



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE MENSAJES MEXICO.COM SA DE CV, EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO FINAL –EN ADELANTE EL USUARIO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

Las partes declaran:

1. Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
2. Que aceptan que el 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
3. Que al momento de que el Usuario active y utilice el Servicio, se obliga 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 de la oferta comercial que el Usuario haya pagado.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el “IFT”– o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establece el IFT.

El Contrato se regirá bajo el esquema de PREPAGO, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo a través de RECARGAS que realice el Usuario, 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 Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para su uso personal, nunca comercial.

El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

SEGUNDA.- VIGENCIA. La VIGENCIA del Contrato es indeterminada, por lo cual el Contrato NO obliga a un plazo forzoso, razón por la cual 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. Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos de telefonía móvil.

CUARTA.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El Usuario podrá realizar recargas de saldo en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: <https://mmxcmovil.com.mx/recargas.html>. Asimismo, los medios para que el Usuario realice la recarga de saldo pueden ser consultados en la liga antes mencionada.

2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea o número asignado al Usuario por el Proveedor estarán activos siempre que el Usuario cuente con saldo para que tenga acceso al Servicio. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia del Contrato. El servicio de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrá ser interrumpido si el Usuario no tiene saldo.

El Proveedor se compromete a mantener la línea activa durante 90 días después de su última recarga, en caso de rebasar dicho período, la línea puede ser dada de baja y el número podría perderse sin responsabilidad al Proveedor.

En cada recarga de saldo, el Proveedor notificará al Usuario a través de medios digitales electrónicos, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM-184- SCFI-2018.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El Usuario podrá continuar con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional, estos en Estados Unidos y Canadá.

- Con el Plan 600
 - 20,000MB (con la mejor velocidad disponible en la zona y de acuerdo a las condiciones del equipo que ocupe)
 - 10,000 minutos para llamadas telefónicas
- Con los PLANES 300 y 400, podrá utilizar
 - 5,000MB (con la mejor velocidad existente en la zona y de acuerdo a las condiciones del equipo que esté utilizando) y
 - 750 minutos para llamadas
 - 500 SMS's
- Con el Plan Alternativo NB 28
 - 1,000MB con la mejor velocidad disponible en la zona y de acuerdo a las condiciones del equipo que tenga
 - 750 minutos en llamadas telefónicas
 - 250 SMS's





El Usuario podrá consultar en la liga <https://mmxcmovil.com.mx/inicio.html>, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional. Podrá consultar SALDO de sus datos y minutos disponibles que le quedan en su servicio cuando se encuentre en Estados Unidos y/o Canadá enviando la **palabra INTERNACIONAL** al Robot de WhatsApp.

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.

SEXTA.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

1. Su SALDO sin costo alguno, a través del Robot de WhatsApp o Telegram, así como también de manera directa en el portal <https://mmxcmovil.com.mx/consulta.html>, desde la Aplicación Web, o a través de cualquier otro usuario MMX MOVIL.
2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: México, Estados Unidos y Canadá
3. Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://mmxcmovil.com.mx/> puede descargar si así lo desea, el MANUAL DE PROCESOS que está al final de esta misma página web.
4. El Aviso de Privacidad simplificado vigente: puede descargar si así lo desea, al final de esta misma página web <https://mmxcmovil.com.mx/>.
5. El estado de cuenta o detalle de consumos, solicitándolo en cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato a través de los distribuidores autorizados.
6. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Usuario, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato, las 24 horas los 365 días del año. Envíe la palabra **REEMPLAZO** para reponer el chip extraviado.

SÉPTIMA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran publicadas y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas de MMX MOVIL: <https://mmxcmovil.com.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 lo establecido en el Contrato.

OCTAVA.- 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.

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.

NOVENA.- ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El Proveedor podrá emitir un estado de cuenta o detalle de consumo al Usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados, en caso de ser solicitado por el usuario.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario hará del conocimiento del Proveedor a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta del Contrato, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en la que se realizó el cargo indebido correspondiente.

DÉCIMA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el Usuario deberá adquirir una SIM con el Proveedor y, posteriormente: (i) insertar el SIM dentro de su equipo de telefonía móvil; y, (ii) encender su equipo de telefonía móvil.

Una vez encendido el equipo de telefonía móvil, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto 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 Contrato.

Al activarse el SIM, éste se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN – número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil– y ello permitirá al Usuario que pueda usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del 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 Contrato y;
2. Aceptar que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad 3 simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: mmxcmovil.com.mx .

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

DÉCIMA PRIMERA.- RECARGAS. Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales del Contrato.



El Proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente publicadas en el portal del Proveedor.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario, la siguiente información:

1. La confirmación del monto de la recarga realizada.
2. La oferta comercial activada y los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.
3. Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
4. Vigencia de la recarga.
5. La liga de Internet en donde el Usuario puede 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 Usuario 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 conforme a lo establecido en el Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 5 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 del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, 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 en las disposiciones aplicables.
2. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
3. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
4. Para hacer cesar la comisión de delitos.
5. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
6. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
7. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo de telefonía móvil.



8. Por caso fortuito o fuerza mayor. Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Cuarta del Contrato.

DÉCIMA CUARTA.- BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando por causas imputables al Proveedor el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT; el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y, como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
2. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.
4. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable. En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, 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 72 horas hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA QUINTA: 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 en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de 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 de texto al Usuario para informarle esa situación.



DECIMA SEXTA: 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.

DECIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente se encuentra para su consulta en la siguiente liga: www.newwww.mx/avisodeprivacidad/, 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. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

DÉCIMA OCTAVA.- COMPETENCIA. La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la “Profeco”– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato. 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 NOVENA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en la cláusula Décima Tercera del Contrato. En todos los casos, el Usuario no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 011-2020, de fecha 27 del mes de Enero de 2020. Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Talento Net 011-2020.pdf y en el siguiente código: Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor 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 de internet del Proveedor: www.newwww.mx 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 IFT.

