

Contrato No. _____
No. Cuenta: _____

CARÁTULA

No. Registro PROFECO: 378-2022 Fecha de Registro: 15 de junio de 2022.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. RFC: CNO960830IT7. Av. Insurgentes Sur 694, piso 8, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100

INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Nombre: _____ Fecha Nacimiento o RFC: _____
Calle: _____ No. Exterior: _____ No. Interior: _____
Colonia: _____ Entre calle: _____ y calle _____
CP: _____ Ciudad: _____ Estado: _____ Municipio: _____
Referencia del Domicilio: _____
Correo electrónico: _____ Celular: _____
Teléfono: _____ Teléfono Oficina: _____ Otro: _____
Identificación: INE PASAPORTE CÉDULA PROF CARTILLA LICENCIA CONDUCIR OTRA
No. de Identificación: _____

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL A ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR; PLAN CONTRATADO:

Registro de forma de pago: EFECTIVO O CHEQUE TARJETA DE CRÉDITO TARJETA DE DÉBITO
No. de Línea: _____ Modalidad: Mensualidades Fijas por Adelantado Plan Tarifario: _____
Cargo fijo mensual: _____ Minutos incluidos: _____ Mensajes SMS: _____ Megabytes (MB): _____ Redes Sociales: _____
Vigencia indefinida. Plazo Mínimo de Permanencia: SI ___ meses

EQUIPO TERMINAL

Equipo Terminal Provisto (compraventa) De Contado Financiado _____ (No. de Meses)
Equipo Terminal Propio (Cliente)
Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ IMEI: _____
Costo Total: _____ Pago Inicial: _____ Cargo mensual (Financiado) de Equipo Terminal: _____

Penalizaciones: * Pago total de remanente del equipo _____ 20% de mensualidades no devengadas del Plazo Mínimo de Permanencia

CONDICIONES GENERALES

A la firma del presente contrato, acepto que:

- Se me haga llegar mi Estado de cuenta y/o factura mensual vía correo electrónico: SI NO
- El clausulado del presente contrato me fue explicado y autorizo me sea enviado al correo electrónico que se encuentra señalado en el presente Contrato SI NO
- Declaro que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones me fue explicada, entregada y una copia enviada a mi correo electrónico. SI NO
- Puedo consultar el contrato de suscripción vigente, así como la Carta de Derechos Mínimos de Los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en la página www.bluemexico.mx SI NO
- Autorizo a LA EMPRESA para que mis datos sean tratados en términos de lo establecido en el Aviso de Privacidad, mismo que he leído y que puedo consultar en la página: www.bluemexico.mx SI NO
- Autorizo a LA EMPRESA a incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial: SI NO

Podré consultar los centros de pago (bancos y establecimientos), así como cualquier otra información sobre el servicio, en la página web: www.bluemexico.mx, en la App de "LA EMPRESA" o llamando al teléfono: 55 4000 7100

Adicionalmente, acepto que la contratación de los servicios de telecomunicaciones del paquete que ofrece LA EMPRESA, pueden realizarse de manera física y/o electrónica; en caso de realizar la contratación i) física, deberé plasmar mi firma autógrafa al calce del presente contrato; si efectúo la contratación ii) vía electrónica (App, página web, telemarketing o en línea), acepto que al efectuar el primer pago de los servicios elegidos, perfecciono y confirmo mi voluntad aceptando los términos y condiciones contenidos en el presente contrato.

Este contrato lo firma el **CONSUMIDOR** en la Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20____.

Firma de aceptación y conformidad en la contratación del servicio: _____

REGISTRO DE PAGOS CON CARGO AUTOMÁTICO RECURRENTE O ÚNICO

El presente registro de cargo automático recurrente o único deberá ser llenado y debidamente firmado por el **CONSUMIDOR**, en caso de que éste autorice el cargo automático recurrente por el servicio contratado, así como cualquier otro cargo que pudiera generarse del contrato firmado, a través de su tarjeta de crédito, débito o número de clave bancaria estandarizada (en lo sucesivo "clave").

Solicito y autorizo a Corporación Novavisión, S. de R.L. de C. V. (LA EMPRESA) para que de conformidad con el contrato (apertura de crédito, cuenta de cheques, inversiones, etc.) que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria identificada con el número y/o CLABE que abajo se proporciona, se sirva cargar a mi cuenta, la cantidad que resulte a mi cargo derivada del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, cuyo número se identifica en la parte superior derecha del presente documento y de conformidad con los importes que se deriven de las cantidades pactadas. Para los efectos anteriores la presente se extenderá como una adición o anexo al contrato de apertura de crédito, de cuenta bancaria o inversiones que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria, de conformidad con la cláusula que corresponda al citado contrato. Está autorización quedará en vigor por lo menos durante la vigencia del presente contrato

Nombre y firma el **CONSUMIDOR** y tarjetahabiente

En caso de que el titular de la cuenta bancaria no sea el **CONSUMIDOR** del servicio, el primero acepta todos los cargos que resulten de las obligaciones contraídas por el **CONSUMIDOR** en el contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones, quedando como obligado solidario

Nombre y firma del tarjetahabiente y/ó obligado solidario

No. de tarjeta o cuenta

:

:

Clave AMEXCO

CLABE

Fecha de Vencimiento

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO

PERSONA FÍSICA

PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL

PERSONA MORAL

Fecha de autorización: _____

Número de Cuenta: _____

Por este conducto autorizo expresamente a Corporación Novavisión S. de R. L. de C. V. ("LA EMPRESA") para que a través de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones y realice consultas periódicas sobre mi historial y comportamiento crediticio y/o el de la empresa que represento, ante las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Por lo que declaro que conozco el mecanismo, la naturaleza y alcance de esta autorización, así como la información que solicitará y el uso que "LA EMPRESA" hará con tal información. Para el caso de Persona Moral, declaro bajo protesta de decir verdad: ser Representante Legal de la empresa cuyo nombre se especifica en el párrafo inmediato siguiente; manifestando que, a la fecha de firma de la presente autorización, los poderes otorgados no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna. Esta autorización se encontrará vigente durante un periodo de 3 años, contados a partir de su fecha de firma y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

Nombre (s)

Apellido paterno

Apellido materno

Clave del RFC: _____

CURP: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (en caso de persona moral): _____

Nombre (s)

Apellido paterno

Apellido materno

FIRMA PE/ PFAE / PM

FECHA CONSULTA BC / FOLIO BC

Este documento queda bajo la propiedad y resguardo de Corporación Novavisión S. de R. L. de C. V. y/o la Sociedad de Información Crediticia consultada y el **CONSUMIDOR**, para efectos de control y cumplimiento de la Ley para Regular a Las Sociedades de Información Crediticia

PAGARÉ

Bueno por \$ _____ (_____ /100 M.N.)

Ciudad de _____ a _____ de _____ de 20 _____.

Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente en esta Ciudad a la orden de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 M.N.), por costo de Equipo Terminal Provisto. Mismo que será exigible hasta el monto remanente del Equipo.

Nombre: _____ Acepto: _____

Domicilio: _____

Firma: _____ Lugar y fecha: _____

* En términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA OCTAVA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, S. DE R. L. DE C.V. (LA “EMPRESA” O “LA EMPRESA”), Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS SE INDICAN EN EL PRESENTE CONTRATO (EL “CONSUMIDOR”) (EN CONJUNTO LAS “PARTES”), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I. DECLARACIONES

I. LA EMPRESA declara que:

- a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos;
- b) Es una empresa dedicada principalmente a la comercialización de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la concesión que le ha sido otorgada para dichos efectos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y
- c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II. El CONSUMIDOR declara que:

- a) Los datos asentados en el presente contrato son ciertos y correctos, así como, que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con **LA EMPRESA** en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato;
 - b) Los Servicios que contrata con **LA EMPRESA** serán destinados únicamente para su uso personal, y
 - c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- Expuesto lo anterior, las Partes están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. **LA EMPRESA** se obliga a prestar al **CONSUMIDOR** los Servicios de Telecomunicaciones, los cuales consisten en Telefonía Móvil, SMS y/o Datos contratados y referidos en el presente contrato [en adelante el o los Servicio(s)]. Por su parte, el **CONSUMIDOR**, se obliga a recibir los Servicios contratados, y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, cuyas tarifas han sido previamente aprobadas y registradas ante el IFT, así como a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo. Dichos Servicios deberán ser prestados conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

LA EMPRESA 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.

Por su parte, el **CONSUMIDOR** se obliga a recibir los Servicios contratados, destinarlos para su uso personal y a pagar el cargo correspondiente al plan elegido por el **CONSUMIDOR**, así como, a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

El presente Contrato se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas por adelantado, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio.

SEGUNDA. DEFINICIONES:

- **Carátula:** Es la parte frontal de este contrato, que forma parte integral del mismo y que contiene los datos generales del **CONSUMIDOR**, así como, las condiciones generales, Planes Tarifarios, datos del equipo y servicios contratados.
- **Cargo Adicional:** Cantidad que **LA EMPRESA** cobrará y facturará a El **CONSUMIDOR** por el uso de Servicios Adicionales no incluidos en el Plan Tarifario contratado.
- **Cargo Fijo Mensual y/o Renta:** Corresponde al importe que El **CONSUMIDOR** deberá pagar a **LA EMPRESA** de forma mensual por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario contratado.
El Cargo Fijo Mensual se factura por mes adelantado y deberá ser cubierto por El **CONSUMIDOR** en el plazo, forma y lugar establecidos en el presente Contrato.
- **Cargo Mensual por Equipo:** Corresponde al importe que El **CONSUMIDOR** deberá pagar a **LA EMPRESA** de forma mensual por concepto de Equipo Terminal Provisto (financiado).
- **Consumidor:** Aquella persona que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su representante legal.
- **Cobertura Garantizada:** Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales **LA EMPRESA** garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada de **LA EMPRESA** estará disponible en la página en Internet de **LA EMPRESA:** www.bluemexico.mx.

- **Desbloqueo:** Se refiere a la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Terminales Provistos, para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor de Telecomunicaciones. Todos los Equipos Terminales Provistos, son entregados al **CONSUMIDOR** bloqueados; sin embargo, se podrá solicitar su desbloqueo cuando se haya liquidado el costo total del Equipo Terminal Provisto. En caso de que el costo total del Equipo Provisto sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al **CONSUMIDOR** completamente desbloqueado.
- **Equipo Terminal:** Es el equipo de telecomunicaciones Propio o Provisto, mediante el cual el **CONSUMIDOR** puede acceder a los Servicios ofrecidos por **LA EMPRESA** y que son objeto del presente Contrato. El Equipo Terminal deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la ley para poder conectarse a las especificaciones técnicas de la red. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Terminal (IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se asentará en la carátula del presente Contrato.
- **Equipo Terminal Propio:** Es el Equipo Terminal propiedad del **CONSUMIDOR**, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Terminal Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato. El Equipo Terminal Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) para poder conectarse a la red de **LA EMPRESA** y hacer uso de los Servicios contratados. **LA EMPRESA** brindará información al **CONSUMIDOR**, a través de la página en Internet de **LA EMPRESA:** www.bluemexico.mx, respecto de los Equipos Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.
Si el Equipo Terminal Propio no está correctamente Homologado, es posible que puedan tener una incorrecta operación en la Red de **LA EMPRESA**, o en las redes de Terceros, debido a las características técnicas del Equipo o software del mismo, por lo que es posible que no funcione o funcione incorrectamente o interfiera con las redes de telecomunicaciones de **LA EMPRESA** o de Terceros. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de suspender el servicio hasta que el **CONSUMIDOR** reemplace el Equipo Terminal por uno Homologado.
- **Equipo Terminal Provisto:** Es el Equipo Terminal que El **CONSUMIDOR** adquiere directamente con **LA EMPRESA** con motivo del presente Contrato y cuyo costo no ha sido cubierto en su totalidad por el **CONSUMIDOR**. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Terminal Provisto (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.
- **Línea:** El número geográfico móvil que **LA EMPRESA** asigna a El **CONSUMIDOR** con motivo de la celebración del presente Contrato o aquel que el **CONSUMIDOR** conserva en virtud de haber sido portado con **LA EMPRESA**.
- **Servicios:** Los servicios de telecomunicaciones técnicamente factibles que **LA EMPRESA** ofrezca al amparo de las concesiones y/o Autorizaciones otorgadas por el Gobierno Federal y que el **CONSUMIDOR** haya contratado, a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que **LA EMPRESA** presta de manera continua por cualquier medio autorizado.
- **Servicios en Línea LA EMPRESA:** Portal de autogestión en Internet que **LA EMPRESA** pone a disposición del **CONSUMIDOR** para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados y/o su Línea, realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su factura y estado de cuenta, contrate y/o cancele Servicios adicionales, complementarios o de terceros y/o realice recargas de saldo, entre otros.
- **Plan Tarifario:** Es la oferta comercial de Servicios que **LA EMPRESA** ofrece al **CONSUMIDOR** y cuyas características se detallan en la carátula del presente Contrato y/o en la página de IFT: www.ift.org.mx. El Plan Tarifario puede o no incluir una combinación de eventos de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el **CONSUMIDOR** por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta). La información de los Planes Tarifarios disponibles se podrá consultar, además, en la página en Internet de **LA EMPRESA** o cualquier otro medio que **LA EMPRESA** habilite para tal efecto.
- **Portabilidad:** Es el derecho que tiene el **CONSUMIDOR** de cambiar de **LA EMPRESA** de servicios de telecomunicaciones conservando al efecto su mismo número telefónico.
- **Plazo Mínimo de Permanencia:** Plazo mínimo de contratación al que, por virtud del Equipo Provisto elegido por el **CONSUMIDOR**, las Partes se comprometen y obligan a mantener y dar cumplimiento al presente Contrato. Concluido el Plazo Mínimo de Permanencia, el **CONSUMIDOR** podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna.

- **Otros Servicios LA EMPRESA:** Son Servicios prestados por LA EMPRESA distintos a los Servicios de telecomunicaciones.
- **SMS:** El servicio de mensajes de texto cortos o simples, entre teléfonos móviles.
- **Servicios de Roaming Internacional:** Servicio que LA EMPRESA ofrece a **EL CONSUMIDOR** cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red (es) del (los) operador (es) del país visitado.
Para que el CONSUMIDOR pueda hacer uso de este servicio es necesario:
1) Que LA EMPRESA cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el CONSUMIDOR.
2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal (Propio o Provisto) con que cuente el CONSUMIDOR sean compatibles con la red del operador del país visitado.
- **VoLTE:** Modalidad de Servicio de Voz se podrá prestar con terminales que soporten VoLTE, y se ofrece utilizando directamente las funcionalidades VoLTE del equipo terminal. La llamada VoLTE se origina directamente en la terminal del Usuario Final del CONSUMIDOR.
- **mVoIP:** El servicio de voz de mVoIP permite la operación de terminales que, teniendo la funcionalidad LTE, no soportan el servicio VoLTE. Este Servicio funciona mediante la instalación de una aplicación móvil mVoIP en la terminal del Usuario Final del CONSUMIDOR. Para poder utilizar este Servicio es necesario que el CONSUMIDOR cuente con un equipo terminal comprobado para mVoIP, así como la aplicación mVoIP instalada en la terminal del CONSUMIDOR.
- **Tarjeta SIM:** Se refiere al chip inteligente que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de LA EMPRESA.

TERCERA. SERVICIOS ADICIONALES. El CONSUMIDOR podrá contratar en cualquier momento Servicios adicionales, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. Los Servicios adicionales podrán ser contratados en cualquier momento ya sea por escrito, a través de medios electrónicos, vía telefónica o cualquier medio que LA EMPRESA ponga a disposición del CONSUMIDOR. Los Servicios adicionales se cobrarán por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio contratado. Los Servicios adicionales podrán ser cancelados por el CONSUMIDOR en cualquier momento y a través de los mismos medios disponibles para su contratación. La cancelación de los Servicios adicionales se realizará a más tardar a los 5 días naturales posteriores a la solicitud de cancelación.

LA EMPRESA en ningún momento condicionará la prestación de los Servicios contratados a la contratación de un Servicio adicional.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CONSUMIDOR los Servicios adicionales por separado o empaquetados cuando éstos dependan de los Servicios originalmente contratados.

El CONSUMIDOR se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de los Servicios contratados estando fuera del territorio nacional, de conformidad con los términos, condiciones y tarifas establecidas para el Plan Tarifario que El CONSUMIDOR haya contratado.

El CONSUMIDOR podrá consultar los países en los que LA EMPRESA cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet de LA EMPRESA, sección ROAMING: www.bluemexico.mx/roaming, o llamando al 55 40 00 71 00.

LA EMPRESA sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al CONSUMIDOR acceder a los Servicios.

CUARTA. TARIFAS. LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CONSUMIDOR en su página de internet www.bluemexico.mx, las tarifas por el servicio vigentes y aprobadas por el IFT, mismas que también pueden ser consultadas en la página www.ift.org.mx

Las condiciones comerciales, los planes y/o paquetes, así como las zonas de cobertura que tiene autorizadas LA EMPRESA, pueden ser consultadas en su página de internet www.bluemexico.mx

QUINTA. EQUIPO TERMINAL Para que el CONSUMIDOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

El CONSUMIDOR podrá adquirir con LA EMPRESA, en compraventa el Equipo Terminal. El equipo terminal cuenta con garantía la cual estará indicada en la póliza de Garantía incluida en el Equipo, misma que se hará efectiva por el fabricante.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante en la póliza de garantía, siempre que se satisfagan los requisitos para hacer efectiva dicha póliza. LA EMPRESA informará al CONSUMIDOR, el período de duración de la Garantía el cual podrá ser menor al Plazo Mínimo de Permanencia, pero nunca inferior al término establecido en la legislación aplicable y vigente.

Cuando, dentro de garantía, sea presentado el Equipo Provisto ante LA EMPRESA para su revisión y/o reparación, ésta suspenderá durante ese período el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados de conformidad con las disposiciones positivas y vigentes, excepto:

- a) Cuando el equipo no haya sido adquirido con LA EMPRESA;
- b) Cuando el Fabricante determine que la garantía es improcedente en términos de lo establecido en la Póliza correspondiente;
- c) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA, que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones; y,
- d) Cuando el CONSUMIDOR tenga otro equipo y pueda reemplazarlo para hacer uso del o los Servicios.

SEXTA. VIGENCIA. El presente contrato tiene una vigencia indefinida, las partes podrán dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización, solo dando aviso por cualquier medio establecido. Sin perjuicio de lo anterior, las partes pueden pactar un Plazo Mínimo de Permanencia por la adquisición de un Equipo Terminal en Financiamiento, el cual se establecerá en la Carátula.

En caso de que hayan transcurrido 2 días sin que el CONSUMIDOR haya realizado el pago del Cargo Fijo Mensual y/o Renta, automáticamente quedará suspendida temporalmente la cuenta, la cual podrá ser reactivada realizando el pago del saldo deudor, de lo contrario, una vez transcurridos 121 días sin que el CONSUMIDOR haya realizado pago alguno, a decisión de LA EMPRESA, quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el contrato.

En caso de que el CONSUMIDOR esté sujeto a un Plazo Mínimo de Permanencia y solicite un cambio de Plan Tarifario que implique un aumento en el Cargo Fijo Mensual, la solicitud será procedente.

Cuando el CONSUMIDOR solicite un de Plan Tarifario que implique una disminución en el Cargo Fijo Mensual, el CONSUMIDOR deberá cubrir la diferencia existente entre el Cargo Mensual por Equipo aplicable al Plan Tarifario originalmente contratado y aquel aplicable al nuevo Plan Tarifario elegido, multiplicado por los meses restantes del Plazo Mínimo de Permanencia. El CONSUMIDOR deberá cubrir la diferencia señalada en una sola exhibición al momento de la solicitud del cambio de Plan Tarifario.

No obstante, lo anterior, el CONSUMIDOR podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo Terminal Provisto, con lo cual, podrá continuar haciendo uso del Plan Tarifario contratado sin Plazo Mínimo de Permanencia o bien, darlo por terminado sin penalización alguna.

En caso de que el CONSUMIDOR solicite la cancelación del Servicio, LA EMPRESA entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efecto de cualquier reclamación que pudiera suscitarse.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud. LA EMPRESA se abstendrá de realizar nuevos cargos, sin perjuicio de la obligación que tiene el CONSUMIDOR de realizar el pago de los adeudos por concepto de los Servicios utilizados, así como, el saldo pendiente de pago (remanente) por concepto de Equipo Terminal Provisto y, en su caso, la Pena Convencional aplicable, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

SÉPTIMA. PLAN TARIFARIO. El CONSUMIDOR podrá elegir entre:

1. Contratar un Plan Tarifario con Equipo Terminal Propio.

En caso, que el CONSUMIDOR cuente con un Equipo Terminal Propio, y este se encuentre debidamente homologado y liberado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación. LA EMPRESA aplicará únicamente el Cargo de Activación y el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado; o,

2. Contratar un Plan Tarifario con Equipo Terminal Provisto.

En caso de que el CONSUMIDOR, adquiera el Equipo Terminal Provisto con LA EMPRESA, será entregado al CONSUMIDOR el mismo día de la contratación.

LA EMPRESA, podrá ofrecer un Plan Tarifario, sujeto a Permanencia Mínima, por la adquisición de un Equipo Terminal Provisto (Financiamiento).

En la eventualidad de que no se cuente con unidades el mismo día de la contratación, el CONSUMIDOR podrá optar por que éste le sea entregado en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de contratación. En este caso, LA EMPRESA iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación.

LA EMPRESA informará al CONSUMIDOR al momento de la contratación, las formas de pago disponibles para la adquisición del Equipo Terminal Provisto, las cuales se encuentran visibles en la Carátula del presente contrato, el cual podrá ser pagado a plazos o de contado.

El Equipo Terminal Provisto permanecerá bloqueado para ser utilizado únicamente con la red de LA EMPRESA en tanto que no haya sido cubierto el costo total del mismo. Una vez que haya sido cubierto el costo total del Equipo Terminal Provisto, el CONSUMIDOR podrá solicitar su Desbloqueo de manera gratuita a través de los medios que LA EMPRESA habilite para tal efecto.

Durante la vigencia del Plazo Mínimo de Permanencia, **LA EMPRESA** podrá inhabilitar el Equipo Terminal Provisto, en cualquier momento, en los siguientes casos: a) cuando el **CONSUMIDOR** incurra en mora de pago de cualquiera de las parcialidades pactadas; b) cuando el **CONSUMIDOR** haya proporcionado información falsa; c) por mandato de la autoridad (administrativa y/o judicial), y/o d) a solicitud del **CONSUMIDOR** por robo o extravío.

El Equipo Terminal Provisto permanecerá inhabilitado para su uso hasta que el **CONSUMIDOR** se encuentre al corriente del pago de las parcialidades vencidas no pagadas o se subsane la causa que le dio origen. El **CONSUMIDOR** no quedará exento del pago de las parcialidades pendientes de pago y **LA EMPRESA** podrá exigir la liquidación de las parcialidades pendientes de pago en una sola exhibición. Lo anterior, no significa la suspensión o cancelación del servicio que el **CONSUMIDOR** tenga contratado, sino únicamente la inhabilitación del Equipo Terminal Provisto.

OCTAVA. GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES. Si al término o rescisión del Contrato, EL **CONSUMIDOR** no liquida a **LA EMPRESA** el Equipo Provisto en Financiamiento en términos de lo previsto en este Contrato, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por EL **CONSUMIDOR** para garantizar el pago del Equipo Provisto en Financiamiento.

Si al finalizar la relación contractual y EL **CONSUMIDOR** ha pagado a **LA EMPRESA** el equipo, este último tiene la obligación de devolver el pagaré establecido en la Carátula del presente contrato al **CONSUMIDOR**.

NOVENA. ESTADO DE CUENTA Y/O FACTURA. **LA EMPRESA** entregará el estado de cuenta y/o factura que contiene la descripción de los cargos, costos, conceptos, naturaleza de los Servicios y demás disposiciones legales aplicables en el domicilio del **CONSUMIDOR**, sin embargo, el **CONSUMIDOR** podrá optar, a su elección, porque el estado de cuenta y/o factura le sean enviados al correo electrónico señalado en el presente contrato, adicionalmente podrá consultarlo a través de la página web www.bluemexico.mx y/o la app destinadas para este efecto.

DÉCIMA. ACTIVACIÓN Y SERVICIOS ADICIONALES. El servicio de telecomunicaciones contratado por el **CONSUMIDOR** se activará automáticamente una vez habilitado el equipo y los componentes necesarios para la prestación del servicio y una vez que el **CONSUMIDOR** haya realizado el pago del Cargo Mensual de acuerdo a la tarifa correspondiente. Todos los Cargos Mensuales que el **CONSUMIDOR** realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato. **LA EMPRESA** podrá ofrecer planes o paquetes cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Como servicios adicionales, **LA EMPRESA** pone a disposición del **CONSUMIDOR**, los siguientes:

a) LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).

El **CONSUMIDOR** se obliga a cubrir los cargos adicionales correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de **LA EMPRESA** y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos y que se encuentren vigentes.

El **CONSUMIDOR** acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación para verse reflejados en su factura.

b) ROAMING INTERNACIONAL.

LA EMPRESA prestará al **CONSUMIDOR** el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de los operadores con los que **LA EMPRESA** tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional se requerirá que:

- 1) El **CONSUMIDOR** se ubique dentro de la cobertura del operador extranjero con el que **LA EMPRESA** haya celebrado un acuerdo;
- 2) Dicho operador tenga disponibles los Servicios, y
- 3) El Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El **CONSUMIDOR** cubrirá los cargos adicionales correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que, de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie **LA EMPRESA** con esos operadores, los cuales serán tasados al **CONSUMIDOR** conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos adicionales que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

DÉCIMA PRIMERA. PORTABILIDAD. El **CONSUMIDOR** 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 **LA EMPRESA**, 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 **CONSUMIDOR** de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, el pago de cargos pendientes y/o el pago del costo remanente del Equipo Terminal Provisto.

Si la portación a realizar por parte del **CONSUMIDOR** hacia **LA EMPRESA** no se ejecuta en los plazos establecidos o en la fecha comprometida por **LA EMPRESA**, el **CONSUMIDOR** tendrá el derecho de exigir el pago de la pena convencional, conforme a lo señalado en el presente Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. MEDIOS DE CONTACTO. **LA EMPRESA** pone a disposición del **CONSUMIDOR**, los siguientes medios para efectuar consultas, dudas, reclamaciones, lugares y formas de pago y demás información: (i) página web www.bluemexico.mx; (ii) App (iii) Servicios en Línea, (iv) Call Center llamando al 55 4000 71 00.

DÉCIMA TERCERA. NOTIFICACIONES. **LA EMPRESA** se obliga a notificar por cualquier medio al **CONSUMIDOR**, incluido el electrónico, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN POR REPARACIÓN. **LA EMPRESA** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, la suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el **CONSUMIDOR** haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión.

LA EMPRESA no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del **CONSUMIDOR** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, originadas por la manipulación que el **CONSUMIDOR** y/o un tercero.

DÉCIMA QUINTA. FALLAS E INTERRUPTIONES. En caso de que se presenten fallas en los servicios, no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad objeto del presente contrato por causas imputables a **LA EMPRESA**, esta procederá a compensar al **CONSUMIDOR** únicamente la parte proporcional del periodo afectado y en su caso, aplicará una bonificación del 20% en servicios del precio pagado en el periodo afectado, para lo cual el **CONSUMIDOR** deberá llamar para reportar la falla y consultar el procedimiento de bonificación y compensación al número telefónico 55 4000 7100. Dicha bonificación no será aplicable en los servicios que obedezcan a un hecho no imputable a **LA EMPRESA** o al mantenimiento de la red de telecomunicaciones, **LA EMPRESA**, dará aviso al **CONSUMIDOR** por cualquier medio con una antelación de 24 horas, dicho mantenimiento no durará más de 24 horas., o a un hecho no imputable a **LA EMPRESA**.

A partir de que **LA EMPRESA** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base en éste se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no podrá exceder las 48 horas siguientes al reporte recibido y en su caso, **LA EMPRESA** deberá observar las disposiciones en materia de Telecomunicaciones relacionadas con fallas.

LA EMPRESA ajustará o bonificará en su caso, los cobros o cargos realizados indebidamente al **CONSUMIDOR** dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, siempre y cuando sean procedentes.

DÉCIMA SEXTA. ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPO TERMINAL. En caso de robo o extravío del Equipo Terminal, o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios en el territorio nacional o el extranjero, el **CONSUMIDOR** deberá inmediatamente notificar y solicitar a **LA EMPRESA**, a través de los medios disponibles para ello, la suspensión de los Servicios y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto que haya sido robado o extraviado, debiendo entregar a **LA EMPRESA** para tal efecto, una copia de la denuncia presentada ante la Autoridad competente.

En tanto el **CONSUMIDOR** no realice la notificación y solicitud de suspensión y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal robado o extraviado, y no entregue una copia de la denuncia presentada ante la Autoridad competente, éste seguirá siendo responsable del pago de los Servicios contratados y/o que sean contratados con posterioridad. Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el **CONSUMIDOR** sólo será responsable de los consumos y contratación de Servicios realizados con anterioridad a dicho

reporte, además de cualquier cargo fijo por Servicios que se haya contratado previo a la fecha del reporte, incluido el costo del Equipo Terminal Provisto.

LA EMPRESA suspenderá el cobro de los Servicios hasta que la línea haya sido reestablecida.

La suspensión de los Servicios por robo o extravío y/o el bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal reportado como robado o extraviado no implican la terminación del Contrato y, por lo tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al **CONSUMIDOR**.

No obstante lo anterior, el **CONSUMIDOR** tendrá el derecho de solicitar a **LA EMPRESA** el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Terminal o presente a la Empresa un Equipo Terminal Propio, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de **LA EMPRESA**.

La solicitud de suspensión del servicio no implica el bloqueo inmediato del número de serie IMEI, por lo que el **CONSUMIDOR** deberá solicitar expresamente el bloqueo del número de serie IMEI.

DÉCIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN. **LA EMPRESA** podrá suspender y/o cancelar el Servicio, si el **CONSUMIDOR** incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Falta de pago de Cargo Mensual o pago del Servicio;
2. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones o cualquier otra disposición legal positiva y vigente, y/o de manera indebida.
3. Por declaración judicial o administrativa.

DÉCIMA OCTAVA. TERMINACIÓN. **LA EMPRESA** podrá rescindir el presente Contrato, en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar el Servicio en contravención a las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones aplicable.
- b) Por incumplimiento del **CONSUMIDOR** a cualquier disposición del presente Contrato.
- c) Si el **CONSUMIDOR** comercializa o revende el Servicio contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **LA EMPRESA**.
- d) Si el **CONSUMIDOR** cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato, sin la autorización previa y por escrito de **LA EMPRESA**.
- e) Cuando el consumidor utilice un Equipo Terminal que no se encuentre homologado y sea distinto al adquirido de **LA EMPRESA**, y que este genere a interferencias que afecten a las redes de Telecomunicaciones

DÉCIMA NOVENA. RESCISIÓN. El **CONSUMIDOR** podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, en los siguientes casos:

Si **LA EMPRESA** hace caso omiso a cualquier solicitud presentada, debidamente formulada por el **CONSUMIDOR** para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.

- Por el incumplimiento de **LA EMPRESA** a cualquier disposición del presente contrato.
- En caso de que **LA EMPRESA** no cumpla con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera de este contrato.
- En caso de que **LA EMPRESA** modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- Por incumplimiento de parte de **LA EMPRESA** a cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones aplicable.

VIGÉSIMA. PENALIZACIÓN. Las partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

En caso de que el **CONSUMIDOR** haya optado por la contratación de un Plan Tarifario con Equipo Terminal Provisto, y el **CONSUMIDOR** quiera dar por

terminado el presente contrato de manera anticipada, deberá pagar a **LA EMPRESA**, el costo remanente del equipo, en una sola exhibición, así como la pena convencional por terminación anticipada del 20% del Cargo Fijo Mensual, multiplicado por los meses remanentes del plazo forzoso.

VIGÉSIMA PRIMERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. **LA EMPRESA** está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el **CONSUMIDOR**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. USO DE INFORMACIÓN. La aceptación del **CONSUMIDOR** para que **LA EMPRESA** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **CONSUMIDOR** en el presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. CESIÓN DE DERECHOS. El **CONSUMIDOR** no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de **LA EMPRESA**. Cualquier acto que realice el **CONSUMIDOR** no podrá interpretarse como alguna acción que libere de responsabilidad u obligación a éste, derivado del presente Contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. JURISDICCIÓN E INTERPRETACIÓN. Para la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación, rescisión y todo lo relativo al presente contrato, las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes federales competentes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos y al fuero de los Tribunales Federales ubicados en la Ciudad de México, por lo que renuncian irrevocablemente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros. 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 del Instituto Federal de Telecomunicaciones en cuanto al cumplimiento regulatorio y de calidad en la prestación de los Servicios, de acuerdo a sus atribuciones expresas.

El presente contrato se encuentra regido 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 tendrá por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.

VIGÉSIMA QUINTA. El presente modelo de Contrato de Adhesión ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 378-2022, de fecha 15 de junio de 2022.

Asimismo, el **CONSUMIDOR** podrá consultar dicho registro en: [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Corporación Novavisión,S.deR.L.deC.V.!!Blue_378-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Corporación_Novavisión,S.deR.L.deC.V.!!Blue_378-2022.pdf) y en el siguiente código (QR):

