

FOLIO ELECTRÓNICO: FET099075AU-102273

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 047900

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 22 DE OCTUBRE DE 2020

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES; 4 FRACCIONES V, INCISO III) Y X, INCISO I), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO DE ADHESIÓN

CONTRATO DE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AUTORIZADO: TELECOMUNICACIONES 360, S.A. DE C.V.

SERVICIO OBJETO DEL
CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL

REGISTRO ANTE LA
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR: OFICIO PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/479/2020 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 294-2020

FECHA DE REGISTRO
PROFECO: 28 DE SEPTIEMBRE DE 2020

A T E N T A M E N T E


ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

LDV/gcp

NC.- 2020_11915



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: TELECOMUNICACIONES 360, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: OUI
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 294-2020
FECHA DE REGISTRO: 28/09/2020



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET099075AU-102273
VIGENCIA: 17/01/30
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**TELECOMUNICACIONES 360, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 28 días del mes de septiembre del año 2020.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 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 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 **294-2020** de fecha **veintiocho de septiembre del dos mil veinte**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





OUI
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.
TTS0906264Q3
Insurgentes Sur 3579, Colonia Tlalpan la Joya, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que 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: 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 DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil 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. APLICACIÓN MÓVIL DEL PROVEEDOR (APP OUI)

El PROVEEDOR pone a disposición del SUSCRIPTOR la aplicación informática "APP OUI", diseñada para ser instalada y ejecutada en los Equipos del SUSCRIPTOR, la cual permite acceder a información y ciertas funcionalidades y/o servicios ofrecidos por El PROVEEDOR, la cual puede ser descargada de forma gratuita a través de las tiendas de aplicaciones iOS y Android. A través de la APP OUI, el SUSCRIPTOR puede: efectuar recargas de saldos, así como consultar el saldo disponible, el estado de cuenta o detalle de consumo, las ofertas comerciales y/o paquetes, las tarifas aplicables a los servicios, la carta de derechos mínimos, la cobertura de red, el aviso de privacidad, así como el presente Contrato.

2. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: <https://ouimovil.com/planes.php?plan=planes> vía o bien, puede efectuar recargas de saldo a través de la APP OUI.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: <https://ouimovil.com/planes.php?plan=planes>

3. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

Las políticas del ciclo de vida que resultan aplicables a todas las líneas Prepago de El PROVEEDOR, se desarrollan en las etapas y plazos siguientes: (i) **Fase Activa:** Son las líneas en operación en las cuales el SUSCRIPTOR ha realizado cualquier Recarga de saldo nominal o ha adquirido un Paquete de servicios, lo que le permite originar y recibir cualquier tipo de tráfico hasta agotar su Saldo o hasta la fecha límite en que se habilitó el Paquete de servicios adquirido. La fase tiene la duración del tiempo de vigencia de las Recargas del saldo o del Paquete de Servicios adquirido, el cual puede ir desde 1 (uno) hasta 30 (treinta) días naturales. (ii) **Fase de Comunicación Entrante:** Esta Fase tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales, el cual comienza a computarse según corresponda, al día siguiente en que: (a) haya expirado la vigencia del Saldo, (b) el SUSCRIPTOR haya agotado el



OUI
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.
TTS0906264Q3
Insurgentes Sur 3579, Colonia Tlalpan la Joya, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México

saldo de su recarga, o (c) haya concluido el periodo en el cual se habilitó el uso del paquete de servicios y, éste no haya sido renovado. Durante esta Fase únicamente se pueden recibir llamadas y mensajes de texto (SMS), sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. **(iii) Fase de Inactividad.** Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales correspondientes a la Fase de Comunicación Entrante, la línea pasará a la Fase de Inactividad por un periodo de 305 (trescientos cinco) días naturales, los cuales comenzarán a computarse a partir del día siguiente en que concluyó la Fase de Comunicación Entrante. Durante la Fase de Inactividad, la línea quedará totalmente suspendida y el usuario no podrá originar o recibir ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. Una vez que la línea llegue al final de los 305 (trescientos cinco) días naturales, correspondientes a la Fase de Inactividad sin que el SUSCRIPUTOR haya generado recarga de Saldo o haya adquirido un paquete de servicios, El PROVEEDOR realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el SUSCRIPUTOR habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aún cuando realice una recarga de Saldo o adquiera un paquete de servicios. **(iv) Fase de Cancelación:** En el supuesto de que el SUSCRIPUTOR no efectúe una Recarga de saldo o no adquiera un Paquete de servicios durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales, en las cuales transcurren las Fases de Comunicación Entrante y de Inactividad, la línea pasará a la Fase de cancelación al día 366 (trescientos sesenta y seis) natural, en la cual la línea podrá ser reciclada y reutilizada para ser asignada a un nuevo SUSCRIPUTOR.

El SUSCRIPUTOR puede recuperar el saldo que no haya consumido a la fecha de su expiración, mediante una recarga de Saldo que efectúe durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales en los cuales transcurren tanto la Fase de Comunicación Entrante como la Fase de Inactividad. La recarga de saldo que el SUSCRIPUTOR efectúe durante el transcurso de estos 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales permite pasar a la Fase Activa del servicio.

4. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPUTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPUTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPUTOR podrá consultar en la liga <https://ouimovil.com/planFreeRecurrente.pdf> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

QUINTA: PORTABILIDAD: El SUSCRIPUTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPUTOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRIPUTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPUTOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada

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

- Su saldo sin costo alguno: a través de la APP OUI, y por medio del Centro de Atención Telefónica
- La cobertura donde El PROVEEDOR ofrece el Servicio: a través de la APP OUI, o bien puede ser consultada en <http://ouimovil.com/cobertura.php>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: a través de la APP OUI, o bien puede ser consultada en <https://ouimovil.com/planesytarifas.pdf>
- Aviso de Privacidad integral vigente: a través de la APP OUI, o bien puede ser consultada en 5557270000 o al *311
- El estado de cuenta o detalle de consumos puede ser consultada en cualquier momento a través de la APP OUI.
- 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 57270000 o 8000551515 o bien desde un número OUI marcando *311, así como el correo electrónico ayuda@ouimovil.com.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPUTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

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

El SUSCRIPUTOR 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: 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 cualquier momento en la APP OUI, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, 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.

NOVENA: 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, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el 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 en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) 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 CONSUMIDOR 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 integral, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://ouimovil.com/avisodeprivacidad.pdf>

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

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

DÉCIMA: 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:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

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

DÉCIMA PRIMERA: 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 SUSCRIPTOR 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 SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, 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 de la línea y/o equipo terminal.

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 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 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 TERCERA: 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 de El 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, 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 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 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 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 mandar un mensaje de texto al SUSCRIPTOR para informarle.

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

DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD. El PROVEEDOR es responsable de los datos personales del SUSCRIPTOR, los cuales son tratados a partir de la activación de la línea, con la finalidad de cumplir con los Servicios otorgados al amparo del presente contrato. Asimismo, se informa al SUSCRIPTOR que para conocer las finalidades primarias y secundarias, los términos bajo los cuales serán tratados sus Datos Personales, y en su caso las transferencias que se efectúen, puede consultar el Aviso de Privacidad en el sitio web www.ouimovil.com en la sección Aviso de Privacidad. Con la firma del presente contrato el Cliente autoriza al SUSCRIPTOR el tratamiento de sus datos personales, así como transferir su información a terceros para cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad. El SUSCRIPTOR, en su caso, podrá ejercer sus Derechos ARCO conforme a lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás normatividad aplicable. Las actualizaciones o modificaciones al Aviso de Privacidad estarán disponibles para consulta del SUSCRIPTOR a través sitio web www.ouimovil.com en la sección Aviso de Privacidad.

DÉCIMA SEPTIMA. CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

DÉCIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el



OUI
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.
TTS0906264Q3
Insurgentes Sur 3579, Colonia Tlalpan la Joya, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México

SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

DÉCIMA NOVENA: MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ACEPTACIÓN DISPONIBLES. Son los mecanismos, sistemas y elementos que El PROVEEDOR ha implementado o habilitado para: notificar, comunicar, informar, enviar información o documentación a los SUSCRIPTORES, en relación con la prestación de los Servicios. Algunos de los Medios de Comunicación Disponibles que se puede mencionar son: el Portal de internet, la APP OUI, el Centro de Atención Telefónico, el Correo Electrónico, el envío de SMS.

El SUSCRIPUTOR reconoce que al hacer uso de los servicios, acepta los términos y condiciones del presente contrato, no obstante, cualquier aceptación o autorización adicional que deba efectuar relacionada con el presente contrato o con los servicios, puede efectuarse a través de la impresión de su firma autógrafa, la cual puede ser sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada, por lo cual, las constancias documentales o técnicas en donde sean aplicadas tendrán la plena validez que la legislación le conceda.

Para que El PROVEEDOR pueda utilizar la información del SUSCRIPUTOR para fines mercadotécnicos y publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, El PROVEEDOR debe obtener el consentimiento previo.

VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 294-2020 de fecha 28 del mes de septiembre de 2020.

Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telecomunicacion es 360, S.A. de C.V.!!OUI 294-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Telecomunicacion%20es%20360,%20S.A.%20de%20C.V.!!OUI%20294-2020.pdf) y en el siguiente código:



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