



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/385/2023

Expediente: PFC.H.C.1/302/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ORANGE MY MOBILE S.A. DE C.V
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	PAGACEL MY MOBILE
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	360-2023
FECHA DE REGISTRO:	27/06/2023



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 27 días del mes de junio del año 2023.

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 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 **360-2023** de fecha **27 de junio de 2023**, el cual deberá utilizarse





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*

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.

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 19 de marzo de 2021, bajo el número 069-2021 para todos los efectos que haya lugar.

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.



2023
Francisco
VILLA



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: soporte@pagacel.com
www.pagacel.com

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

DECLARACIONES

1. Las 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 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.
 - c) Que al momento de que el USUARIO 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 Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el USUARIO 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 registrará 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 o compra de paquetes que realice el usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga o compra del paquete será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

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

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

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

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. El USUARIO se obliga a contar con un equipo o dispositivo de Telefonía Móvil que se encuentre homologado para operar en las frecuencias del espectro radioeléctrico de los 700MHz (banda 28) y contar con la tecnología VoLTE (voz sobre LTE) a efecto de recibir el SERVICIO, es decir, que el mismo se encuentre debidamente habilitado para operar en la red a través de la cual se prestan los Servicios conforme a los parámetros del IFT y que deberán ser compatibles. En caso contrario, el PROVEEDOR no será responsable de las fallas, intermitencias y demás inconvenientes que pudieran presentarse. El USUARIO podrá corroborar la compatibilidad del equipo ingresando a la siguiente liga: https://crm.altanredes.com/preactiva/checkimei_websiteone.php?b=1728#

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA O COMPRA DE PAQUETES

El USUARIO podrá realizar recargas o compra de paquetes en la aplicación móvil Pagacel o en caso de aún no tener registrada su cuenta, podrá hacer compra de primera instancia vía internet en la liga <https://recarga.pagacel.com/>, en el apartado de "Planes".

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

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:

- **Etapas línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO o recarga que haya realizado.



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: sosporte@pagacel.com
www.pagacel.com

- **Etapa línea latente.** Comprende del día 1 al 90 en que el USUARIO no registre actividad, es decir, (i) que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o (ii) que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos. Durante esta etapa el USUARIO sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto ("SMS"), sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, interrumpiéndose cuando el usuario adquiera un nuevo paquete o recarga.
- **Etapa línea inactiva.** Comenzará al día siguiente después de que haya transcurrido el plazo de 90 días calendario establecido para "línea latente" y el USUARIO no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz, datos o SMS. Es decir, si durante un plazo de 90 días continuos de la etapa de "línea latente", no se registre actividad posterior a: (i) que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o (ii) que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos y que el usuario no haya adquirido un nuevo paquete o recarga. Al inicio de esta etapa, el PROVEEDOR dará de baja el número celular que no presente consumos en dicho periodo sin opción a recuperarlo.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUScriptor tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

En caso de que el PROVEEDOR lo tenga disponible y el paquete o recarga que adquiera el USUARIO lo incluya, el USUARIO podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su paquete o recarga de SERVICIO adquirido.

El USUARIO podrá consultar en la liga <https://www.pagacel.com/> la información relacionada a los SERVICIOS disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

QUINTA: PORTABILIDAD: El USUARIO tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El USUARIO puede cancelar los SERVICIOS contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al USUARIO.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al USUARIO, el tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad más el 20%, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, siempre y cuando sea por causas imputables al PROVEEDOR.

SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. El USUARIO 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: <https://www.pagacel.com/cobertura>
- Tarifas de las recargas o paquetes vigente disponible: <https://recarga.pagacel.com/>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: https://www.pagacel.com/_files/ugd/e340bf_74706d51262d4cc9b01f19a3b5808d08.docx
- Estado de cuenta o detalle de consumos: correo electrónico sosporte@pagacel.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 de las recargas o paquetes 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.

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el USUARIO lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al USUARIO cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: soporte@pagacel.com
www.pagacel.com

El USUARIO puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

OCTAVA: 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 <https://www.pagacel.com/> en el que para acceder a ella, el USUARIO tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: Dar clic en "Regístrate" en la página <https://www.pagacel.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 USUARIO 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 USUARIO 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.

NOVENA: COMPRA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el SERVICIO, el USUARIO deberá:

- I) Verificar en el portal de PagaCel que el dispositivo que se va a utilizar con la SIM PagaCel que esté debidamente homologado y tenga las capacidades necesarias y compatibles para ello
- II) Comprar la SIM en el portal de internet Pagacel y/o con distribuidores autorizados
- III) Una vez que el pago es confirmado, asignaremos tu número de teléfono
- IV) Descargar App PagaCel
- V) Registra tú número de teléfono y actualiza tus datos de usuario antes de comenzar a usar el SERVICIO (Activación)
- VI) Validar el SERVICIO. Recibirá un mensaje electrónico o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, mediante el cual se le informará que el SERVICIO estará activo y listo para su uso

En caso de cualquier duda, el USUARIO podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

El SIM se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso permite que el USUARIO pueda usar los SERVICIOS que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el USUARIO deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el SERVICIO, el USUARIO 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: https://www.pagacel.com/_files/ugd/e340bf_74706d51262d4cc9b01f19a3b5808d08.docx

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el USUARIO.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al USUARIO que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos 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.

DÉCIMA: COMPRA DE RECARGAS O PAQUETES. Todas las compras de recargas o paquetes que el USUARIO realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

El PROVEEDOR podrá ofrecer las recargas o paquetes cuyas tarifas y condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: soporte@pagacel.com
www.pagacel.com

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

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

Una vez agotados o que hayan vencido los beneficios de la oferta comercial para obtener el SERVICIO y si el USUARIO desea continuar con el SERVICIO, deberá comprar de nueva cuenta una recarga o paquete, según la oferta comercial o paquete que desee contratar. Cada compra de recarga o paquete realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al USUARIO, 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 USUARIO manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de SERVICIOS que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a 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 USUARIO, el PROVEEDOR 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, 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 TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al USUARIO 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.



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: soporte@pagacel.com
www.pagacel.com

DÉCIMA CUARTA: 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 USUARIO haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en SERVICIO, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje a través de medios electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para informarle.

DÉCIMA QUINTA: 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 USUARIOS en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

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

DÉCIMA SEXTA: 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 USUARIO no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el USUARIO conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspassa 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 USUARIO 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) Si el USUARIO utiliza el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- i) Por declaración judicial o administrativa.
- j) A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

El USUARIO 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 de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al USUARIO 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 USUARIO, mismo que puede ser entregado, a elección del USUARIO, a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SÉPTIMA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del USUARIO 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 OCTAVA: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga https://www.pagacel.com/_files/ugd/e340bf_74706d51262d4cc9b01f19a3b5808d08.docx para que el USUARIO 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 USUARIO 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.



ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial: PagaCel My Mobile
RFC: OMM200825JA3
Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Correo: soporte@pagacel.com
www.pagacel.com

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

DÉCIMA NOVENA: CONTROVERSIAS. 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.

VIGÉSIMA: CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los SERVICIOS. Si el SERVICIO 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 PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 360-2023 de fecha 27 del mes de junio de 2023.

Asimismo, el USUARIO podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Orange My Mobile S.A. de C.V.!!PagaCel My Mobile 360-2023.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.

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, 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 IFT