

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/498/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/454/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: TOKAMÓVIL
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 444-2019
FECHA DE REGISTRO: 23/09/2019



AUTORIDAD QUE OTORGÓ: CONCESIÓN ÚNICA
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET085773CO-106633
VIGENCIA: 16/06/2045
NATURALEZA: TÍTULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL

Ciudad de México, a 23 de septiembre de 2019

OPENIP COMUNICACIONES, S.A. 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 **444-2019** de fecha **23 de septiembre de 2019**, el cual deberá utilizarse para

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/498/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/454/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

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

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 el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

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.

ATENTAMENTE

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





TOKAMÓVIL
OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
OCO121010UV7

Av. Vallarta 1449, Piso 1, Oficina 6, Colonia Americana,
C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco, México
www.tokamovil.mx
*1010 / 5566360520

SUSCRIPTOR

Nombre o Razón Social

Representante Legal (en su caso)

DOMICILIO

C.P. Calle #Ext. #Int. Colonia Alcaldía/Municipio Estado

TELEFÓNO Fijo ☐ Móvil ☐ RFC

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom. numeral 5.2.1)

TARIFA
FOLIO IFT:

FECHA DE PAGO
Modalidad
Pos Pago

Total Mensualidad \$ M.N

Aplica Tarifa por
Reconexión: SI ☐ NO ☐ \$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

- ☐ Indefinido:
• Sin Penalidad
☐ Plazo Mínimo _____
meses:
• pagando el costo remanente
del equipo sin penalidad en el
servicio

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

MÉTODO DE PAGO

- ☐ Efectivo:
☐ Domiciliado con Tarjeta:
☐ Transferencia Bancaria:
☐ Depósito a Cuenta Bancaria:

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SI ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito,
la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

Banco:			Número de Tarjeta:		
SERVICIOS ADICIONALES					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN	COSTO:	

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN	COSTO:	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES			
TELÉFONO:	55 6636 0520	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana	
CORREO ELECTRÓNICO:	atencionclientes@tokamovil.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:			
1. La página del proveedor	www.tokamovil.mx		
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/		
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www. .com.mx		

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 23/09/2019, CON NÚMERO: 444-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:  LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____	
---	--

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ de 20__.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TOKAMÓVIL") Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- Que la manifestación de la voluntad libre de todo vicio para aceptar los términos y condiciones del presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) es la aceptación que realizó el SUSCRIPTOR a través de la aplicación "Mi Tokamóvil".
- Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. TOKAMÓVIL se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto (en adelante el SERVICIO), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

TOKAMÓVIL se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato y su caratula se suscribirán a través de la plataforma tecnológica denominada "MI TOKAMÓVIL", que permite al SUSCRIPTOR contratar, administrar y revisar los servicios provistos por TOKAMÓVIL.

El presente contrato se regirá bajo el esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente TOKAMÓVIL inicie la prestación del SERVICIO.

TOKAMÓVIL es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y TOKAMÓVIL de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del correo electrónico que proporcione o su aplicación "MI TOKAMÓVIL", en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización a TOKAMÓVIL, únicamente se tendrá de dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo por la adquisición de un Equipo y en caso de que el SUSCRIPTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar a TOKAMÓVIL el pago remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR en compra - venta.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. TOKAMÓVIL informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de que el SUSCRIPTOR adquiera un equipo de telefonía móvil con TOKAMÓVIL, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo de telefonía móvil adquirido por el SUSCRIPTOR a través de TOKAMÓVIL cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, TOKAMÓVIL informará al SUSCRIPTOR,



a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo de telefonía móvil.

TOKAMÓVIL suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo de telefonía móvil, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del servicio a través de otro equipo de telefonía móvil que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo de telefonía móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

CUARTA: Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde TOKAMÓVIL puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

QUINTA: SERVICIOS ADICIONALES. TOKAMÓVIL puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. TOKAMÓVIL deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

TOKAMÓVIL puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que TOKAMÓVIL tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los

Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SEXTA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. TOKAMÓVIL deberá enviar gratuitamente al correo electrónico proporcionado por el SUSCRIPTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUSCRIPTOR puede pactar con TOKAMÓVIL para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, TOKAMÓVIL deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

SÉPTIMA: MODIFICACIONES. TOKAMÓVIL dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR.

TOKAMÓVIL deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

OCTAVA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. TOKAMÓVIL podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR a través de cualquier medio electrónico o



digital, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, TOKAMÓVIL deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

NOVENA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a TOKAMÓVIL no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, TOKAMÓVIL hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, TOKAMÓVIL deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; TOKAMÓVIL dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando TOKAMÓVIL realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

www.tokamovil.mx/atencionclientes@tokamovil.mx

*1010 / 5566360520

A partir de que TOKAMÓVIL reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, TOKAMÓVIL procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, TOKAMÓVIL se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de TOKAMÓVIL para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, su arriendo, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito TOKAMÓVIL.
- d) Si TOKAMÓVIL no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa a TOKAMÓVIL para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de TOKAMÓVIL.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h) El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telecomunicaciones contratado a TOKAMÓVIL cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.
- i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios



contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El SUSCRITOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRITOR de pagar a TOKAMÓVIL los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, TOKAMÓVIL debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRITOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRITOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEGUNDA: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. El SUSCRITOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRITOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRITOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRITOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a TOKAMÓVIL cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRITOR.

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

DECIMA CUARTA: NO DISCRIMINACIÓN. TOKAMÓVIL debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRITORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que TOKAMÓVIL ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

www.tokamovil.mx/atencionclientes@tokamovil.mx

*1010 / 5566360520

DECIMA QUINTA: TOKAMÓVIL está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

TOKAMÓVIL debe poner a disposición del SUSCRITOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, TOKAMÓVIL debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DECIMA SEXTA: EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones TOKAMÓVIL de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

DÉCIMA SEPTIMA: La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA OCTAVA: Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, TOKAMÓVIL no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a TOKAMÓVIL, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TOKAMÓVIL el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRITOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

DÉCIMA NOVENA: Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 444-2019 de fecha 23 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/OpenipComunicaciones,S.A.deC.V.!!Tokamovil444-2019.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRITOR, se tendrá por no puesta.



TOKAMÓVIL
OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
OCO121010UV7

Av. Vallarta 1449, Piso 1, Oficina 6, Colonia Americana,
C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco, México
www.tokamovil.mx
*1010 / 5566360520

SUSCRIPTOR

Nombre o Razón Social

Representante Legal (en su caso)

DOMICILIO

C.P. Calle #Ext #Int Colonia Alcaldía/Municipio Estado

TELEFÓNO Fijo ☐ Móvil ☐ RFC

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA
(INCISO I Nom. numeral 5.2.1)

TARIFA
FOLIO IFT:

FECHA DE PAGO
Modalidad
Pos Pago

Total Mensualidad \$ M.N

Aplica Tarifa por
Reconexión: SI ☐ NO ☐ \$ M.N

VIGENCIA Y PENALIDAD

- ☐ Indefinido:
• Sin Penalidad
☐ Plazo Mínimo _____
meses:
• pagando el costo remanente
del equipo sin penalidad en el
servicio

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

MÉTODO DE PAGO

- ☐ Efectivo:
☐ Domiciliado con Tarjeta:
☐ Transferencia Bancaria:
☐ Depósito a Cuenta Bancaria:

Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente SI ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito,
la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.

Firma

Banco:			Número de Tarjeta:		
SERVICIOS ADICIONALES					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN	COSTO:	

CONCEPTOS FACTURABLES (Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)					
1.-			2.-		
DESCRIPCIÓN	COSTO:		DESCRIPCIÓN	COSTO:	

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES	
TELÉFONO: 55 6636 0520	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO: atencionacientes@tokamovil.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	www.tokamovil.mx
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.tokamovil.com.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 23/09/2019, CON NÚMERO: 444-2019 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:  LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____	
---	--

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ de 20____.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE CELEBRA POR UNA PARTE OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TOKAMÓVIL") Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- d) Que la manifestación de la voluntad libre de todo vicio para aceptar los términos y condiciones del presente contrato de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) es la aceptación que realizó el SUSCRIPTOR a través de la aplicación "Mi Tokamóvil".
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. TOKAMÓVIL se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto (en adelante el SERVICIO), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

TOKAMÓVIL se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato y su caratula se suscribirán a través de la plataforma tecnológica denominada "MI TOKAMÓVIL", que permite al SUSCRIPTOR contratar, administrar y revisar los servicios provistos por TOKAMÓVIL.

El presente contrato se registrará bajo el esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente TOKAMÓVIL inicie la prestación del SERVICIO.

TOKAMÓVIL es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y TOKAMÓVIL de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del correo electrónico que proporcione o su aplicación "MI TOKAMÓVIL", en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización a TOKAMÓVIL, únicamente se tendrá de dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Mínimo por la adquisición de un Equipo y en caso de que el SUSCRIPTOR solicite su terminación anticipada se obliga a pagar a TOKAMÓVIL el pago remanente del Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR en compra - venta.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. TOKAMÓVIL informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

En caso de que el SUSCRIPTOR adquiera un equipo de telefonía móvil con TOKAMÓVIL, este se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo de telefonía móvil adquirido por el SUSCRIPTOR a través de TOKAMÓVIL cuenta con garantía. En caso de que el Equipo de telefonía móvil fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, TOKAMÓVIL informará al SUSCRIPTOR,



a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su Equipo de telefonía móvil.

TOKAMÓVIL suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo de telefonía móvil, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se proporcione al SUScriptor un Equipo de telefonía móvil sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUScriptor haga uso del servicio a través de otro equipo de telefonía móvil que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del equipo de telefonía móvil o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUScriptor, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

CUARTA: Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde TOKAMÓVIL puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

QUINTA: SERVICIOS ADICIONALES. TOKAMÓVIL puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUScriptor lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. TOKAMÓVIL deberá contar con la opción de ofrecer al SUScriptor cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

TOKAMÓVIL puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUScriptor para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUScriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUScriptor puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que TOKAMÓVIL tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los

Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUScriptor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

SEXTA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. TOKAMÓVIL deberá enviar gratuitamente al correo electrónico proporcionado por el SUScriptor, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUScriptor puede pactar con TOKAMÓVIL para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

Tratándose de cargos indebidos, TOKAMÓVIL deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

SÉPTIMA: MODIFICACIONES. TOKAMÓVIL dará aviso al SUScriptor, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUScriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUScriptor.

TOKAMÓVIL deberá obtener el consentimiento del SUScriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUScriptor.

El SUScriptor puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

OCTAVA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. TOKAMÓVIL podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUScriptor a través de cualquier medio electrónico o



digital, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, TOKAMÓVIL deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar los pagos de reconexión, el cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

NOVENA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a TOKAMÓVIL no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, TOKAMÓVIL hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, TOKAMÓVIL deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; TOKAMÓVIL dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.
4. Cuando TOKAMÓVIL realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

www.tokamovil.mx/atencionclientes@tokamovil.mx

*1010 / 5566360520

A partir de que TOKAMÓVIL reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, TOKAMÓVIL procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, TOKAMÓVIL se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de TOKAMÓVIL para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspassa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito TOKAMÓVIL.
- d) Si TOKAMÓVIL no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa a TOKAMÓVIL para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte de TOKAMÓVIL.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h) El SUSCRIPTOR puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el servicio de telecomunicaciones contratado a TOKAMÓVIL cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

i) Será causa de terminación del servicio de telefonía la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios



contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar a TOKAMÓVIL los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, TOKAMÓVIL debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEGUNDA: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPTOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a TOKAMÓVIL cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRIPTOR.

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

DECIMA CUARTA: NO DISCRIMINACIÓN. TOKAMÓVIL debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que TOKAMÓVIL ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DECIMA QUINTA: TOKAMÓVIL está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

TOKAMÓVIL debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

para utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, TOKAMÓVIL debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

DECIMA SEXTA: EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones TOKAMÓVIL de manera gratuita por los medios señalados en la carátula.

DÉCIMA SEPTIMA: La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA OCTAVA: Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, TOKAMÓVIL no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a TOKAMÓVIL, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TOKAMÓVIL el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRIPTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

DÉCIMA NOVENA: Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 444-2019 de fecha 23 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/OpenipComunicaciones_S.A.deC.V.!!Tokamovil444-2019.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.