



**Economía**  
Secretaría de Economía

**Profeco**  
Procuraduría Federal  
del Consumidor



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/390/2024

Asunto: Registro de contrato de adhesión.

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/452/2024

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ALESTRA SERVICIOS MÓVILES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	COOPER MOBILE
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	411-2024
FECHA DE REGISTRO:	03/12/2024
TÍTULO DE CONCESIÓN	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET069380CO-518861
VIGENCIA:	02/04/2048
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



**ALESTRA SERVICIOS MÓVILES, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los 03 días del mes de diciembre del año 2024.

**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:

Av. José Vasconcelos 208 Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México  
Teléfono: 55 5625 6700 www.gob.mx/profeco

  
2024  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
PROCURADOR FEDERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



**Economía**  
Secretaría de Economía

**Profeco**  
Procuraduría Federal  
del Consumidor



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.C.1/390/2024

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, al cual se le asignó el número de registro **411-2024** de fecha **tres de diciembre de dos mil veinticuatro**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, por lo que se adjunta 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 debe respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Cabe 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 el contrato de adhesión, 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, tal y como lo prevé el elemento normativo 5.1.1 de 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.

LOC/MFJ/DYHM





FOLIO: \_\_\_\_\_

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, "EL PROVEEDOR" Y, POR LA OTRA PARTE EL "CLIENTE", (CONJUNTAMENTE EL PROVEEDOR Y EL CLIENTE REFERIDOS COMO LAS "PARTES") DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

#### DECLARACIONES:

- I. Declara el PROVEEDOR bajo protesta de decir verdad: a) que es una sociedad debidamente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, b) que su apoderado cuenta con todas las facultades necesarias para obligarla en los términos establecidos en el presente Contrato, las cuales no les han sido revocadas ni en forma alguna modificada y que cuentan con los elementos materiales, técnicos y humanos necesarios para cumplir con la finalidad del presente Contrato.
- II. Declara el CLIENTE bajo protesta de decir verdad, que: a) es su voluntad adquirir los Servicios (según dicho término se define adelante) prestados por el PROVEEDOR en términos de lo establecido en el presente Contrato, b) acepta las obligaciones derivadas del consumo correspondiente a los Servicios de conformidad con las tarifas en vigor al momento de usar dichos Servicios y de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, c) que sus datos personales, entre los cuales se encuentran su nombre, domicilio, datos de localización, en su caso, Registro Federal de Contribuyentes, y demás información proporcionada a el PROVEEDOR para efectos del presente Contrato serán aquellos que otorgue cada CLIENTE en específico al momento de solicitar la contratación de los Servicios del PROVEEDOR, misma información que será en todo momento cierta, completa y correcta, en los términos y conforme a la documentación presentada para tal efecto y d) que desea recibir del PROVEEDOR los servicios que más adelante se describirán, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Contrato.
- III. Declaran las partes 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 aquí por reproducidas como si a la letra se insertase.
- IV. Declaran las partes que al momento que el CLIENTE active el SIM y/o utilice los Servicios, se obligan a lo establecido en las siguientes:

#### CLÁUSULAS:

##### PRIMERA. - DEFINICIONES.

1.1 **Términos Definidos.** Los términos usados con mayúscula inicial en el presente Contrato y no definidos expresamente en el mismo tendrán el significado que se indica para cada caso a continuación:

**Activación:** Es el proceso mediante el cual la línea queda lista para ser usada por el CLIENTE.

**Bloqueo de Equipo:** Restricción Técnica del Equipo contratado para el uso del servicio Contratado.

**Cliente:** La persona física o moral que contrata o utiliza los Servicios del PROVEEDOR de conformidad con el presente Contrato.

**Cobertura:** Área Geográfica dentro del territorio Nacional, dentro de la cual el PROVEEDOR garantiza la entrega del Servicio materia del presente contrato.

**Contrato:** El presente Contrato con todos sus Términos y Condiciones Generales, que se considera celebrado entre el CLIENTE y el PROVEEDOR para todos los efectos a que haya lugar en el momento en que el CLIENTE active el SIM y/o utilice los Servicios. El presente Contrato ha sido elaborado por el PROVEEDOR de conformidad y en estricto cumplimiento de todas las disposiciones legales aplicables.

**Contraprestación:** Importe que el CLIENTE deberá pagar por los Servicios contratados.

**Cooper Mobile:** Nombre comercial del PROVEEDOR.



**Cuenta:** Es el número asignado al Usuario cuando este accede al Portal de Internet y lleva a cabo la acción de crear una cuenta para poder consultar consumos, planes y llevar a cabo recargas.

**Disposiciones del IFT:** Significa cualesquiera reglamentos, acuerdos, lineamientos, planes técnicos y/o demás disposiciones administrativas de carácter general que emita el IFT de conformidad con la Ley.

**Equipo Terminal:** Equipo de comunicación móvil, debidamente desbloqueado y homologado, mediante el cual el CLIENTE se conecta a la red de telefonía local inalámbrica del PROVEEDOR.

**IFT o Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**LFTR:** La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Línea Telefónica:** Número Geográfico Móvil asignado al CLIENTE, para la operación del servicio materia del presente Contrato.

**Permiso:** Significa la Concesión Única del PROVEEDOR para comercializar servicios móviles.

**Profeco:** Procuraduría Federal del Consumidor.

**Política de Uso Justo:** Lineamientos de uso de los Servicios, emitidos por el IFT y disponibles en la página <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext28062113.pdf>, que el CLIENTE puede consultar en cada registro tarifario registrado por el PROVEEDOR ante el IFT en la liga de internet [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**Portabilidad:** Derecho del CLIENTE de poder migrar el Numero Móvil con otro operador.

**Portal de Internet:** Portal <https://coopermobile.com/> donde el CLIENTE, entre otros, podrá administrar las líneas, productos y servicios, así como contratar Servicios Adicionales y el Usuario podrá dar de alta una Cuenta para consultar consumos, planes y llevar a cabo recargas.

**Proveedor:** Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V. con domicilio en Av. Munich No. 175 L-10, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 66450, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

**Punto de Venta:** Se refiere al Portal de Internet, tiendas de conveniencia de terceros, tiendas de autoservicio o supermercados con los que el PROVEEDOR tenga celebrado un acuerdo, los cuales podrán ser consultados en la página web <https://coopermobile.com/> y que el CLIENTE podrá utilizar para contratar Servicios, Servicios Adicionales bajo el presente Contrato; dependiendo del acuerdo que el PROVEEDOR tenga con dichos terceros, se podrá contratar algunos o todos los servicios antes señalados.

**Roaming Internacional:** El Roaming Internacional es el servicio de usuario visitante, mediante el cual los usuarios tienen la posibilidad de comunicarse cuando se encuentren en otro país utilizando los siguientes servicios de telecomunicaciones: Telefonía (Minutos) Mensajes (SMS) Datos (MB/GB).

**SMS:** Servicio de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service) es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos de hasta 140 caracteres entre equipos terminales móviles.

**Servicio o Servicios:** Se refiere conjunta o indistintamente a todos los servicios de telefonía móvil (que incluye voz, datos y SMS) ofrecidos por el PROVEEDOR, así como, aquellos contratados por el CLIENTE por virtud del presente Contrato y/o con posterioridad a éste. La descripción del Servicio y las Tarifas aplicables podrán ser consultadas y elegidas por el CLIENTE en <https://coopermobile.com/>.

**Servicio(s) Adicional(es):** Servicio(s) opcional(es) que el PROVEEDOR podrá prestar al CLIENTE de manera adicional a los Servicios siempre y cuando la provisión de estos servicios sea factible y el CLIENTE lo solicite o autorice expresamente a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. Existen diferentes servicios adicionales que el CLIENTE puede consultar en la página web <https://coopermobile.com/>.

**Servicios de Atención al Cliente:** Son aquellos servicios de solución de dudas, contratación de Servicios, activación de planes y Servicios Administrativos prestados vía telefónica en el número (+52) 5541540403 y/o que se establecen en el Portal de Internet.

**Mesa Móvil:** Son aquellos servicios que atenderán incidentes, fallas o requerimientos técnicos prestados vía telefónica llamando sin costo al \*007 desde una línea del PROVEEDOR o al (+52) 5541540403 o al correo electrónico [atencionalcliente@coopermobile.com](mailto:atencionalcliente@coopermobile.com).



**Tarifas:** Se refiere a las tarifas para el uso de los Servicios debidamente registradas ante el IFT y disponibles en <https://coopermobile.com/>.

## SEGUNDA. - OBJETO Y ALCANCE.

- 2.1 El presente Contrato tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones del PROVEEDOR y sus CLIENTES en relación con los términos y condiciones respecto a la prestación, funcionamiento, desempeño y uso de los Servicios dentro de la cobertura del PROVEEDOR.

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(los) Servicio(s)), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete de la oferta comercial que el CLIENTE haya seleccionado y pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el 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 éste, a través de la compra de RECARGAS y/o PAQUETES que realice el CLIENTE, por lo que la fecha en que el CLIENTE realice el pago de la RECARGA o PAQUETE será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del Servicio.

- 2.2 El PROVEEDOR se obliga a prestar los Servicios, los Servicios de Atención al CLIENTE y el servicio de atención en Mesa Móvil durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Los Servicios de Atención al CLIENTE vía correo electrónico estarán disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Los Servicios se prestarán en las áreas básicas de servicio, regiones o áreas de cobertura que estén autorizadas y podrán ser en todo momento consultadas por el CLIENTE en <https://coopermobile.com/>.
- 2.3 El PROVEEDOR sólo prestará servicios con equipos terminales homologados en conformidad con las normas y disposiciones técnicas establecidas por el IFT.
- 2.4 Así mismo el CLIENTE se obliga a cumplir con los términos y condiciones de este Contrato.

## TERCERA. - SERVICIOS.

- 3.1 NATURALEZA DE LOS SERVICIOS. El PROVEEDOR ofrece el Servicio de telefonía móvil objeto del presente Contrato bajo la modalidad de Prepago como se establece en la cláusula Quinta de Tarifas, mismos que incluyen: a) Emisión y recepción de llamadas de voz nacional e internacional b) Acceso a Internet c) Transmisión y recepción de mensajes de texto (SMS).

El PROVEEDOR notificará al CLIENTE mediante SMS cuando su paquete esté por agotarse.

- 3.2 En el caso de que la contratación de servicios provenga del proceso de portabilidad, la numeración y modalidad se establecerán en la Solicitud de NIP de Portabilidad y/o Anexo único de las reglas de portabilidad formato de solicitud de portabilidad de número(s) telefónico(s), según corresponda, que el CLIENTE entregará a el PROVEEDOR, de conformidad con el marco legal respectivo, es decir las Reglas de Portabilidad Numérica que pueden ser consultadas en el portal web del IFT <http://www.ift.org.mx/>, los cuales formarán parte integral del presente Contrato.
- 3.3 El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones 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.
- 3.4 CALIDAD DEL SERVICIO. Los Servicios y Servicios Adicionales serán prestados de forma continua y eficiente, de conformidad con índices y parámetros de calidad a los que deberán de sujetarse los prestadores del servicio móvil, emitidos por el Instituto, que se encuentren vigentes y/o los ofrecidos implícitamente, mismos que no pueden ser inferiores a los primeros.
- 3.5 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO. a) Servicio Activo. El PROVEEDOR considera un servicio activo toda línea que tenga un plan o paquete contratado vigente.
- b) Servicio en Suspensión. En forma adicional a lo establecido en la cláusula décima cuarta del presente Contrato, si concluyendo la vigencia de su recarga o paquete, el CLIENTE no recarga algún plan o paquete por un periodo continuo de 90 (noventa) días naturales, éste sólo podrá recibir mensajes y llamadas y hacer



llamadas a servicios de emergencias (911).

c) Cancelación. Si concluyendo la vigencia de su recarga o paquete, un CLIENTE deja de recargar o comprar algún paquete por un periodo continuo de 180 (ciento ochenta) días consecutivos, la línea será cancelada. Para que la cancelación del Servicio sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el CLIENTE no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el CLIENTE tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR sólo podrá cancelar el Servicio una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trecientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

- 3.6 SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (ROAMING INTERNACIONAL). El CLIENTE podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, siempre que solicite la activación del servicio adicional de roaming internacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del CLIENTE cuando su Servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El CLIENTE podrá consultar en la liga <https://coopermobile.com/> la información relacionada a los Servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

Para contratar el servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional, el Cliente deberá solicitarlo previamente al Proveedor a través de los Servicios de Atención al Cliente establecidos en el presente contrato y/o mandar un correo electrónico a [atencionalcliente@coopermobile.com](mailto:atencionalcliente@coopermobile.com), será responsabilidad del Proveedor contar con la solicitud de activación de los servicios de roaming internacional.

- 3.7 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el CLIENTE deberá adquirir una SIM y posteriormente realizar una de las siguientes opciones atendiendo el tipo de SIM adquirida:

#### Activación con SIM Física

- I. Insertar la SIM física dentro de su equipo celular.
- II. Encender su equipo. Una vez que encienda, recibirá un mensaje de texto, en el cual se le informará el número asignado y que le notifica que su Servicio está activo.
- III. Adicionalmente recibirá un mensaje de texto informando el plan o producto inicial.

#### Activación con eSIM

##### REQUISITOS:

- I. Que el teléfono soporte eSIM.
- II. Que el teléfono en donde se pretenda escanear el QR para activar la eSIM tenga conectividad a internet. Se sugiere para ello:
  - o primera opción a través de una conexión a una red Wifi; o como
  - o segunda opción, utilizando los Datos móviles activados de otra SIM presente en teléfono. (Esto es requerido para que, al momento de escanear el QR, se inicie la conectividad y descarga de la configuración del eSIM).
- III. Contar con el código QR eSIM proporcionado durante la compra del Servicio.

##### PROCEDIMIENTO:

- I. Agregar la eSIM en el teléfono escaneando el código QR y siguiendo las instrucciones del fabricante del teléfono.
- II. Encender su equipo. Una vez que encienda, recibirá un mensaje de texto, en el cual se le informará el número asignado y que le notifica que su Servicio está activo.
- III. Adicionalmente recibirá un mensaje de texto informando el plan o producto inicial.

#### CUARTA. – DE LOS EQUIPOS.

- 4.1 EQUIPO DEL CLIENTE: El Equipo Terminal móvil propiedad del CLIENTE, por el cual hace uso de los Servicios. El CLIENTE entiende que es su exclusiva responsabilidad el que el Equipo del CLIENTE sea compatible con la red de la Concesionaria y esté debidamente homologado en base a lo establecido en la LFTR.



- 4.2 Los Servicios únicamente pueden ser proporcionados en el Equipo del CLIENTE debidamente homologado y que cumpla con las especificaciones técnicas y regulatorias para recibir la prestación del Servicio, el PROVEEDOR pondrá a disposición del CLIENTE el listado de Equipos mediante Servicios de Atención al CLIENTE compatibles con los Servicios que presta.

En caso de que el SIM no funcione en el EQUIPO DEL CLIENTE, el PROVEEDOR devolverá al CLIENTE el valor del SIM.

- 4.3 El CLIENTE será el único responsable por el uso del Equipo, la información personal que almacene en éste y/o de los Servicios, así como del pago de los Servicios, independientemente de quién haga uso de ellos.
- 4.4 En caso de robo o extravío del Equipo del CLIENTE o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del CLIENTE, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a **Servicios de Atención al Cliente** dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes conforme a lo establecido en el numeral 11.4.1 de la NOM184 SCFI 2018.

En el caso del párrafo anterior, el CLIENTE será el único responsable por el uso del Equipo y el consumo de saldo de los Servicios hasta solicitar la suspensión del Servicio a Servicios de Atención al CLIENTE; al momento en que notifique el siniestro **Servicios de Atención al Cliente** le asignará un número de reporte.

El aviso de robo o extravío y la solicitud de suspensión de los Servicios, no implica la terminación del Contrato ni la suspensión del cobro del Servicio y de los demás cargos adicionales por servicios prestados al CLIENTE. El CLIENTE se obliga a notificar dicha situación, así mismo reconoce que el PROVEEDOR no será responsable bajo ningún sentido de sustituir el equipo robado o extraviado, ni de proporcionar un Equipo Sustituto. El CLIENTE asumirá la responsabilidad de obtener un equipo para la utilización y continuidad del Servicio contratado.

#### 4.5 Reposiciones de SIMs

La reposición de las SIMs será sin costo para el CLIENTE cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones, las cuales deberán ser validadas por la Mesa Móvil: 1. Defectos en la fabricación de la SIM. 2. Errores en el perfil eléctrico de la SIM. 3. Fallas en la SIM durante el periodo de contratación de los servicios, siempre y cuando la SIM no presente daños visibles ni alteraciones físicas (corte de SIM). Para validar este último punto, el PROVEEDOR podrá solicitar al CLIENTE fotografías de la SIM y condicionar su aceptación de reposición sin costo a la entrega de éstas.

Para el resto de los escenarios, la reposición de SIMs generará un costo para el CLIENTE según lo estipulado en el Portal de Internet. De forma enunciativa, mas no limitativa, se mencionan algunos escenarios que generarán cargo por la reposición de las SIMs: 1. Solicitud del CLIENTE por robo o extravío de la SIM. 2. Solicitud del CLIENTE por daño o maltrato de la SIM fuera del uso normal de la misma.

### QUINTA. - TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

- 5.1 El CLIENTE podrá contratar los planes o paquetes de Servicios ofrecidos por el PROVEEDOR, cuyas tarifas y condiciones comerciales deberán estar registradas ante el IFT y se describen en el Portal de Internet o estarán disponibles en los Puntos de Venta.
- 5.2 Estado de Cuenta o Detalle de Consumo. Servicios de Atención al CLIENTE, a solicitud del CLIENTE, deberá 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 a través de los medios que se especifiquen en el portal <https://coopermobile.com/>.
- 5.3 El CLIENTE podrá optar por pagar los Servicios de acuerdo a los medios de pago físicos o electrónicos descritos en la liga <https://coopermobile.com/> conforme al plan tarifario que elija el CLIENTE.

Cualquier diferencia que el CLIENTE identifique sobre los cargos efectuados en los Estados de Cuenta deberá informarla a Servicios de Atención al CLIENTE dando así inicio a un procedimiento de reclamación. Si el CLIENTE no objeta de esta forma los cargos contenidos en su Estado de Cuenta, éstos se entenderán reconocidos. En caso de iniciar un procedimiento de reclamación, el PROVEEDOR resolverá al CLIENTE en un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación.

En caso de ser procedente la reclamación, se efectuará el ajuste (devolución) correspondiente dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación correspondiente. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.



## SEXTA. - OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR LOS SERVICIOS.

6.1 El PROVEEDOR está obligado a prestar los servicios dentro de los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT. El PROVEEDOR proporcionará en todo momento los Servicios contratados de manera no discriminatoria y con base en la Tarifa y calidad convenidas, siendo responsable frente a sus CLIENTES de la calidad y continuidad de los Servicios de conformidad con la Ley, las Disposiciones del IFT, su Permiso y demás disposiciones legales aplicables. Los servicios móviles son una forma de comunicación inalámbrica y opera sobre la base de la transmisión de señales de radiofrecuencia en una banda de frecuencia del espectro radioeléctrico. Por su misma naturaleza, la transmisión de estas señales de radiofrecuencia puede verse afectada por la congestión en la red debido a la cantidad de tráfico de voz, mensajes y/o datos que están siendo enviados y recibidos, condiciones climáticas o ambientales, y/o el estado de la infraestructura de las redes públicas de telecomunicaciones. El PROVEEDOR proporcionará los Servicios debidamente autorizados para tales efectos por el Gobierno Federal. Ocasionalmente algunas de estas redes pueden no estar disponibles por mantenimiento, modificaciones, actualizaciones, emergencias o para proteger la seguridad de la propia red. En esos casos los Servicios pueden no estar disponibles de manera temporal, en cuyo caso será aplicable lo establecido en la cláusula 10.1 del presente Contrato. La transmisión de las señales de radiofrecuencias también puede verse afectada por la ubicación de las estaciones de base, los obstáculos tales como edificios o pasos subterráneos, y por factores externos tales como las condiciones geográficas o atmosféricas. El uso de Equipos Terminales que no hayan sido declarados por el CLIENTE como EQUIPO DEL CLIENTE o no se encuentren homologados conforme a lo establecido en la LFTR pueden ocasionar el funcionamiento anormal de los Servicios, del EQUIPO DEL CLIENTE no declarado y/o de los sistemas de comunicación y/o facturación del PROVEEDOR; por lo que éste no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualesquiera de los Servicios; pudiendo suspender la prestación de los mismos, previa notificación al CLIENTE para que éste adopte las medidas necesarias. El PROVEEDOR proporcionará en todo momento los servicios obedeciendo a la calidad contratada y establecida en el Contrato y hará su mejor esfuerzo para garantizar la prestación de los Servicios sin interrupción o error alguno (en términos de disponibilidad de red, calidad o la cobertura), excepto por aquellos casos en que dichos errores o fallos se deriven de caso fortuito o fuerza mayor y/o actos u omisiones del CLIENTE y/o a necesidades específicas no contratadas por el CLIENTE, y/o a cualquier falla imputable al CLIENTE y/o interceptaciones no autorizadas hechas por terceros ajenos a el PROVEEDOR. En todos los supuestos señalados en esta cláusula 6.1 El PROVEEDOR será el único responsable frente al CLIENTE por la prestación de los Servicios y Servicios Adicionales al servicio originalmente contratado.

El PROVEEDOR no será responsable por la falla en aplicaciones de terceros derivadas de configuraciones propias del PROVEEDOR de la aplicación (recepción y envío de mensajes de autenticación de aplicaciones, funcionamiento de aplicaciones propietarias entre otros) que utilice el CLIENTE. El PROVEEDOR hará el mejor esfuerzo para atender la petición y trabajar en las opciones de solución, sin que esto represente un reclamo hacia el PROVEEDOR.

## SÉPTIMA. – SERVICIOS ADICIONALES.

7.1 El PROVEEDOR cuenta con Servicios Adicionales que el CLIENTE podrá consultar en la página web <https://coopermobile.com/>.

El PROVEEDOR podrá prestar Servicios Adicionales siempre y cuando el Cliente lo solicite a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El PROVEEDOR debe ofrecer al Cliente cada Servicio Adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al Cliente por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o Servicios Adicionales al originalmente contratado.

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

El Cliente 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. - VIGENCIA.





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

#### NOVENA. - PAGOS Y RECARGAS.

9.1 El CLIENTE por decisión propia o porque agotó su paquete podrá recargar paquetes de minutos, datos o SMS a las líneas de su cuenta, a través de la página web <https://coopermobile.com/>, los medios físicos o electrónicos establecidos en el Portal de Internet o Puntos de Venta afiliados en donde se realizará el pago correspondiente mediante los medios de pago disponibles en el Portal de Internet. El PROVEEDOR deberá informar al CLIENTE: La confirmación del monto de recarga realizada, la oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, así como su vigencia. El PROVEEDOR no realizará reembolsos en efectivo por cualquier recarga de paquete restante en la Cuenta en ningún momento, incluso en aquellos casos en que los Servicios y la Tarjeta SIM sea desactivada o que este Contrato se termine por cualquier causa. El PROVEEDOR no es responsable por la imposibilidad de cualquier Punto de Venta de terceros para activar correctamente la Tarjeta SIM o Recarga o procesar cualquier pago realizado por el CLIENTE cuando sea por temas imputables a dicho Punto de Venta. En estos casos, el CLIENTE deberá ponerse en contacto con el Punto de Venta donde adquirió la Tarjeta SIM o compró la Recarga y solicitar un reembolso en términos de las disposiciones legales aplicables.

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

#### DÉCIMA. - DISFUNCIONALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN A FALLAS.

10.1 El PROVEEDOR está obligado a prestar los Servicios dentro de los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT. En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos bajo este Contrato o no se proporcionen por causas directamente imputables a el PROVEEDOR, el CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a el PROVEEDOR las fallas o interrupciones del Servicio(s) llamando a Mesa Móvil marcando al \*007 desde su línea del PROVEEDOR o al número telefónico (+52) 5541540403 o al correo electrónico [atencionalcliente@coopermobile.com](mailto:atencionalcliente@coopermobile.com) durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

En caso de interrupción del Servicio por causas imputables a el PROVEEDOR por un plazo igual o mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, el PROVEEDOR se obliga a bonificar al CLIENTE la parte proporcional correspondiente al tiempo que dure la interrupción de dicho Servicio, y como bonificación, el 20% (veinte por ciento) del monto calculado del periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado. Con el pago de la bonificación al CLIENTE se dará por resuelta la compensación por la falla del Servicio; el PROVEEDOR no será responsable por los daños y perjuicios y/o por las utilidades que el CLIENTE dejare de generar y que sean causados por la interrupción en la prestación del Servicio. Si el CLIENTE no permite al PROVEEDOR que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, el PROVEEDOR no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia, no procederá bonificación o compensación alguna, cuando:

- 1) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;
- 2) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;
- 3) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, lo cual será determinado por la Mesa Móvil, en caso de que el Equipo Terminal presente daños, sea un Equipo no homologado, no se encuentre al corriente en las actualizaciones de software del fabricante o haya sido modificado su hardware o software fuera de lo autorizado por el fabricante en la póliza de garantía o
- 4) De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada del PROVEEDOR y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo:

- 1) Al interior de inmuebles;



- 2) Estructuras subterráneas;
- 3) Estacionamientos;
- 4) Elevadores;
- 5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros), o
- 6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

#### **DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD.**

11.1 Los Servicios se prestarán sobre la base de las condiciones precisadas en el presente Contrato. No le será imputable a el PROVEEDOR el mal uso, negligencia, uso no autorizado, uso fraudulento, uso contrario a especificaciones, caso fortuito, fuerza mayor y en general por cualquier uso contrario a la Ley que realice el CLIENTE a través de los Servicios. El PROVEEDOR no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionada con la prestación del Servicio, mencionando en forma enunciativa más no limitativa, seguro(s), y contenido(s) suministrado(s) por terceros. El mal uso de los Servicios y de cualquier información que proporcione o publique el CLIENTE a través del servicio del PROVEEDOR le causará responsabilidad al CLIENTE de eximir y en su caso indemnizar y sacar en paz y a salvo al PROVEEDOR en términos de las disposiciones legales aplicables.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. - ATENCIÓN DE CONSULTAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.**

12.1 Para la atención de consultas, aclaraciones o quejas, el CLIENTE podrá contactar a Servicios de Atención al CLIENTE y/o mandar un correo electrónico a [atencionalcliente@coopermobile.com](mailto:atencionalcliente@coopermobile.com) reportando la situación concreta a fin de dar inicio al procedimiento de atención del reporte. Las partes establecen un periodo máximo de 15 (quince) días naturales después de la fecha en que se presentó la discrepancia para poder dirimirla. Los servicios de atención al CLIENTE son gratuitos.

#### **DÉCIMA TERCERA. - MODIFICACIONES**

13.1 Modificación de Servicio.

El PROVEEDOR se reserva el derecho de modificar algunas características del Servicio durante la vigencia del presente Contrato, mismas que no afectarán el paquete de Servicio adquirido por el CLIENTE.

13.2 Modificación al Contrato

1) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, el PROVEEDOR se obliga a informar al CLIENTE de cualquier tipo de cambios al mismo.

2) En caso de que el PROVEEDOR por propia decisión, sin que exista mandato judicial y que esto modifique el presente Contrato con la previa aprobación de PROFECO y el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones, podrá exigir el cumplimiento forzoso del presente Contrato y, ante la imposibilidad de ejecutarse, dar por terminado el Contrato sin penalización.

El PROVEEDOR notificará cualquier tipo de cambio, al menos 30 (treinta) días naturales previo a que dichas modificaciones surtan efecto por cualquiera de los medios acordados, incluidos los electrónicos, para lo cual, el CLIENTE contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar al PROVEEDOR lo que a su derecho convenga.

No será necesario el consentimiento del CLIENTE cuando las modificaciones al Contrato o los servicios contratados constituyan una reducción en el precio originalmente contratado; un aumento en la cantidad de servicios incluidos en el servicio originalmente contratados por el mismo precio o un aumento en beneficios adicionales a los servicios originalmente contratados.

#### **DÉCIMA CUARTA. - CAUSAS DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO Y BLOQUEO DE EQUIPO.**

14.1 El PROVEEDOR podrá suspender total o parcialmente el Servicio y/o bloquear el Equipo, previa notificación al CLIENTE por cualquier medio, exceptuando números de emergencia y la recepción de llamadas en términos de la regulación aplicable, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:



- (a) Con efecto inmediato a partir del envío de la notificación al CLIENTE, por uso indebido del Servicio y/o utilizar equipos y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- (b) Por declaración judicial o administrativa, entre otros porque dicha autoridad determine o establezca que el uso que el CLIENTE esté dando a los Servicios contratados con el PROVEEDOR bajo el presente Contrato, viole, incumpla o contraponga alguna de las Disposiciones Aplicables en México.
- (c) Cuando por causas de caso fortuito o fuerza mayor o ventanas de mantenimiento durante la vigencia del presente Contrato, el PROVEEDOR se vea imposibilitado para suministrar los Servicios.
- (d) Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el CLIENTE a el PROVEEDOR, ya sea en el presente Contrato o en cualquier otro documento.
- (e) Con efecto inmediato si el CLIENTE contrata Paquetes o Servicios y los destina para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (Call Center) o para realizar llamadas de forma masiva y no cuente con la previa autorización del PROVEEDOR.
- (f) Con efecto inmediato porque el CLIENTE no cumpla con lo establecido en la Cláusula Décima Sexta de uso no autorizado, fraudulento o abusivo del Servicio.
- (g) Por cualquier otra causa atribuible al CLIENTE que impida a el PROVEEDOR el cumplimiento del presente Contrato.
- (i) Si el CLIENTE utiliza los Servicios para conectar Equipos Terminales habilitados como internet de las cosas (IoT) o Máquina a Máquina (M2M).

La suspensión del Servicio o el bloqueo del Equipo como consecuencia de los incisos antes señalados no implican la cancelación del Contrato.

En el supuesto de robo o extravío por parte del CLIENTE o del Usuario del Equipo, es responsabilidad del CLIENTE notificarlo a Servicios de Atención al CLIENTE para que se pueda llevar a cabo el bloqueo del IMEI; la suspensión total o parcial del Servicio no incluye el bloqueo IMEI.

#### RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS EN CASO DE SUSPENSIÓN.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y ésta hubiese sido imputable al CLIENTE. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término máximo de 24 (veinticuatro) horas.

### DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO.

#### 15.1 Causas de Terminación

El PROVEEDOR podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato en forma automática, sin responsabilidad, pena o cargo alguno y sin necesidad de declaración judicial de conformidad con las disposiciones de esta sección:

(a) Terminación Necesaria: El PROVEEDOR se reserva el derecho de dar por terminado anticipadamente el presente Contrato, con previo aviso de treinta (30) días naturales de anticipación que le haga al CLIENTE, cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente:

- (i) Cuando, al momento de efectuar la activación o durante la vigencia del presente Contrato, por imposibilidad física o razones técnicas no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.
- (ii) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, el PROVEEDOR determine que no es factible continuar prestando dichos Servicios por causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito.

En caso de que se presente alguno de los eventos que se establecen anteriormente, el PROVEEDOR se obliga a devolver al CLIENTE cualquier cantidad prepagada y/o no devengada por éste; por lo demás, no tendrá responsabilidad u obligación alguna.

(b) Rescisión del Contrato: El PROVEEDOR, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado del presente Contrato o de la Ley, podrá dar por rescindido el presente Contrato, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa, mediante aviso por SMS que envíe al CLIENTE, en cualquiera de los siguientes supuestos:



- (i) Si el CLIENTE utilizó los Servicios de forma distinta para la que se contrataron, según lo establecido en el presente Contrato y en la Carátula.
- (ii) Porque el CLIENTE o el Usuario lleve a cabo prácticas irregulares, uso fraudulento o mal uso de la red.
- (iii) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- (iv) Porque alguna Autoridad Competente, ya sea judicial o administrativa, federal, estatal o municipal, determine o establezca que el uso que el CLIENTE esté dando a los Servicios contratados con el PROVEEDOR bajo el presente Contrato, viole, incumpla o contraonga alguna de las Disposiciones Aplicables en México.
- (v) Por incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el presente Contrato, así como a la ley y regulación aplicable.
- (vi) La cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el Contrato, sin la previa autorización del PROVEEDOR.

#### **DÉCIMA SEXTA. - USO NO AUTORIZADO, FRAUDULENTO O ABUSIVO DEL SERVICIO.**

- 16.1 El CLIENTE no debe usar o ayudar a otros a usar el Servicio o un dispositivo para cualquier propósito ilegal, no autorizado, abusivo o fraudulento. El servicio de la SIM puede ser restringido o cancelado si el PROVEEDOR tiene una sospecha razonable de abuso o uso fraudulento ya sea en la red del PROVEEDOR o en la red de los operadores en donde el PROVEEDOR tenga un acuerdo. El PROVEEDOR enviará al CLIENTE un aviso inmediato de dicha restricción o término, excepto cuando le sea solicitado al PROVEDOR por autoridad competente. El CLIENTE debe hacer los esfuerzos necesarios para minimizar el abuso o uso fraudulento, para reportar inmediatamente al PROVEEDOR cualquier abuso o uso fraudulento de los cuales tengan conocimiento, y cooperar en cualquier investigación o persecución que se inicie por el PROVEEDOR.
- 16.2 Abuso y uso fraudulento del Servicio por parte del CLIENTE incluye, pero no está limitado a: (i) intentar o ayudar a otros a acceder, alterar o interferir con las comunicaciones y/o información de otro CLIENTE; (ii) alterar o realizar una conexión no autorizada a la red; (iii) instalar cualquier amplificador, repetidor o cualquier dispositivo que modifique la frecuencia de radio o banda usada para ofrecer el Servicio; (iv) falsear información al momento de la contratación; (v) hacer uso del Servicio de tal manera que interfiera indebidamente con el uso de un servicio de uno o más CLIENTES o usuarios o que interfiera con la capacidad del PROVEEDOR para proporcionar el Servicio; (vi) usar un servicio para transmitir información obscena, flagrante o ilegal; (vii) usar el Servicio sin permiso en un dispositivo robado o perdido; (viii) acceso no autorizado y (ix) uso prolongado del Servicio de acuerdo a la Política de Uso Justo disponible en la página <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliiga/piftext28062113.pdf> fuera de la cobertura local del PROVEEDOR de tal manera que genere incrementos considerables a los costos del PROVEEDOR.
- 16.3 Si el dispositivo de un CLIENTE se pierde o es robado, el CLIENTE debe solicitar al PROVEEDOR la suspensión o cancelación del Servicio del dispositivo y SIM inmediatamente, a través de Servicios de Atención al CLIENTE o el Portal de Internet. Salvo que la ley disponga lo contrario, el CLIENTE es responsable de todos los cargos en que se incurra hasta que se reporte la pérdida o robo al PROVEEDOR. El PROVEEDOR, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo Terminal de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se debe abstener de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes al reporte, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el CLIENTE está haciendo uso del Servicio. El CLIENTE es responsable de proteger cualquier información de su cuenta, identificación de accesos y contraseñas, y debe utilizar apropiadamente Firewalls, Anti-Virus, o cualquier medida similar de protección, todos estos serán costos o gastos propios del CLIENTE.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. - DATOS PERSONALES.**

- 17.1 En relación con las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR manifiesta que es responsable del tratamiento de los datos personales que recabe y que los mismos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de los fines para los cuales fueron proporcionados por el CLIENTE. Si se requiere mayor información puede acceder al Aviso de Privacidad completo a través de la página <https://coopermobile.com/>.

#### **DÉCIMA OCTAVA. - LIMITE DE RESPONSABILIDAD.**



- 18.1 El PROVEEDOR no será responsable de ninguna manera por perjuicios y/o lucro cesante, el acceso, uso indebido que sea contrario a las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables, que realice el CLIENTE o terceros, respecto de los Servicios materia del presente Contrato.
- 18.2 La responsabilidad total que pudiera llegar a tener cualquiera de las partes, por cualquier causa relacionada con este Contrato y los Servicios, no podrá exceder del monto total de Contraprestación equivalente a un mes de Servicio. Ello con independencia al monto total de Contraprestación y/o penalizaciones que en su caso corresponda a cada una de las partes, mismo que deberá ser pagado en los términos previstos en el presente Contrato.

#### DÉCIMA NOVENA. - PORTABILIDAD

- 19.1 El CLIENTE podrá, sujeto a los procesos, procedimientos, requisitos, condiciones generales y formalidades establecidas en la legislación aplicable en materia de portabilidad numérica, solicitar de manera gratuita la portabilidad del número telefónico asignado por el PROVEEDOR, la cual deberá realizarse en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas a partir de que se ingrese la solicitud al sistema electrónico de gestión, conforme lo dispuesto en las Reglas de Portabilidad Numérica. La Portabilidad no eximirá al CLIENTE de cumplir con sus obligaciones contractuales.
- 19.2 Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica por causas imputables al PROVEEDOR, ii) en la fecha comprometida por el PROVEEDOR, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el CLIENTE o bien, iii) los Servicios no se presten por el PROVEEDOR conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el CLIENTE Portado podrá exigir a través de Servicios de Atención al CLIENTE una compensación equivalente a la parte proporcional del tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto. El CLIENTE podrá optar por solicitar la cancelación de los Servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes emitidas por el Instituto.

En caso de que el PROVEEDOR determine como procedente la bonificación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en el párrafo anterior o que el CLIENTE haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el PROVEEDOR se obliga a mandar un mensaje de texto al CLIENTE para informarle.

Cuando un CLIENTE inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales y el pago de los cargos pendientes y/o las penalizaciones correspondientes, lo cual no es un requisito o proceso previo a la portabilidad, pero deberá ser cumplido por el CLIENTE en los términos previstos en el presente Contrato y/o por la Ley.

#### VIGÉSIMA. - ACCESIBILIDAD A USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

- 20.1 Los Servicios se prestarán a todos los Usuarios en forma equitativa, no discriminatoria y en cumplimiento a lo establecido por el Instituto. Se publicarán en la página <https://coopermobile.com/> los mecanismos para atender las necesidades de los CLIENTES con alguna discapacidad que le imposibilite el uso del servicio materia del presente Contrato.

#### VIGÉSIMA PRIMERA. - QUEJAS, CONSULTAS Y ACLARACIONES.

- 21.1 El CLIENTE podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en <https://coopermobile.com/>.

#### VIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

- 22.1 Las partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor en cuanto a la interpretación y cumplimiento del Contrato y de IFT en cuanto al cumplimiento regulatorio y de calidad en la prestación de los Servicios, de acuerdo a sus atribuciones expresas; así mismo, en caso de no acuerdo, las partes acuerdan someterse a las leyes federales y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa.



**VIGÉSIMA TERCERA. - DATOS REGISTRALES.**

23.1 Contrato autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor con el número **411-2024** de fecha **tres de diciembre de dos mil veinticuatro**. Asimismo, el CLIENTE podrá consultar el registro del Contrato en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V.!!Cooper Mobile 411-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Alestra_Servicios_Móviles,_S.A._de_C.V.!!Cooper_Mobile_411-2024.pdf) y en el siguiente código:



**VIGÉSIMA CUARTA. - CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

24.1 El PROVEEDOR dará a conocer al CLIENTE la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet, la cual es del conocimiento del CLIENTE se encuentra disponible para consulta en la página de internet <https://coopermobile.com/>.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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.

**VIGÉSIMA QUINTA. - PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

25.1 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 CLIENTE y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

En todo caso, el CLIENTE no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CLIENTE, se tendrá por no puesta.

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.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las Partes de sus obligaciones, manifiestan que en el mismo no hay error, dolo o lesión que pudiera invalidarlo, por lo que es firmado en dos originales en la Ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**EL PROVEEDOR**

**CLIENTE**

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Por:

Nombre:

Puesto: Representante Legal

Puesto: Representante Legal