



Expediente: PFC.H.C.1/127/2025

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/296/2025

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: WIMO TELECOM
OBJETO DEL CONTRATO: INTERNET RESIDENCIAL INALÁMBRICO
NÚMERO DE REGISTRO: 156-2025
FECHA DE REGISTRO: 14/05/2025



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.
PRESENTE

Ciudad de México, a los catorce días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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:





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

Expediente: PFC.H.C.1/127/2025

Una vez realizado el análisis al contenido del 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 **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **156-2025** de fecha **catorce de mayo de dos mil veinticinco**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de internet residencial inalámbrico a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 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 once de junio de dos mil veinticuatro, bajo el número **246-2024** para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado 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 registrado 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.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM



2025
Año de
La Mujer
Indígena



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
WIM1805236B3
TELÉFONOS: 800 177 9466, 33 2317 5934 Y *711
WHATSAPP: 33 5980 8066
CORREO ELECTRÓNICO: atencionclientes@wimotelecom.com
DOMICILIO: Calzada Lázaro Cárdenas 3438, Colonia Jardines de los Arcos,
C.P. 44500, Guadalajara, Jalisco.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL INALÁMBRICO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE WIMOTELECOM, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE "EL SUSCRIPTOR", A QUIENES EN CONJUNTO, Y EN LOS SUCESIVO, SE LES DENOMINARA COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

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 en fecha 12 de marzo del 2020 el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "IFT") le otorgó un título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Concesión"), el cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este Contrato, mismo que podrá ser consultado en el sitio de Internet del IFT: www.ift.org.mx*
- c) *Que sus planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la página de Internet del IFT y del PROVEEDOR en los siguientes links: <https://www.ift.org.mx/> y <https://www.wimotelecom.com/>.*

II.- Declara el SUSCRIPTOR:

III.- Ambas partes declaran:

- d)
- e) 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.
- f) Que manifiestan su voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión.
- g) Que al momento de que el CONSUMIDOR 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 Residencial Inalámbrico, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya pagado, 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 consumidor, 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 SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR 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: 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 SUSCRIPTOR puede darlo

por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

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. 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 DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: <https://www.wimotelecom.com/>. Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: <https://www.wimotelecom.com/>.

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 4 estados: (I) Activo; (II) Tráfico Entrante; (III) Inactivo; (IV) Cuarentena y (V) Cancelación. Los cuales se detallan a continuación:

A. **Activo.**



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
WIM1805236B3

TÉLFONOS: 800 177 9466, 33 2317 5934 Y *711

WHATSAPP: 33 5980 8066

CORREO ELECTRÓNICO: atencionaclientes@wimotelecom.com

**DOMICILIO: Calzada Lázaro Cárdenas 3438, Colonia Jardines de los Arcos,
C.P. 44500, Guadalajara, Jalisco.**

En estado Activo encontramos a las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de internet Residencial Inalámbrico en los puntos de recarga. Este estado tiene una duración según los días del paquete que adquiera el SUSCRIPUTOR. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el SUSCRIPUTOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Saldo Pagado, Paquetes o Planes Prepago, Saldo Inicial, Saldo Promocional, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Lo anterior, de acuerdo con las reglas de aplicación de los distintos tipos de saldo existentes y el orden de débito correspondiente. Mientras que el SUSCRIPUTOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta llegar a la fecha de vencimiento de su última compra del servicio. Una vez llegado a la fecha de su vencimiento o que se hayan agotado todos sus saldos, la línea pasará al estado de Tráfico Entrante.

B. Tráfico Entrante.

Este estado tiene una duración de 30 (treinta) días naturales, la cual comienza al día siguiente a la fecha de vencimiento de la última compra del servicio de internet Residencial Inalámbrico o desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra. Durante este estado el SUSCRIPUTOR no tiene navegación de Internet y sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de datos. Durante este estado, en caso de que exista saldo vigente pagado o promocional, el SUSCRIPUTOR no podrá hacer uso del Servicio de navegar en Internet/datos, hasta que realice una nueva compra del servicio y regrese al estado Activo. Mientras el SUSCRIPUTOR permanezca dentro de este estado. Si a la fecha en que el SUSCRIPUTOR realice una nueva compra del Servicio de internet Residencial Inalámbrico en los puntos de recarga, y si cuenta con algún tipo de saldo de algún servicio contratado aún vigente, el SUSCRIPUTOR podrá utilizarlo por el resto de la vigencia correspondiente.

C. Inactivo.

Una vez transcurridos los 30 (treinta) días correspondientes al estado de Tráfico Entrante sin que el SUSCRIPUTOR haya realizado alguna recarga, la línea pasará al estado de Inactivo por un periodo de 60 (sesenta) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó el estado de Tráfico Entrante.

Durante el estado de Inactivo, la línea quedará totalmente suspendida y el SUSCRIPUTOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico de datos. En caso de que la línea llegue al final de los 20 (veinte) días naturales, correspondientes al estado de Inactivo sin haber generado una compra de Servicios de Internet Residencial Inalámbrico en los puntos de recarga autorizados, el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el SUSCRIPUTOR habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el SUSCRIPUTOR realice una compra de servicio a la misma. En caso de que la línea llegue al estado de Inactivo, pero que cuente con saldo pagado, la línea se mantendrá en estado Inactivo y con la posibilidad de recuperar la línea al realizar una compra del servicio de internet Residencial Inalámbrico en los puntos de recarga autorizados, hasta la fecha fin de vigencia del saldo pagado remanente en la línea; en caso de que esto no suceda el sistema realizará la baja y eliminación de los

datos de identificación de dicha línea, por lo que el SUSCRIPUTOR habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el SUSCRIPUTOR realice una compra del servicio misma.

Finalmente, el sistema pasará las líneas abandonadas al estado de cuarentena.

D. Cuarentena.

Una vez que hayan terminado los 60 (sesenta) días a que se refiere el estado de Inactivo, las líneas abandonadas entran en estado de cuarentena con duración de 30 (treinta) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior asignación a un nuevo SUSCRIPUTOR.

E. Cancelación.

Una vez transcurrido los 30 (treinta) días naturales del estado de Cuarentena, se inicia el estado de Cancelación, que es cuando la línea entra a la base de datos de número disponibles, dejando pasar el periodo que señala la normatividad correspondiente para ser reasignadas a un nuevo SUSCRIPUTOR.

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

- Su saldo sin costo alguno: <https://www.wimotelecom.com/>.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.wimotelecom.com/>.
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://www.wimotelecom.com/>.
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.wimotelecom.com/>.
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://www.wimotelecom.com/>.
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPUTOR, se encuentran disponibles los números telefónicos **800 177 9466, 33 2317 5934 y *711**, las 24 horas, los 365 días del año, así como el correo electrónico atencionaclientes@wimotelecom.com y el número de WhatsApp **33 5980 8066**.

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. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios y/o productos adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPUTOR para tal efecto y el SUSCRIPUTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
WIM1805236B3

TELÉFONOS: 800 177 9466, 33 2317 5934 Y *711

WHATSAPP: 33 5980 8066

CORREO ELECTRÓNICO: atencionaclientes@wimotelecom.com

DOMICILIO: Calzada Lázaro Cárdenas 3438, Colonia Jardines de los Arcos,
C.P. 44500, Guadalajara, Jalisco.

electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar los servicios y/o productos adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al CONSUMIDOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

SÉPTIMA: 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 puede ser consultado en el portal <https://www.wimotelecom.com/>. Para acceder al mismo, el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: con su número de teléfono y/o correo electrónico y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR lo hará del conocimiento del PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRIPTOR que se encuentran establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR 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 el que se realizó el cargo indebido correspondiente y adicionalmente se deberá bonificar al SUSCRIPTOR el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, El SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet <https://www.wimotelecom.com/>, previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR 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 consumidor, y eso hace que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR 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.wimotelecom.com/>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del servicio que realice el SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, 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 SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste 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 SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto de recarga realizada;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia de la recarga;
- Liga de Internet en donde el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

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

El CONSUMIDOR 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. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
WIM1805236B3

TELÉFONOS: 800 177 9466, 33 2317 5934 Y *711

WHATSAPP: 33 5980 8066

CORREO ELECTRÓNICO: atencionclientes@wimotelecom.com

DOMICILIO: Calzada Lázaro Cárdenas 3438, Colonia Jardines de los Arcos, C.P. 44500, Guadalajara, Jalisco.

notificación por escrito al SUSCRIPTOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, 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 SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío del 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 SUSCRIPTOR, 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 servicio, plan o paquete 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 SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR 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, éste debe de compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, 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 servicio, plan o paquete contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá devolver la cantidad y bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR 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.

DÉCIMA TERCERA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL INALÁMBRICO EN EL 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 SUSCRIPTOR.

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

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUSCRIPTOR, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de recarga correspondiente.

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 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 SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija.

DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN Y/O RESCISIÓN DEL CONTRATO. El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse 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 o por cualquier otra causa.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el SUSCRIPTOR cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite 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, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.



WIMO TELECOM
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.
WIM1805236B3

TÉLFONOS: 800 177 9466, 33 2317 5934 Y *711

WHATSAPP: 33 5980 8066

CORREO ELECTRÓNICO: atencionclientes@wimotelecom.com

DOMICILIO: Calzada Lázaro Cárdenas 3438, Colonia Jardines de los Arcos,
C.P. 44500, Guadalajara, Jalisco.

- g) Por utilizar los SERVICIOS en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de SERVICIOS.
- h) Si el SUSCRIPTOR, comercializa o revende los SERVICIOS contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o del IFT.
- i) Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.

En caso de sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación. En el supuesto que el Consumidor cancele el Servicio teniendo saldo pendiente de ser consumido, por ninguna razón se le hará devolución en dinero de la cantidad del saldo no consumido.

DÉCIMA 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 SUSCRIPTOR 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 consumidores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

Para que el SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga <https://www.wimotelecom.com/>.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación de su servicio de internet respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento lo establecido en el Acuerdo mediante el cual la PROFECO y el IFT, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace

referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA NOVENA: AUTORIDAD COMPETENTE. 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: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUSCRIPTOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, 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 156-2025 de fecha 14 del mes de mayo de 2025.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Wimotelecom, S.A. de C.V.!!Wimo Telecom 156-2025.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Wimotelecom,_S.A._de_C.V.!!Wimo_Telecom_156-2025.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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.