



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/226/2023

Expediente: PFC.H.C.1/148/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	CELMAX MOVIL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	YOBI TELECOM
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	211-2023
FECHA DE REGISTRO:	27/03/2023
CONCESION UNICA	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET096727CO-517038
VIGENCIA:	12/04/2048
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL



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

Ciudad de México, a los 27 días del mes de marzo del año 2023.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle





el número de registro **211-2023** de fecha **27 de marzo de 2023**, 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, 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.

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 04 de noviembre de 2022, bajo el número **650-2022** para todos los efectos que haya lugar.

No se omite señalar que, a partir 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 el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



Celmax Móvil, S.A. de C.V.

RFC: CMO101215198

Datos de localización y contacto: Desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 55 4750 5050.

Domicilio: Antonio Dovalí Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO FINAL Y/O CONSUMIDOR (EN LO SUCESIVO EL "CONSUMIDOR"), 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 aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el 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 Móvil, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CONSUMIDOR 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 registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de Internet Móvil de manera anticipada a la utilización de éste, (en adelante el **Servicio de Internet o Servicio de Conectividad**) por lo que la fecha en que se realice la compra de éste servicio que podrá ser en los canales y/o puntos de venta que convencionalmente son para hacer recargas, será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO. Para que el CONSUMIDOR 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 PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS INTERNET MÓVIL.

El CONSUMIDOR podrá adquirir los Servicios de conectividad y/o Internet en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: www.yobitelecom.com y vía Internet en la liga de internet www.yobitelecom.com Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la siguiente liga: www.yobitelecom.com

2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El PROVEEDOR mantendrá activo la SIM por un plazo 60 días a partir de la fecha de vencimiento del último Servicio de Internet Móvil adquirido, una vez vencido el periodo de vigencia contratado, EL PROVEEDOR cancelará la SIM. Si el CONSUMIDOR desea adquirir un Servicio de internet vencidos los 60 días antes indicados deberá comunicarse con el área de atención a clientes de EL PROVEEDOR para ver si es posible que se reactive el Servicio al momento de su nueva compra. Si dentro de los 30 días siguientes a la fecha de vencimiento de los 60 días antes indicados, el CONSUMIDOR no se ha comunicado con el área de atención a clientes, la línea quedará cancelada, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 191 fracción XI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, cuando sea aplicable el caso.

El PROVEEDOR considera un servicio activo mientras el CONSUMIDOR adquiera su Servicio de conectividad a Internet en los puntos de venta autorizados en los que convencionalmente se realizan recargas, correspondientes a su línea durante la vigencia del Servicio de Internet contratado.

Cuando el CONSUMIDOR no compre algún Servicio de Internet en los puntos de recarga por un periodo continuo de 61 días naturales, el servicio entrará en un periodo de suspensión en el que el CONSUMIDOR no podrá navegar en Internet. Si el



Celmax Móvil, S.A. de C.V.

RFC: CMO101215198

Datos de localización y contacto: Desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 55 4750 5050.

Domicilio: Antonio Dovalí Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

CONSUMIDOR adquiere un Servicio de Internet dentro de los 30 días durante la etapa de suspensión antes indicada deberá comunicarse con el área de atención a clientes de EL PROVEEDOR para que se reactive el Servicio.

Cuando el CONSUMIDOR no hubiera adquirido algún Servicio de Internet en los puntos de recarga autorizados por un periodo continuo de 10 días consecutivos adicionales a los 30 días de suspensión, la línea será cancelada.

Para que la cancelación del SERVICIO sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el SERVICIO, una vez que transcurran en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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

- Su saldo sin costo alguno: en el sitio web www.yobitelecom.com y marcando al *5050.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://yobitelecom.com/cobertura/>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://yobitelecom.com/clientes-yobi/>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://yobitelecom.com/politica-de-privacidad-cientes/>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: en la App Yobi o en www.yobitelecom.com
- Mediante escrito libre notificarlo en: Antonio Dovalí Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del CONSUMIDOR la página www.yobitelecom.com en sección de robo o extravío o al *5050 y desde un teléfono fijo al 55 4750 50 50.

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.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en

caso de que el CONSUMIDOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del CONSUMIDOR, por lo cual, este deberá solicitarlo a través de los medios disponibles.

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

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

El CONSUMIDOR 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. 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 pueden ser consultada en el portal www.yobitelecom.com en el que para acceder a ella el CONSUMIDOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CONSUMIDOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al CONSUMIDOR 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 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.

OCTAVA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR podrá ingresar en la página de internet www.yobitelecom.com previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el CONSUMIDOR podrá recibir ayuda por parte



Celmax Móvil, S.A. de C.V.

RFC: CMO101215198

Datos de localización y contacto: Desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 55 4750 5050.

Domicilio: Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el CONSUMIDOR 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: www.yobitelecom.com

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al CONSUMIDOR 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: SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL. Todas las compras de Servicios de Internet en los puntos de recarga autorizados que el CONSUMIDOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

EL PROVEEDOR podrá ofrecer otros Servicios que incluyan los productos que considere convenientes para beneficio del CONSUMIDOR, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

El PROVEEDOR se obliga a informar al CONSUMIDOR de manera gratuita cada vez que adquiera servicios de Internet móvil en los puntos de venta y/o recarga, a través de un SMS al número telefónico o por correo electrónico del CONSUMIDOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto del servicio de Internet contratado;
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra del servicio adquirido;
- Con la compra del servicio de internet adquirido, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia del servicio de conectividad contratado;
- Liga de Internet en donde el CONSUMIDOR pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida, los términos y condiciones aplicables de este contrato y la carta

de derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el CONSUMIDOR desea continuar con el servicio, deberá adquirir de nueva cuenta un servicio de Internet en los puntos de venta y/o recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada compra de servicios de Internet realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones del Servicio adquirido de conformidad con el artículo 191 fracción XVI de la LFTR, el PROVEEDOR debe abonar al CONSUMIDOR que adquiera el servicio de Internet, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente compra que realice el CONSUMIDOR dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al CONSUMIDOR, 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 notificación por escrito al CONSUMIDOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- Por declaración judicial o administrativa.
- A solicitud del CONSUMIDOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.
- Si proporciona información falsa o inexacta.
- Si incurre en acciones que afecten de manera adversa las operaciones del PROVEEDOR, por ejemplo, haciendo un uso indebido de los SERVICIOS.
- En el caso que el EQUIPO o tu uso del SERVICIO este causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los SERVICIOS prestados; el PROVEEDOR deberá justificar que se están causando perjuicios a la red o a los SERVICIOS prestados y procederá a realizar la suspensión del SERVICIO se manera inmediata, no sin antes indicarle al CONSUMIDOR a través de cualquier medio, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión.

No obstante, a lo anterior, se pueden prestar 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 CONSUMIDOR, el



Celmax Móvil, S.A. de C.V.

RFC: CMO101215198

Datos de localización y contacto: Desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 55 4750 5050.

Domicilio: Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

DÉCIMA SEGUNDA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al CONSUMIDOR en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al CONSUMIDOR la parte proporcional del precio del Servicio contratado, 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 CONSUMIDOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del CONSUMIDOR 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 MÓVIL 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 USUARIO.

Es responsabilidad del USUARIO 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 USUARIO 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 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR para informarle.

DÉCIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CONSUMIDORES 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 CONSUMIDOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.yobitelecom.com para que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

DÉCIMA SÉPTIMA: USO ACEPTABLE. Los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el PROVEEDOR al amparo del presente Contrato, son sólo para el uso que fueron contratados. El CONSUMIDOR se obliga a hacer uso de los SERVICIOS única y exclusivamente para uso personal y no así comercial.

DÉCIMA OCTAVA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del CONSUMIDOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los servicios adicionales y los paquetes comerciales que ofrezca el PROVEEDOR.



Celmax Móvil, S.A. de C.V.

RFC: CMO101215198

Datos de localización y contacto: Desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 55 4750 5050.

Domicilio: Antonio Dovali Jaime No.70 Torre A Piso 9 Lomas de Santa Fe C.P.01219, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.

DÉCIMA NOVENA: DERECHOS DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.- Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- a. para solicitar y recibir asesoría del PROVEEDOR sobre los SERVICIOS de telecomunicaciones previstos en este Contrato.
- b. Al momento de la contratación deberá conocer las condiciones comerciales establecidas en este contrato, a través de medios electrónicos, incluyendo el PORTAL.
- c. El CONSUMIDOR con discapacidad tendrá acceso al teléfono 911 para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial que contempla mecanismos que permiten identificar y ubicar geográficamente la llamada y en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- d. El CONSUMIDOR con discapacidad no deberá ser discriminado en la contratación y en la provisión de los SERVICIOS de telecomunicaciones establecidos en este Contrato.
- e. El PORTAL o números telefónicos del PROVEEDOR cuentan con funcionalidades de accesibilidad.
- f. El PROVEEDOR deberá prestar asesoría al CONSUMIDOR con discapacidad a través de su personal calificado.

VIGÉSIMA: TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. Los títulos de las cláusulas que aparecen a lo largo de este instrumento se han insertado con el único propósito de facilitar su lectura, por lo que no definen ni limitan el alcance de las disposiciones contenidas en las mismas.

VIGÉSIMA PRIMERA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al CONSUMIDOR 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA: 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 CONSUMIDOR.

Para que el CONSUMIDOR 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://yobitelecom.com/politica-de-privacidad-cientes/>

VIGÉSIMA TERCERA: 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 CUARTA: 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 CONSUMIDOR y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

VIGÉSIMA QUINTA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 211-2023 de fecha 27 del mes de marzo de 2023.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Celmax Móvil, S.A. de C.V.!!Yobi Telecom 211-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Celmax_Móvil,_S.A._de_C.V.!!Yobi_Telecom_211-2023.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, 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 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.