



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: WIMOTELECOM
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 168-2020

FECHA DE REGISTRO: 10/06/2020

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET099167AU-518633
VIGENCIA: 12/03/2030

NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 10 días del mes de junio del año 2020,

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 42 primer párrafo 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 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 **168-2020** de fecha **10 de junio 2020**, 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 del 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.





WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
RFC: WIM1805236B3
WWW.WIMOTELECOM.COM
TELEFONO: 33 3615 9312
CORREO ELECTRONICO: contacto@wimotelecom.com

CDMX
Av. Calzada Guadalupe 366
Col. Industrial Vallejo C.P.07800
Delegación Gustavo A. Madero

GDL
Av. Lázaro Cárdenas 3438
Col. Jardines de los Arcos, C.P. 44500
Guadalajara, Jalisco.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL INALAMBRICO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE WIMOTELECOM, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "WIMOTELECOM") Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, 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 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 SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. WIMOTELECOM se obliga a prestar el servicio de Internet Residencial Inalámbrico (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

WIMOTELECOM se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a 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 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 suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que WIMOTELECOM inicie la prestación del servicio.

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

WIMOTELECOM no puede obligar al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización de WIMOTELECOM.

TERCERA: EQUIPO. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado ante las autoridades y WIMOTELECOM.

WIMOTELECOM 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 DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultando la siguiente liga de internet: www.wimotelecom.com.

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

WIMOTELECOM mantendrá activo la SIM por un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, WIMOTELECOM no cancelará, ni suspenderá la SIM dentro de los siguientes 180 días posteriores al término de la vigencia de la última RECARGA. Si el SUSCRIPTOR desea realizar una RECARGA vencidos los 180 días antes indicados, primero deberá comunicarse con el área de atención a clientes de WIMOTELECOM para reactivar la SIM y poder contratar nuevamente el Servicio al momento de su nueva RECARGA.

QUINTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: www.wimotelecom.com
- La cobertura donde WIMOTELECOM ofrece el Servicio: www.wimotelecom.com
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.wimotelecom.com
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.wimotelecom.com
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.wimotelecom.com
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
RFC: WIM1805236B3
WWW.WIMOTELECOM.COM
TELEFONO: 33 3615 9312
CORREO ELECTRONICO: contacto@wimotelecom.com

CDMX
Av. Calzada Guadalupe 366
Col. Industrial Vallejo C.P. 07800
Delegación Gustavo A. Madero

GDL
Av. Lázaro Cárdenas 3438
Col. Jardines de los Arcos, C.P. 44500
Guadalajara, Jalisco.

el número telefónico (33) 28746549 o 01800 050 9466, así como el correo electrónico atencionclientes@wimotelecom.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: SERVICIOS ADICIONALES. WIMOTELECOM podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPOTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

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

El SUSCRIPOTOR 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.

SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. WIMOTELECOM 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 consultados en el portal www.wimotelecom.com, en el que para acceder a los mismos, el SUSCRIPOTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del SUSCRIPOTOR (nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN), correo electrónico, domicilio en dónde se recibirá el Servicio, número telefónico (fijo/móvil).

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPOTOR le hará del conocimiento a WIMOTELECOM a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPOTOR que se encuentran establecidos en la cláusula quinta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará a favor del SUSCRIPOTOR y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, la devolución y bonificación se harán a través del medio que convengan las partes, o en su defecto a través de pago en efectivo en el domicilio de WIMOTELECOM.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el SUSCRIPOTOR deberá adquirir una SIM con WIMOTELECOM y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, EL SUSCRIPOTOR podrá ingresar en la página de internet www.wimotelecom.com, y realizar el registro con sus datos, para consultar si el servicio esta activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPOTOR podrá recibir ayuda por parte WIMOTELECOM a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica con un número de identificación único del SUSCRIPOTOR, y eso hace que el SUSCRIPOTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con WIMOTELECOM.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el SUSCRIPOTOR deberá hacerlo del conocimiento a WIMOTELECOM para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el SUSCRIPOTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que WIMOTELECOM 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.wimotelecom.com

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la SIM y el primer consumo o conexión a la red de WIMOTELECOM que realice el SUSCRIPOTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPOTOR 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.

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

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

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

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
RFC: WIM1805236B3
WWW.WIMOTELECOM.COM
TELÉFONO: 33 3615 9312
CORREO ELECTRÓNICO: contacto@wimotelecom.com

CDMX
Av. Calzada Guadalupe 366
Col. Industrial Vallejo C.P. 07800
Delegación Gustavo A. Madero

GDL
Av. Lázaro Cárdenas 3438
Col. Jardines de los Arcos, C.P. 44500
Guadalajara, Jalisco.

- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo 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 SUSCRIPUTOR 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.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. WIMOTELECOM dará aviso al SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR 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 PRIMERA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. WIMOTELECOM podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPUTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, WIMOTELECOM hará la compensación por la parte proporcional de acuerdo con la cláusula Décima Segunda, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, WIMOTELECOM deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. WIMOTELECOM deberá bonificar y compensar al SUSCRIPUTOR en los siguientes casos:

- 1. Cuando WIMOTELECOM no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de WIMOTELECOM, 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 SUSCRIPUTOR, WIMOTELECOM 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 incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, WIMOTELECOM deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
- 3. Cuando WIMOTELECOM realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que WIMOTELECOM reciba la llamada por parte del SUSCRIPUTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, WIMOTELECOM procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPUTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA TERCERA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, WIMOTELECOM 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 SUSCRIPUTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
- 2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla WIMOTELECOM se obliga a informarle al SUSCRIPUTOR a través de los siguientes medios: SMS y correo electrónico.

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



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
RFC: WIM1805236B3
WWW.WIMOTELECOM.COM
TELEFONO: 33 3615 9312
CORREO ELECTRONICO: contacto@wimotelecom.com

CDMX
Av. Calzada Guadalupe 366
Col. Industrial Vallejo C.P. 07800
Delegación Gustavo A. Madero

GDL
Av. Lázaro Cárdenas 3438
Col. Jardines de los Arcos, C.P. 44500
Guadalajara, Jalisco.

En caso de que WIMOTELECOM 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: AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.wimotelecom.com para que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR que al activar la SIM está aceptando que WIMOTELECOM utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

DÉCIMA SEXTA. 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 SÉPTIMA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, WIMOTELECOM no podrá interrumpir los Servicios contratados vigentes de acuerdo a la fecha de vencimiento de la recarga contratada. Si el Servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la

reclamación y previo a la notificación al WIMOTELECOM, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO por los días que no se prestaron en su periodo de vigencia. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 168-2020 de fecha 10 del mes de junio de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_sptWimotelecom_S.A.de_C.V.!!Wimotelecom_168-2020.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 WIMOTELECOM 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.