



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5852890

Expediente: PFC.B.E.7/000903-2015

Asunto: Aprobación de registro.

México, Distrito Federal, a 31 de marzo del 2015.

MIGUEL JORGE LUIS CALDERON LELO DE LARREA

PEGASO PCS, SA DE CV

RFC: PPC980624U16

CALLE: PROLONGACION PASEO DE LA REFORMA NÚMERO 1200, PISO 14,
COLONIA: CRUZ MANCA, DELEGACIÓN: CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P.: 5349
ESTADO: DISTRITO FEDERAL, PAÍS: MX

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, presentado por PEGASO PCS, SA DE CV y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 31 días del mes de MARZO de 2015, bajo el número 2000-2015, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionado, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5852890

Expediente: PFC.B.E.7/000903-2015

Asunto: Aprobación de registro.

En virtud de lo anterior, el registro número 3798-2014, otorgado por esta Procuraduría el 06 de agosto del 2014, se considera cancelado a partir de la fecha del presente, por lo que el solicitante no podrá utilizarlo en los modelos de contratos que en lo sucesivo celebre con los consumidores, de lo contrario se hará acreedor a las sanciones previstas en la legislación aplicable.

Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y diereen motivo a su cancelación. Asimismo, deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de modificación 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 que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, 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.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5852890

Expediente: PFC.B.E.7/000903-2015

Asunto: Aprobación de registro.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.

Lo anterior con fundamento en los artículos 4, fracción XI y último párrafo, 17, primer párrafo y fracción XVI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor, 6, fracciones II, 15 y 25 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2014

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

ATENTAMENTE


LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO
Director de Sectores


D.M.F.M.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA EMPRESA PEGASO PCS, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TUENTI") Y POR LA OTRA, EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHERENCIA

I.- Declara Pegaso PCS, S.A de C.V.:

a) Que es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Que es una persona jurídica que cuenta con diversos títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones; para el uso, aprovechamiento y explotación de bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico y que está autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para prestar y ser responsable ante el Suscriptor de los diversos servicios objeto del presente contrato.

II.- Declara el Suscriptor:

a) Que es su voluntad contratar los servicios de TUENTI y acepta las obligaciones derivadas del consumo correspondiente a los servicios.

b) Que los datos que ha proporcionado en el portal web (www.tuenti.mx) son auténticos.

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 la línea prepago queda lista para ser usada por el Usuario.

Carta de los Derechos de los Usuarios: documento que emitirán el IFT y la PROFECO, que contendrá los derechos mínimos que deben conocer los suscriptores y será entregado al momento de contratar el servicio, dicho texto se difundirá permanentemente en www.tuenti.mx.

Código de Prácticas Comerciales: Documento aprobado por el IFT que sirve de guía para la relación entre los Clientes y TUENTI, en el que se describen los diferentes servicios que presta TUENTI así como la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes, el cual estará disponible para su consulta en la página www.tuenti.mx. Este documento es parte integral del Contrato.

Contrato: Es el presente acuerdo de voluntades elaborado por TUENTI, el cual el Suscriptor está aceptando, mismo que ha sido aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Derecho de Usuarios con Discapacidad: Los Usuarios discapacitados tienen el derecho de solicitar y recibir en todo momento asesoría del personal capacitado sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones de TUENTI, acceder a un número telefónico para servicios de emergencia y a que los Medios de Contacto tengan funcionalidades de accesibilidad.

Empresa: Pegaso PCS, S.A. de C.V. (TUENTI).

Equipo del Cliente: Terminal de comunicaciones propiedad del Cliente y debidamente desbloqueado mediante el cual este se conecta a la red de TUENTI para tener acceso a los servicios del presente Contrato. Es responsabilidad del Cliente que este Equipo sea compatible con la red de TUENTI, por lo que el mismo debe estar debidamente homologado de conformidad con los lineamientos establecidos por el IFT para dicho fin.

Gestión de Tráfico: TUENTI podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Interactive Voice Response ("IVR"): Es un sistema telefónico electrónico que puede recibir las llamadas de los clientes e interactuar con estos a través de grabaciones de voz con un reconocimiento de respuestas simples.

Medios de Atención: Son aquellos canales gratuitos donde el Cliente puede mantener una relación directa con TUENTI para obtener información de los productos y servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como Medios de Contacto: i) Foro de atención dentro del portal www.tuenti.mx ii) Consulta un experto dentro del portal www.tuenti.mx iii) llamando desde tu

Línea TUENTI al *TUENTI (*883684) y, iv) llamando desde cualquier línea fija o móvil al 01800-6687826 en todo México para autogestión. Estos Medios de Atención están disponibles 7 días x 24 Horas los 365 días del año.

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por TUENTI se dará aviso al usuario a través del portal web www.tuenti.mx.

Mensajes Cortos Escritos (SMS): Servicio que permite a los Usuarios enviar o recibir mensajes cortos de texto 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 Local y aplicará exclusivamente a las llamadas que se originen y terminen dentro de un mismo grupo de centrales de servicio local.

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

Plan Tarifario (COMBO): Es la oferta comercial de Servicios (Combo) que TUENTI pone a disposición del Cliente. Las tarifas y características así como los supuestos por los que TUENTI cobra los servicios de telecomunicaciones de dicha oferta, pueden consultarse en la página www.tuenti.mx y www.ift.org.mx. Estas tarifas que se registren ante el IFT serán las vigentes para los usuarios.

Plan de Contratación: Es la modalidad bajo la cual el Cliente contrata el servicio de TUENTI, que es: (i) prepago libre de plazo (Combo) el que quedará registrado ante el IFT.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el usuario para utilizar los servicios del proveedor de telefonía de su preferencia, conservando su número telefónico. La portabilidad no tiene costo alguno y podrá realizarse por medios electrónicos.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Regiones Geográficas: Se refiere a las nueve regiones en las que PEGASO PCS, S.A. DE C.V. tiene autorizada la prestación de los servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana y que pueden ser consultadas en la página www.tuenti.mx.

Recarga Electrónica: Refiere a la compra de saldo pagado que un usuario puede realizar a través de medios electrónicos sin la necesidad de adquirir una tarjeta física de recarga.

Saldo: Corresponde al Tiempo Aire pagado por el Usuario o Suscriptor en su línea TUENTI para utilizar los servicios ofrecidos. La vigencia del Saldo dependerá del monto recargado y, en su caso, del combo adquirido, una vez expirado éste sólo podrá ser utilizado realizando una nueva recarga dentro de los 365 días posteriores a la fecha de expiración. TUENTI pone a disposición del usuario medios gratuitos para la consulta de saldo, estos se encuentran disponibles en la página www.tuenti.mx, marcando desde su línea TUENTI y los descritos en el CPC.

Saldo regalado: Aquel saldo de regalo o promocional que TUENTI abona a la línea del cliente. El saldo de regalo o promocional tendrá una vigencia máxima, la cual se hará del conocimiento al Cliente en la página www.tuenti.mx

Secretaría: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Servicio o Servicios: Se refiere al Servicio de telefonía local móvil y a los Servicios Adicionales. En cualquier tiempo, TUENTI podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes dando a conocer dichas modificaciones de forma fehaciente en un periodo no menor a 15 (quince) días naturales de anticipación previo a la modificación. El usuario podrá consultarlo a través de la página www.tuenti.mx. La descripción del Servicio y los cargos aplicables podrán ser consultados por el Usuario en www.tuenti.mx. Y para el caso de llamadas telefónicas sólo cuando el cliente lo acepte a través de medios electrónicos.

Servicios Incluidos: Aquellos servicios que están incluidos inicialmente al adquirir el Combo y se ofrecen sin costo, de forma enunciativa mas no limitativa, al usuario, los cuales se proveerán a este empleando marcaciones y funcionalidades especiales del Equipo del Cliente. Para consultarlos TUENTI pondrá a disposición del Cliente el portal web www.tuenti.mx, ya que estos podrán variar de tiempo en tiempo.

Servicios Adicionales: Servicios que el Suscriptor podrá contratar de manera separada y complementaria sin ser obligatorios, los cuales no serán requisito necesario a su Servicio original contratado. Estos podrán ser ofrecidos de forma gratuita o con costo. En todo momento, el Usuario podrá

solicitar a través del portal web www.tuenti.mx información de los Servicios Adicionales vigentes que podrá contratar en cualquier momento el Usuario.

Cualquier solicitud de prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales podrá realizarlos el Usuario a través del portal web o por los Medios de Atención. Antes de dar de alta un servicio se verificará que quien lo solicita es el Suscriptor.

El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales en el portal web. La cancelación de éstos de ninguna manera afectará la prestación del Servicio que ofrece TUENTI. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará a los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva del Suscriptor.

Servicio Local Móvil: Servicio local que de acuerdo a los títulos de concesión correspondientes se presta a través de equipos terminales que no tienen una ubicación geográfica determinada.

Servicio "MMS": Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los Usuarios la capacidad de enviar y/o recibir imágenes multimedia hacia y/o desde otros Usuarios, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio de "Roaming Internacional": Servicio que TUENTI pone a disposición del Cliente, cuando éste se encuentra fuera del territorio nacional, mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita en donde se tenga acuerdo con aquel operador móvil de dicho país. El Cliente asume la obligación de pagar a TUENTI los cargos que se generen por la utilización de la red del operador del país visitado.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el Usuario por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el IFT. Las tarifas podrán consultarse en www.tuenti.mx y/o en la página www.ift.org.mx.

Tarjeta "SIM": Tarjeta capaz de ser desmontada del Equipo en cualquier momento, ya que dentro de sus funcionalidades almacena la clave de servicio del usuario ésta clave es usada para identificar en la red de TUENTI la Línea propiedad del usuario.

Tráfico de Datos Móviles: Servicio de Acceso a la red de datos (Internet) a través de la red de TUENTI que se origina desde el Equipo móvil. Estos datos se tarifican acorde al Plan tarifario y/o módulo adicional contratado por el Cliente.

Suscriptor o Cliente o Usuario: El contratante de los Servicios.

Usuario: La persona que hace uso de los Servicios de TUENTI y que tiene derecho a elegir libremente a su proveedor.

SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

TUENTI se obliga a prestar al 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 tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la Ley, y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y conforme a las tarifas registradas ante el IFT. La lista de localidades puede consultarse en www.tuenti.mx.

TERCERA.- TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

TUENTI sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que el Suscriptor haya adquirido una línea TUENTI a través del portal www.tuenti.mx.

CUARTA.- PLANES DE CONTRATACIÓN.

La contratación será bajo el esquema libre de plazo, cuando el Suscriptor ya cuente con un Equipo del Cliente y debidamente desbloqueado y, haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la aceptación del Contrato. El Usuario debe contactar a TUENTI a través de los Medios de Atención para conocer si, el Equipo es o no compatible con la red de TUENTI.

El esquema de contratación opera como sigue:

Prepago libre de plazo: Es la contratación de los Combos Prepago mediante la recarga de saldo que realiza el usuario o por cualquier otro medio establecido que llegue a determinar TUENTI.

QUINTA.- FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO.

En caso de que el Usuario desee consultar su estado de cuenta o requiera una factura de su recarga, debe acudir a www.tuenti.mx para solicitarla. La factura estará disponible toda vez que el Usuario sea un cliente TUENTI.

La fecha de inicio de cobro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Usuario, será la misma a la fecha de inicio en que se haga la prestación del servicio.

El Usuario podrá realizar recargas de saldo en los centros de recarga autorizados por TUENTI o, en su caso, por medio del portal web www.tuenti.mx en donde se realizará el cargo correspondiente a una tarjeta de crédito o débito que el Usuario determine. TUENTI notificará al Suscriptor por el portal web sobre las políticas vigentes, para aceptar determinadas tarjetas de crédito o débito.

Si el Usuario tiene dudas sobre su factura del saldo de recarga, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá acudir al portal web www.tuenti.mx para aclarar sus dudas o bien presentar por escrito en el domicilio señalado en la cláusula DÉCIMA TERCERA sobre su inconformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de expedición de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que TUENTI pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Usuario dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja.

SEXTA.- USO DE LOS SERVICIOS.

El Suscriptor será responsable por la utilización que se haga del Servicio, independientemente de la persona que haga uso de los mismos, incluyendo, sin que esto constituya limitación, a sus empleados, dependientes, cónyuge y familiares.

El Usuario está obligado a notificar inmediatamente a TUENTI por el portal web o al *TUENTI (*883684), el robo o extravío de la SIM. Lo anterior para que TUENTI proceda a asignar un número de referencia al Usuario y en ese mismo acto proceda a suspender el Servicio.

Portabilidad:

El usuario tiene derecho a cambiar en cualquier momento de proveedor de servicios de telefonía manteniendo su número telefónico. Podrá encontrar en la página www.tuenti.mx los pasos para portar su número hacia TUENTI, solo tendrá que otorgar algunos datos necesarios para realizar el trámite. La portabilidad no tiene costo alguno.

SÉPTIMA.- 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 TUENTI el Cliente deberá comunicar en forma inmediata a TUENTI las fallas o interrupciones del(os) Servicio(s) a través del portal web www.tuenti.mx. Únicamente cuando se trate de fallas imputables a TUENTI o cargos indebidos, esta procederá a bonificar o compensar en el primer caso al Suscriptor la parte proporcional de las fallas mas una bonificación del 20% del monto de dicho periodo de afectación o, en el segundo caso, a eliminar el cargo indebido, a más tardar dentro de los 30 días naturales siguientes a la falla generalizada.

Cuando la suspensión del Servicio(s) exceda más de 72 horas consecutivas en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor después de haber sido reportada por el Usuario, TUENTI procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones del periodo de servicio que se dejó de prestar a más tardar dentro de los 30 días naturales siguientes a la suspensión del servicio en este supuesto.

OCTAVA.- OBLIGACIONES DE TUENTI.

TUENTI prestará los Servicios en forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo las disposiciones que, en su caso, emita al efecto el IFT, las condiciones del presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, las tarifas registradas ante el IFT y el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil y demás disposiciones aplicables.

TUENTI tiene la obligación de ejecutar la portabilidad efectiva en 24 horas o, en su caso, en la fecha pactada con el Usuario, en caso de no ejecutarse por causas imputables a TUENTI el usuario podrá rescindir el contrato sin penalización alguna.

La solicitud de portación por parte del Usuario a otra compañía se entiende como la cancelación anticipada del Contrato.

NOVENA.- 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 TUENTI obligan a esta a tratar la información con apego a la

normatividad aplicable en la materia. Los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet www.tuenti.mx para su consulta.

La aceptación del Suscriptor para que TUENTI 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, no se encuentra sujeta a la aceptación de este Contrato. La aceptación para estos efectos la realizará el Usuario al momento del registro en el portal web www.tuenti.mx.

DÉCIMA.- VIGENCIA.

El presente Contrato no tiene vigencia determinada ni plazo forzoso e inicia su vigencia a partir de la fecha de contratación o adquisición de la línea TUENTI. La fecha de inicio de cobro es la misma que la fecha de inicio de la prestación del Servicio, en caso de que el Usuario no cuente con saldo y deje de recargar tiempo aire por más de 90 días naturales, el usuario perderá la línea y por ende su número telefónico.

Cuando se haya suscrito este contrato, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento lo otorgará el Suscriptor por los medios electrónicos que TUENTI pone a su alcance.

DÉCIMA PRIMERA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.

TUENTI podrá suspender la prestación de los servicios al Usuario, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) < Por robo o extravío de la SIM, situación que el usuario debe notificar a TUENTI;
- b) < Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados a través de portal web o, en su caso, la documentación proporcionada a TUENTI;
- c) < En el supuesto de que el usuario no cuente con saldo y deje de recargar en un lapso mayor a 90 días naturales, esto en consecuencia de que la falta de recarga supone la inexistencia de un usuario activo, TUENTI procederá a dar de baja la línea;
- d) < Para evitar algún daño de cualesquier índole a TUENTI por uso indebido de la línea por parte del Usuario;
- e) < Por utilizar 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;
- f) < Si el Usuario 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 TUENTI y/o de la Secretaría o del IFT;
- g) < En todos aquellos casos en los que TUENTI determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario se encuentra realizando re-originación de llamadas y;
- h) < En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente o la ley en la materia

TUENTI se obliga a justificar al Usuario el motivo por el cual está perjudicando a TUENTI y, procederá a realizar la suspensión del servicio de manera inmediata, previo aviso al correo electrónico que el Usuario haya registrado en portal web.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A TUENTI.

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el Usuario en los siguientes casos:

- a) < Si el Usuario no recibe atención en el portal web www.tuenti.mx, en 01800-6687826, *TUENTI por parte de TUENTI sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas, en un plazo mayor a 30 (treinta) días naturales a partir de que sea interpuesta;
- b) < Si TUENTI hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por 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 en www.tuenti.mx;
- c) < Si TUENTI no realiza la bonificación a la que se refiere la Cláusula SÉPTIMA, a más tardar dentro de los 30 días naturales posteriores al supuesto de que se trate;
- d) < Si TUENTI no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil y;
- e) < Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al SUSCRIPTOR por parte de TUENTI al menos con 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso de que el SUSCRIPTOR no acepte las modificaciones realizadas por TUENTI al contrato o se actualice cualquiera de los supuestos antes descritos, contará con 15 (quince) días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las dichas modificaciones para solicitar a TUENTI la cancelación del contrato sin responsabilidad.

En cualquiera de los supuestos antes mencionados en esta cláusula, TUENTI procederá a reembolsar el saldo a favor que tenga la línea TUENTI del usuario en un plazo de 30 días hábiles o bien este último podrá hacer uso del mismo hasta agotarlo.

DÉCIMA TERCERA.- 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 TUENTI en el siguiente domicilio:

- i) Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200, Piso 2, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05349, México, D.F. Correo electrónico: notificaciones@tuenti.mx RFC: PPC980624U16.

At'n: Usuarios TUENTI.

Al Cliente, mediante el envío de:

- i) Servicio Postal
- ii) Servicio de mensajería
- iii) Mensajes cortos de texto, a través de su Equipo.
- iv) 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 en el portal web. El Suscriptor deberá en todo momento actualizar sus datos en el portal web www.tuenti.mx, en caso de que el Usuario no realice las actualizaciones necesarias de sus datos, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

DÉCIMA CUARTA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

TUENTI manifiesta que no asume ninguna responsabilidad por aquellas obligaciones que adquieran los Clientes a cargo de terceros proveedores de servicios no relacionados con la prestación de los Servicios originales de telecomunicaciones móviles, mencionando en forma enunciativa más no limitativa, seguro(s), y contenido(s) suministrado(s) por terceros.

El Usuario acepta indemnizar y eximir a TUENTI de responsabilidad ante cualquier demanda que resulte como consecuencia de sus acciones, incluyendo, de forma enunciativa más no limitativa, el mal uso de los Servicios y de cualquier información que proporcione, publique, transmita o ponga a disposición a través del Servicio.

DÉCIMA QUINTA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Cliente -no importando el lugar en donde haya contratado el Servicio de TUENTI dentro de la República Mexicana- podrá acudir a al portal web www.tuenti.mx a solicitar aclaraciones y/o formular quejas, durante las 24 horas todos los 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 dirlmirla.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES A LOS SERVICIOS.

En caso de modificaciones a los Servicios que sean originadas por mandato de una autoridad en materia de regulación, administrativa o judicial e impliquen una situación adversa para el Usuario, TUENTI se obliga a informar de manera fehaciente por cualquier medio, incluido el electrónico, de los cambios de este tipo y el Suscriptor, en caso de no estar de acuerdo con la modificación, podrá rescindir el contrato sin penalización alguna.

En caso de que TUENTI modifique y afecte negativamente los Servicios y ello implique una situación adversa para el Usuario, TUENTI lo hará del conocimiento del CLIENTE, por cualquier medio, incluido el electrónico, para tal efecto.

DÉCIMA SÉPTIMA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.

Al presente Contrato lo rigen el Código de Comercio y Código Civil Federal, La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables y, 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 la vía administrativa de Profeco y, en caso de subsistir controversia a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa.

El Suscriptor manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato y que entiende sus obligaciones y derechos derivados, asumiendo así la responsabilidad al activar el servicio de la línea TUENTI.

DÉCIMA OCTAVA.- REGISTRO Y AUTORIZACIONES.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Profeco bajo el número _____ de fecha ___ de _____ de _____ y autorizado por el IFT con oficio número _____ de fecha ___ de _____ de _____.

En caso que exista cualquier diferencia entre el texto del contrato registrado ante la(s) autoridad(es) competente(s) y este Contrato, la misma se tendrá por no puesta.



LA GENERAL
UNIDAD
BLICO DE
ADHESION





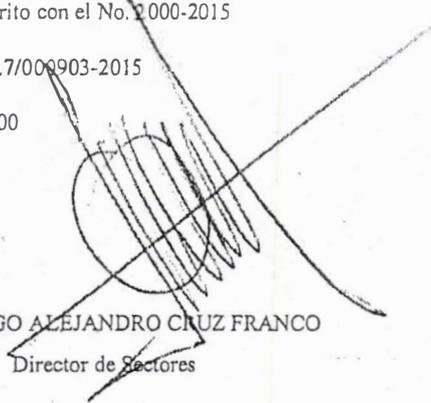
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 2000-2015

Expediente No. PFC.B.E.7/000903-2015

Fecha 2015/03/31 00:00:00

Registró.


LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO
Director de Sectores



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PUBLICO DE 8
CONTRATOS DE ADHESION



★ 01 JUL 2015 ★
APROBADO