



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET FIJO EN CASA EN ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA, POR UNA PARTE, EL PROVEEDOR Y, POR OTRA PARTE, EL CLIENTE Y, EN SU CONJUNTO DENOMINADOS COMO LAS PARTES, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:**

**DECLARACIONES**

Las PARTES declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio brindados por el CLIENTE son ciertos.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Que aceptan que el presente Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertasen.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión son las firmas que plasmen las partes en el Contrato.
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a 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 y/o Servicio de Internet fijo en casa (HBB), (en adelante “el Servicio”), de manera conjunta o separada, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa correspondiente, según el plan o paquete y esquema de pago que haya seleccionado el CLIENTE, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “Instituto”), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente Contrato se regirá bajo el esquema de PREPAGO (a través de recargas, en el cual se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo); 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 CLIENTE por la prestación del Servicio, así como, de los bienes o Servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el CLIENTE y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al CLIENTE a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el CLIENTE puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD

alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO TERMINAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EQUIPO).** Para que el CLIENTE haga uso del Servicio Telefonía Móvil, deberá contar con el Equipo necesario para recibir el servicio, el cual será PROPIEDAD del CLIENTE, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado o ser compatible con el Servicio que se brinda, El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

El PROVEEDOR está obligado a realizar una valoración del equipo y determinar si es viable su utilización y, en caso afirmativo informará al CLIENTE previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos del equipo.

Para que el CLIENTE pueda hacer uso del servicio de Internet fijo (HBB) deberá adquirir un equipo terminal que el PROVEEDOR pondrá a su disposición para su adquisición y uso del mismo en un esquema de Compraventa de dicho equipo.

**CUARTA. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.**

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDOS. El CLIENTE podrá realizar recargas en los lugares autorizados por el PROVEEDOR, mismos que pueden ser consultados en la siguiente liga de internet: <https://pagos.vivamx.com.mx/recargas>
2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.



**Etapas Activas.** Tiene una duración de 30 días naturales y en esta etapa están líneas nuevas y líneas que se encuentran con Paquetes vigente.

**Etapas de Suspensión.** Empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la Etapa Activa y tendrá una duración de 30 días naturales; comenzará si el CLIENTE no tiene un Paquete vigente ni realiza una Recarga dentro de la Etapa Activa, la línea entrará en suspensión temporal en donde no podrá realizar llamadas ni enviar mensajes de texto (SMS) pero si recibir.

**Etapas de Pre-Desactivación.** Si el CLIENTE no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa de Suspensión, la línea entrará en Etapa Pre-Desactivación, la cual se mantendrá así durante un periodo de 30 días naturales.

**Etapas de Desactivación.** Si el CLIENTE no realiza una recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa de Pre-Desactivación, la línea entrará en la Etapa de Desactivación, la cual tendrá una duración de 90 días naturales contados a partir del día siguiente de que haya concluido la etapa anterior.

**Cancelación.** Si el CLIENTE no realiza ninguna recarga ni registra eventos de tráfico saliente durante la Etapa de Desactivación, habrá acumulado 180 días desde el día 1 de su Etapa Activa, por lo que la línea será cancelada.

En caso de que el CLIENTE 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.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El CLIENTE 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 CLIENTE cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

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

**QUINTA. PORTABILIDAD DE TELEFONÍA MÓVIL.** El CLIENTE tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El CLIENTE 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 CLIENTE.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al CLIENTE el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, 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 CLIENTE.** El CLIENTE tiene los siguientes medios de consulta:

- Consulta de saldo sin costo: enviar un mensaje de texto con la palabra SALDO al 52142 o desde <https://app.vivamx.com.mx>.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://vivamx.com.mx/mapa-cobertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://vivamx.com.mx/tarifas/>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://documentos.vivamx.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.pdf>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://app.vivamx.com.mx>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o equipo, se encuentra disponible el chat de la página web <https://vivamx.com.mx/>, el número de atención a clientes \*211, así como el correo contacto@vivamx.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 [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

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 puede ofrecer Servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el CLIENTE lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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



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

El CLIENTE puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

#### **OCTAVA. 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 PROVEEDOR cuenta con una plataforma, en la cual el CLIENTE puede darse de alta al registrarse, generando así su usuario y contraseña, en la siguiente liga <https://app.vivamx.com.mx>, una vez registrado, el CLIENTE podrá visualizar, sus datos, número de Contrato, consulta de detalles del servicio contratado, vigencia de la recarga, promociones, formas de pago y recargas, entre otros.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CLIENTE lo hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al cliente que se encuentran establecidos en el presente contrato, debiendo el PROVEEDOR efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el Servicio, el CLIENTE deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: a) insertar la SIM dentro de su equipo, y b) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje de texto o en caso de servicio de internet, el CLIENTE podrá ingresar a la página de internet <https://vivamx.com.mx/> para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el CLIENTE podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

Al activarse esta SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del CLIENTE) y eso hace que el CLIENTE pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que sólo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que la SIM se encuentre dañado, el CLIENTE deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una SIM nueva sin costo alguno.

Al activar el Servicio, el CLIENTE manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
2. Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://vivamx.com.mx/>

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el CLIENTE con la activación del servicio que éste mismo realice.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRIPOR 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 CLIENTE realice posteriores a la aceptación del presente Contrato se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este 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 informará al CLIENTE por medios electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, de manera gratuita cada vez que realice una recarga para disfrutar el Servicio. El CLIENTE podrá consultar en la plataforma del PROVEEDOR a través de la liga <https://vivamx.com.mx/>, en la cual se dará de alta, la siguiente información:

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

El CLIENTE del Servicio de Internet tendrá a su disposición los siguientes medios para efectuar sus recargas, así como para consultar su saldo, la descripción de la oferta comercial o



beneficios incluidos por la recarga, así como la vigencia de la recarga:

- a) En la página web: <https://vivamx.com.mx/>
- b) Lugares autorizados señalados en la página web: <https://vivamx.com.mx/>

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

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

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al CLIENTE, 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, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El CLIENTE 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 a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al CLIENTE, 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 en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
- 2. Por declaración judicial o administrativa.
- 3. A solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CLIENTE, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente servicio, plan o paquete contratado. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

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

**DÉCIMA TERCERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al CLIENTE en los siguientes casos:

- 1. Cuando por causas atribuibles al PROVEEDOR no se preste el Servicio de telecomunicaciones 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 Instituto, 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 precio pagado por el servicio que corre.
- 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 CLIENTE, 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. En caso de que el PROVEEDOR no haya restablecido dentro de las 24 horas el Servicio y sea por causas imputables al PROVEEDOR, éste deberá además bonificar 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 CLIENTE para reporte 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 (cinco) días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el CLIENTE haya realizado la reclamación correspondiente.
- 2. La bonificación y compensación se realizará en Servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.



**DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN Y/O RESCISIÓN DEL CONTRATO.** El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa.
- b. Si el CLIENTE no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- c. Si el CLIENTE cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d. Si el PROVEEDOR no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto.
- e. Si el CLIENTE proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g. Por utilizar los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios.
- h. Si el CLIENTE, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o del Instituto.
- i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los Servicios objeto del Contrato.

En caso de que sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá cerciorarse que el CLIENTE no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el CLIENTE tenga saldo pendiente de ser abonado y/o 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.

**DÉCIMA SEXTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL.**

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 CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE 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 CLIENTE por los hechos antes mencionados.

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

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

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el Instituto.

**DÉCIMA SÉPTIMA: 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 clientes 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 clientes situados en supuestos equivalentes o similares, el CLIENTE puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al CLIENTE la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la cara a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**DÉCIMA NOVENA: AVISO DE PRIVACIDAD Y 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 CLIENTE.



Para que el CLIENTE 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://documentos.vivamx.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.pdf>

Se informa al CLIENTE que al activar el servicio está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

**VIGÉSIMA: AUTORIDAD COMPETENTE.** La Procuraduría Federal del Consumidor (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 Instituto y a la PROFECO les 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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA PRIMERA: 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 Servicio. Si el Servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del Servicio.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ de 2023.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en <https://buocomercial.profeco.gob.mx/xxx> 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 CLIENTE, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la

página de internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra 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.