



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/104/2021

Expediente: PFC.H.C.1/036/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: ORANGE MY MOBILE
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 072-2021
FECHA DE REGISTRO: 19/03/2021



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET099574AU-519012
VIGENCIA: 04/11/2030
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 19 días del mes de Marzo del año 2021.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite 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 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



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 en 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 **072-2021** de fecha **19 de marzo 2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a 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, adjuntando 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.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V. (EL "PROVEEDOR") Y POR OTRA PARTE (EL "CLIENTE"), QUIEN JUNTO CON EL PROVEEDOR, EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LAS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) 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.
- c) Que al momento de que el CLIENTE active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Internet fijo, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el CLIENTE haya adquirido, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el cliente, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al CLIENTE por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA: La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO. Para que el CLIENTE haga uso del SERVICIO, es necesario que cuente con un Equipo o dispositivo para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado para operar en las frecuencias del espectro radioeléctrico de los 700MHz (banda 28) y contar con la tecnología VoLTE (voz sobre LTE), El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA O COMPRA DE PAQUETES

El CLIENTE podrá realizar recargas o compra de paquetes en la aplicación móvil Orange My Mobile, en las de tiendas de conveniencia que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: www.orangemymobile.com y vía Internet en la liga de internet www.orangemymobile.com

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.orangemymobile.com

La línea provista por EL PROVEEDOR, inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga. La línea ORANGE MY MOBILE tiene tres etapas en su ciclo de vida:

- **Etapla línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO.
- **Etapla línea latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos, hasta que el usuario adquiera un nuevo paquete o recarga o que hayan transcurrido 90 días sin que el usuario adquiera un paquete o recarga.
- **Etapla línea inactiva.** Comprende 180 días después de que haya concluido la etapa línea latente.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. El CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno a través de la aplicación "Orange My Mobile", descargable de manera gratuita.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el SERVICIO: www.orangemymobile.com/cobertura
- Tarifas de las recargas o paquetes vigente disponible: www.orangemymobile.com/planes
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.orangemymobile.com/legales
- Estado de cuenta o detalle de consumos: correo electrónico contacto@orangemymobile.com; o a través del sistema de mensajería instantánea dispuesto para tal efecto en la aplicación "Orange My Mobile", descargable de manera gratuita.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el sistema de mensajería instantánea dispuesto para tal efecto en la aplicación "Orange My Mobile", descargable de manera gratuita o el correo electrónico contacto@orangemymobile.com, disponibles las 24 horas los 365 días del año.

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.

SEXTA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser solicitado al correo electrónico contacto@orangemymobile.com o a través del sistema de mensajería instantánea dispuesto para tal efecto en la aplicación "Orange My Mobile", descargable de manera gratuita, el cual se le enviará a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El estado de cuenta o detalle de consumo también pueden ser consultada en el portal www.orangemymobile.com, en el que para acceder a ella, el CLIENTE tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: Dar clic en "Regístrate" en la página www.orangemymobile.com, proporcionar un correo electrónico o número de teléfono para recibir mensajes y aceptar los términos de uso de la plataforma y del aviso de privacidad.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CLIENTE le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará en servicio, siempre y cuando no exista oposición por parte del CLIENTE para que ésta se realice en los términos del artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se deberá bonificar el 20% adicional sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

SÉPTIMA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

a) El Servicio en el esquema de prepago, se activará automáticamente una vez habilitado el equipo y los componentes necesarios para la prestación del servicio y una vez que el CLIENTE haya realizado el pago de la recarga de acuerdo a la tarifa correspondiente.

b) Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato. EL PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Al activar el servicio, el CLIENTE manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: www.exis.mx.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el uso del Servicio que realice el CLIENTE.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al CLIENTE que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

OCTAVA: RECARGAS. Todas las recargas que el CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CLIENTE de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga realizada;
- c) Con la recarga realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el SERVICIO y si el CLIENTE desea continuar con el SERVICIO, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

NOVENA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al CLIENTE, 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.

El CLIENTE manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del SERVICIO que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al CLIENTE, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Interferir indebidamente en la red del PROVEEDOR;
- b. Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
- c. Cuando medie orden o instrucción de autoridad competente.

- d. Por incumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
- e. Cuando el CLIENTE utilice o pretenda utilizar el SERVICIO en un domicilio distinto al registrado para prestación del SERVICIO. Queda estrictamente prohibido cambiar el equipo de domicilio sin previa autorización del PROVEEDOR.
- f. El CLIENTE haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - *switch*).
- g. El CLIENTE haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, *machine-to-machine*, o *IoT*.
- h. El CLIENTE haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
- i. Cuando se detecte cualquier esquema de uso del SERVICIO que no concuerde con el uso residencial del SERVICIO.
- j. Cuando el CLIENTE utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- k. Utilizar el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo *bypass* y/o se detecte el envío de mensajes tipo *spam*.
- l. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del SERVICIO, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del SERVICIO de manera automática.

DÉCIMA PRIMERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al cliente en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el SERVICIO 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 USUARIO la parte proporcional del precio del SERVICIO, plan o paquete que se dejó de prestar. Adicionalmente, el PROVEEDOR deberá bonificar en SERVICIO, por lo menos un 20% del equivalente del periodo de afectación.
2. 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; el PROVEEDOR dejará de cobrar por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el SERVICIO contratado. Adicionalmente, el PROVEEDOR deberá bonificar en SERVICIO, por lo menos un 20% del equivalente del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar en SERVICIO, por lo menos un 20% del monto del cargo realizado indebidamente.

El USUARIO deberá reportar cualquier falla al PROVEEDOR dentro de las siguientes 48 horas de que se presente la falla. A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR 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.

En cualquier caso, las bonificaciones se efectuarán en servicio, siempre y cuando no exista oposición por parte del USUARIO para que ésta se realice en los términos del artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el CLIENTE haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para informarle.

DÉCIMA TERCERA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CLIENTES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

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

DÉCIMA CUARTA: 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 del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el CLIENTE no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el CLIENTE conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d) Si el PROVEEDOR 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 CLIENTE proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h) Por incurrir el CLIENTE en los supuestos descritos en la cláusula Décima, sin que los subsane en un plazo de 10 días naturales.

El CLIENTE 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 SUCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

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

DÉCIMA QUINTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO EN ESQUEMA DE PREPAGO. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.orangemymobile.com

de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al CLIENTE por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT.

DÉCIMA SEXTA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del CLIENTE 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 el PROVEEDOR.

DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.exis.mx para que el CLIENTE pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al CLIENTE que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el CLIENTE.

DÉCIMA OCTAVA: CONTROVERSIA. 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 en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA NOVENA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR 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 al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 072-2021 de fecha 19 del mes de marzo de 2021.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Orange My Mobile, S.A. de C.V.!!Orange My Mobile 072-2021.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 CLIENTE, se tendrá por no puesta.



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.orangemymobile.com

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.