El tiempo de cobro para una llamada se contabiliza a partir de que la llamada se conecte, incluso a contestadoras automáticas, buzón de voz (después de los tres tonos) o servicios de transcripción de voz y termina al finalizar la conexión de la llamada. No te vamos a cobrar por llamadas no contestadas, ni por líneas ocupadas y mucho menos por llamadas entrantes.
 - B. **Uso de Datos.** El uso de datos se mide en kilobytes, por lo que no utilizamos una medida en minutos/tiempo. Cada sesión de datos que inicies se redondea a kilobytes y el cargo se aplica según los Kilobytes consumidos, siempre y cuando tu Equipo se conecte a nuestras redes de datos, podrías incurrir en cargos por datos en las ocasiones que tu equipo se conecte a nuestras redes y efectivamente envíe o descargue datos.
 - C. **Uso de Mensajes de Texto (SMS).** De acuerdo con la tarifa que hayas contratado, se te podrán aplicar cargos por envío de mensajes de texto. El uso de mensaje de texto se mide por evento de 160 caracteres, por lo que, si envías un mensaje de 170 caracteres, te vamos a cobrar dos mensajes de texto (SMS). Únicamente cobramos por mensajes salientes, así que los mensajes entrantes no tendrán ningún costo para ti.
- 9) **Momento en que HER cobra los cargos por servicio.**
Te cobraremos al hacer uso de los Servicios descritos en el punto anterior y los cargos se deducirán directamente del saldo de tu cuenta.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016 1 ENE. 2017
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

AUTORIZADO

- 10) **Impuestos.**
Nuestras tarifas ya incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), mismo que podrá cambiar por mandato de la autoridad. En los casos de que una Ley indique que deben cobrarse otros impuestos por nuestros Servicios, te los cobraremos del saldo de tu cuenta, previa notificación con 15 días naturales antes de que entre en vigor dicha ley.
- 11) **Reclamaciones por cargos efectuados por HER.**
Previa autorización del usuario, se enviará el estado de cuenta de su número y en su caso, la factura solicitada por los mismos, con los conceptos debidamente especificados a su correo electrónico, en el entendido de que una vez que hayas recibido tu estado de cuenta, o factura, si no estás de acuerdo con lo que te cobramos, podrás contactarnos dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha en la que se haya hecho el cobro con el que no estás de acuerdo, en cualquiera de los medios de contacto establecidos para dichos efectos y te resolveremos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que recibamos tu aclaración. De lo contrario, si no reclamas dentro de los 90 días naturales, consideraremos que aceptas los cargos correspondientes al periodo.
- 12) **Si pierdes o te roban tu equipo.**
Si pierdes o te roban tu Equipo, comunícate inmediatamente con nosotros a cualquiera de los medios de contacto arriba mencionados para reportarlo, y proceder a suspender de inmediato tu línea y así evitar que personas ajenas a ti la puedan usar, generando cargos y usos indebidos. Entre más información nos puedas proporcionar, para HER es mejor, dado que debemos informarles a las autoridades. Para recuperar tu SIM debes de ponerte en contacto con HER y un ejecutivo te indicará como será el proceso para que se te entregue una nueva SIM con tu mismo número.
- 13) **Portabilidad de números de teléfono.**
Si quieres cambiarte de proveedor de telefonía móvil, tienes derecho a mantener tu número telefónico sin importar quien sea tu nuevo proveedor de Servicios. Para portar tu número desde o hacia nosotros, por favor revisa los pasos en nuestro sitio www.hermobile.mx, o contáctanos en cualquiera de los medios de contacto mencionados en este Contrato; recuerda que te pediremos algunos datos para poder realizar el trámite en tu nombre y representación, por lo que te contactaremos para informarte la fecha en la que se realizará el cambio. La portabilidad no tiene costo para ti y se realiza en un máximo de 24 horas siempre y cuando se realice en días y horas hábiles establecidas en las reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Ahora bien, en el caso de que se ejecute exitosamente la portabilidad hacia otro operador, está será causa suficiente para la cancelación del Contrato, sin necesidad de ningún procedimiento adicional.
- 14) **Cobertura: dónde funcionará tu Equipo.**
Los Servicios se prestarán de forma continua y eficiente de acuerdo al objeto de este Contrato, bajo la cobertura indicada en nuestro sitio web www.hermobile.mx; para los casos de que no los prestemos de esta forma, conforme a la calidad establecida y las disposiciones legales vigentes, y en los supuesto de que los Servicios tuvieren alguna interrupción por causas imputables a HER, te bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado dicha interrupción. Con independencia de lo anterior, el CONSUMIDOR tendrá derecho a terminar este Contrato y a solicitar el reembolso de su saldo al momento de la solicitud, contactándonos a través de los medios antes establecidos. En el evento de suspensiones programadas de los Servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar los Servicios, HER te informará de dicha situación con al menos 3 días naturales de anticipación a la fecha en la que se llevará a cabo la suspensión a través de mensajes de texto y nuestro sitio web, indicándote la fecha, hora de inicio y hora de finalización de la ventana de mantenimiento y en caso de incumplimiento te compensaremos y bonificaremos el 20% del tiempo en que haya durado la interrupción del servicio. Las Bonificaciones aquí mencionadas se realizarán en un máximo de 3 días hábiles.
- 15) **Contenido transmitido por las redes.**
Si contrataste nuestros Servicios de datos, podrás tener acceso a Servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales ("Contenido de Datos"), por lo que podrás enviar y recibir Contenido de Datos a cualquier otro lugar a través nuestra red, dependiendo de la tarifa que tengas contratada. Los Contenidos de Datos que envíes o recibas respectivamente mediante el acceso a Internet son de terceros, de los cuales HER no es responsable ni ofrece garantías. De esa manera te pedimos que tomes en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: (i) inadecuado para niños/menores de edad; (ii) poco fidedigno o inexacto; u (iii) ofensivo, indecente o censurable; por lo tanto, tu eres es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

31 ENE. 2017

AUTORIZADOPROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

al que tu o terceros tienen acceso a través de nuestros Servicios. Te sugerimos que controles el uso de datos que hagan los niños/menores. Asimismo, el Contenido de Datos de terceros puede dañar tu Equipo y tu software. Así que HER no es responsable por cualquier daño o afectación sufrido por tu Equipo derivado de Contenido de Datos de terceros. No debes enviar contenido ilegal o que afecte de manera adversa o ponga en riesgo los derechos de HER o los derechos de cualesquier tercero. Tampoco somos responsables por ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que hayas accedido a través de nuestros Servicios o que cargues a tu Equipo, por lo que es tu responsabilidad almacenar y respaldar la información de tu Equipos.

16) No somos responsables de ciertos problemas.

No somos responsables de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de nuestro control:

- Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por nuestros Servicios;
- El Contenido de Datos o el tipo de información al que accede mientras usas nuestros Servicios;
- La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM;
- Pérdida de tu información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

17) Medidas de seguridad.

Debes implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger tu Equipo, computadora o dispositivo y para respaldar la información que hayas almacenado en cada uno de ellos. Nuestra responsabilidad por daños y perjuicios ante cualquier demanda que se genere en contra nuestra, se limita a una cantidad equivalente al monto total de los cargos por Servicio que nos hayas pagado en el mes que corresponde.

18) Suspensión o cancelación de los Servicios.

Podemos rescindir el Contrato y cancelar cualquiera de nuestros Servicios sin previo aviso al usuario en cualquier momento, de acuerdo a los términos de la Ley y de este Contrato, en los casos en que incurras en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación:

- Si proporcionas información falsa o inexacta en tu cuenta.
- Si incurres en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, por ejemplo, haciendo un uso indebido de los Servicios;
- En caso de que hagas un uso de los Servicios en contravención de este Contrato o de la legislación aplicable;
- En el caso que el Equipo o tu uso del Servicio este causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los Servicios prestados de HER, para este caso HER 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, SMS o cualquier otro medio disponible que hayas registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión;
- En cualquier otro caso que implique una violación a este Contrato; o si incurres en alguna de estas conductas o en alguna otra que viole el Contrato;
- Si revendes los Servicios de HER sin previa autorización de nosotros y del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Es muy importante recalcar que cuentas con el derecho de cambiarte de proveedor a través de la ejecución de portabilidad, y para los casos en que tú decidas cambiarte de proveedor tienes que tener presente que la ejecución de la portabilidad es una causa de cancelación de los Servicios de HER.

19) Suspensión del Servicio por causas imputables a HER.

Si es por nuestra causa, en caso de que no prestemos nuestros Servicios conforme a lo ofrecido y pactado, tendrás derecho a que te compensemos la parte proporcional del precio del Servicio que no te prestamos, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de nuestros Servicios. En caso de interrupción del Servicio haremos todo lo necesario por restablecerlo lo antes posible.

20) Interrupción del Servicio por tiempo mayor a 72 horas

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

31 ENE, 2017

AUTORIZADO



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

En los casos en que nuestros Servicios se vean interrumpidos por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas después de haber sido reportado, se te bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun y cuando la suspensión se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor.

21) Legislación aplicable y jurisdicción.

En caso de controversia entre HER y el CONSUMIDOR derivada de este Contrato, estás en tu derecho de acudir a PROFECO. A tal efecto, presentaremos toda la información y documentos que sean necesarios para solucionar el problema. Pero si tampoco lo anterior es posible, puedes acudir a los tribunales Competentes.

22) Contacto para consultas, aclaración o reclamaciones.

Te recordamos que nos puedes encontrar en cualquiera de los medios de contacto establecidos arriba en la declaración inciso B. Recuerda que siempre puedes contactarnos desde tú número HER sin costo alguno marcando al *437 o bien a través de nuestro sitio web www.hermobile.mx, donde encontrarás nuestros mapas de cobertura, nuestras tarifas, la descripción de nuestros Servicios, las velocidades de acceso y salida de nuestros Servicios, nuestro Aviso de Privacidad y demás información que podría ser de tu interés. En caso de duda, queja o aclaración tenemos hasta 5 días hábiles para darte respuesta, excepto lo referente al inciso 11 de este Contrato.

23) Tipo de Servicio.

Las disposiciones contenidas en el presente Contrato, aplica actualmente a la contratación del servicio de telefonía en modalidad de sistema de prepago.

24) Del Contrato.

Para la interpretación del presente Contrato, las partes se someten a las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTR") y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la 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.

25) Derechos del Usuario.

HER al momento de la activación de sus Servicios enviará al usuario una liga vía SMS que contendrá la carta de los derechos mínimos de los usuarios para que los usuarios puedan consultarla, de la misma manera HER tendrá disponible dicha carta en el sitio web www.hermobile.mx.

26) Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad, tendrán acceso a los Servicios de telecomunicaciones establecidos en este Contrato, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

27) Derechos de Usuarios con Discapacidad.

Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- a) A solicitar y recibir asesoría de HER 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 la página web www.hermobile.mx.
- c) El usuario con discapacidad tendrá acceso al teléfono 911 desde su línea HER, 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 usuario con discapacidad en ningún momento será discriminado en la prestación de los Servicios de HER establecidos en este Contrato.
- e) Las instalaciones de HER cuentan con mecanismos para que las personas con alguna discapacidad puedan recibir atención, de conformidad con el Instituto Federal de Telecomunicaciones
- f) HER prestará asesoría a sus usuarios con discapacidad a través de su personal y representantes calificados.



31 ENE. 2017

AUTORIZADO

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016

28) Prestación de Servicio.

HER prestará los Servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato, a toda persona que los solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria. De la misma manera HER es el único responsable frente al usuario de la prestación de los Servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato.

29) Servicios de Valor Agregado.

HER no puede obligar al usuario a adquirir otros Servicios o valores, como condición para prestarle los Servicios de telecomunicaciones materia de este Contrato.

30) Consulta de Paquetes Servicios.

Desde tu línea HER marcando al *437 sin costo puedes adquirir y/o consultar los paquetes de Servicios y los niveles de consumo de los mismos, y podrás consultar el saldo de tus recargas marcando al *437 eligiendo la opción consulta de saldo o marcando 4373# desde tu línea HER y recibirás tu saldo a través de un mensaje, de igual forma sin costo.

31) Reglas y Procedimientos de Portabilidad.

A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad hacia otro proveedor de servicios, el usuario podrá finiquitar de manera automática la relación contractual con HER. Y para los casos en que EL CONSUMIDOR realice la portabilidad hacia HER y este último no realice la portación dentro de las 24 horas siguientes a que se haya ingresado la solicitud, podrá exigir el pago de las penas convencionales establecidas en el contrato y en las Reglas de Portabilidad Numérica. Recuerda que para efectos de este contrato el plazo máximo de 24 horas con las que cuenta HER para realizar tu portabilidad se cuentan a partir de que se ingresa la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y las 17:00 horas de un día hábil; por lo que, las solicitudes presentadas en un horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente.

EL CONSUMIDOR tendrá derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los Servicios de telecomunicaciones contratados con HER, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas por causas no imputables al usuario.

32) Datos del Usuario

Los datos del usuario son:

- e) Nombre del Usuario: _____
- f) Domicilio: _____
- g) Registro Federal de Contribuyentes: _____
- h) Teléfono: _____
- i) Correo electrónico: _____

33) Cumplimiento de Plazo

El CONSUMIDOR tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando HER modifique las condiciones originalmente pactadas y en caso de no cumplirlas, a rescindir dicho Contrato.

34) Proceso de Devolución

En caso de solicitar la cancelación de los Servicios o realizar tu portabilidad hacia otro proveedor y nos solicites devolución de tu saldo a favor, debes de seguir los siguientes pasos:

- a) Contactarnos en los medios arriba mencionados en las Declaraciones
- b) Indicarnos tus datos para validación de seguridad
- c) Indicarnos el medio para solicitar el reembolso (Tarjeta de Débito, Efectivo o Cheque)
- d) En un plazo no mayor a 3 días hábiles recibirás tu reembolso

35) Sustitución de Contrato

El presente Contrato solo se podrá sustituir por otro, previo acuerdo entre HER y EL CONSUMIDOR, de lo contrario, EL CONSUMIDOR podrá rescindir el contrato sin penalidad alguna a su cargo.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/482/2016
Servicio: Telefonía móvil
Expediente: PFC.H.C.1/300/2016
Registro: 280-2016



36) Llamadas de Promociones.

EL CONSUMIDOR no recibirá llamadas de HER sobre la promoción de Servicios o paquetes, a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

37) Cumplimiento de Servicio.

En el supuesto de que HER no preste los Servicios materia de este Contrato en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos, conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tiene derecho a terminar de manera anticipada el Contrato sin responsabilidad alguna para éste.

38) Estado de Cuenta.

HER podrá pactar con EL CONSUMIDOR que en sustitución de la obligación de HER de enviar de manera mensual el estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio de EL CONSUMIDOR, éste último lo autorice a enviárselos a través de su correo electrónico y/o a que EL CONSUMIDOR lo consulte previo registro desde www.hermobile.mx.

39) Registro de Contrato.

Este modelo de Contrato de Adhesión fue registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 280 de fecha 01 de diciembre de 2016, y lo podrás consultar en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/280_16.pdf así como en el siguiente código:



Cualquier variación del Contrato de Adhesión registrado y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

40) Lugar y fecha del Contrato.

El presente Contrato se celebra en la Ciudad de México el día _____ del mes de _____ del año 20__.

ATENTAMENTE

LCDA. MARIA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN
DE TELECOMUNICACIONES

