

CONTRATO POR ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL “CONTRATO”) QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, TELIGENTIA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO REFERIDA POR SU NOMBRE COMERCIAL “CIERTO”) Y, POR LA OTRA PARTE, EL USUARIO QUE ADQUIERA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CIERTO (EN LO SUCESIVO REFERIDO COMO EL “USUARIO” O LOS “USUARIOS” INDISTINTAMENTE Y CONJUNTAMENTE CON CIERTO REFERIDOS COMO LAS “PARTES”), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

#### DECLARACIONES:

- I. CIERTO declara, por medio de su representante, y bajo protesta de decir verdad que:
  - I.A Es una sociedad mercantil debidamente constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública No. 14,030 de fecha 16 de junio de 2003 otorgada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Ruíz Aguirre, actuando en su carácter de titular de la Notaría Pública número 229 del Distrito Federal inscrita en el Registro Público de Comercio en el Distrito Federal bajo el folio mercantil número 309495 de fecha 22 de septiembre de 2003.
  - I.B Cuenta con un permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones (el “Permiso”), otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes con fecha 7 de abril de 2006, y según dicho Permiso ha sido modificado al día de hoy, según se desprende de la constancia de inscripción en el Registro de Telecomunicaciones emitido por la Comisión Federal de Telecomunicaciones con folio de inscripción 004874 de fecha 11 de diciembre de 2009.
  - I.C Su registro Federal de Contribuyentes es TEL030618AN8
- II. Declara el USUARIO bajo protesta de decir verdad, que:
  - II.A Es su voluntad adquirir los Servicios (según dicho término se define adelante) prestados por CIERTO en términos de lo establecido en el presente Contrato.
  - II.B Acepta las obligaciones derivadas del consumo correspondiente a los Servicios de conformidad con las tarifas en vigor al momento de usar dichos Servicios y de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.
  - II.C Que sus datos personales, entre los cuales se encuentran su nombre, domicilio, datos de localización, en su caso, Registro Federal de Contribuyentes, y demás información proporcionada a CIERTO para efectos del presente Contrato serán aquellos que otorgue cada USUARIO en específico al momento de solicitar la contratación de los Servicios de Cierto, misma información que será en todo momento cierta, completa y correcta, en los términos y conforme a la documentación presentada para tal efecto.

CONSECUENTEMENTE, las Partes se obligan en el presente Contrato de conformidad con las siguientes

#### CLÁUSULAS

## **PRIMERA- DEFINICIONES.**

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

**Contrato:** El presente Contrato, los Términos y Condiciones Generales y la Guía del Usuario que acompaña a la Tarjeta SIM, mismos documentos que se consideran celebrados entre el Usuario y CIERTO para todos los efectos a que haya lugar en el momento en que el Cliente firma el presente Contrato o bien, registra, usa o activa una Cuenta, utiliza los Servicios de Recarga o utiliza cualesquiera otros Servicios de CIERTO de cualquier otra manera, lo que ocurra primero.

El presente Contrato ha sido elaborado por CIERTO de conformidad y en estricto cumplimiento de todas las disposiciones legales aplicables y ha sido aprobado y debidamente registrado ante la PROFECO y el IFT.

El Contrato, los Términos y Condiciones Generales, la Guía de Usuario y cualquier otro documento que firme el USUARIO se considerarán como un solo y mismo documento y parte integrante del presente Contrato para todos los efectos a que haya lugar.

**Cuenta:** La cuenta de teléfono móvil registrada o activada por el USUARIO que CIERTO utiliza para proporcionarles los Productos y Servicios al USUARIO y para administrar los Datos Personales del mismo.

**Activación:** Es el proceso mediante el cual la línea de prepago queda lista para ser usada por el USUARIO. Consistente en insertar el chip de CIERTO en el equipo móvil del USUARIO para utilizar los servicios y recibir, un mensaje (SMS) con el número telefónico y el saldo inicial asignado a dicho chip.

**Código de Prácticas Comerciales:** Es el documento aprobado por el IFT que sirve como un manual práctico para regular la relación, así como los derechos y obligaciones mínimas de las Partes conforme al presente Contrato, el cual estará disponible en la página [cierto.com.mx/practicas\\_comerciales](http://cierto.com.mx/practicas_comerciales)

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

**Equipo:** Terminal de comunicaciones propiedad del USUARIO, debidamente desbloqueada, mediante la cual el USUARIO se conecta a la red pública de telecomunicaciones comercializada por CIERTO para poder usar los servicios proporcionados por CIERTO de conformidad con el presente Contrato. Es responsabilidad del USUARIO que el Equipo sea compatible con la red pública de telecomunicaciones comercializada por CIERTO, haciendo uso únicamente de terminales debidamente homologadas ante el IFT para dicho fin.

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

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

**MVNO:** Por sus siglas en inglés, significa la comercialización de los servicios de una red pública de telecomunicaciones bajo la modalidad de operador virtual móvil.

**MMS:** Sistema de Mensajería Multimedia (Multimedia Messaging System), es un estándar de mensajería que le permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video, imágenes o cualquier otro contenido disponible en el futuro.

**Partes:** Son CIERTO y el USUARIO, es decir, los contratantes del Contrato.

**Permiso:** Significa el permiso de CIERTO para comercializar servicios de telecomunicaciones según el mismo se describe en la Declaración I.B del presente Contrato.

**PROFECO:** La Procuraduría Federal del Consumidor.

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

**Secretaría:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**Servicio o Servicios:** Se refiere al servicio público de telefonía, mensajes y datos móviles y a los Servicios Adicionales. En cualquier tiempo, CIERTO podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes. La descripción del Servicio y las Tarifas aplicables podrán ser consultados por el USUARIO en [cierto.com.mx/servicios](http://cierto.com.mx/servicios).

**Servicios Adicionales:** Son todos aquellos servicios de telecomunicaciones diferentes a los Servicios que contrate el USUARIO de manera separada conforme a la Cláusula Sexta del presente Contrato, que técnicamente le sea posible comercializar a CIERTO, para los cuales se encuentre autorizado conforme al Permiso (o que no requieran autorización conforme a la Ley y demás disposiciones legales aplicables) y que CIERTO ofrezca a sus CLIENTES en términos y condiciones y sujetos a las Tarifas establecidas en el presente Contrato.

**Servicios de Atención al Cliente:** Son aquellos servicios de solución de dudas, atención a quejas, activación de planes y servicios prestado vía telefónica llamando sin costo al 01800-044-5565 o al \*767 desde una línea CIERTO.

**Servicios de Recarga:** Es aquel servicio mediante el cual se puede añadir saldo a líneas CIERTO de manera electrónica o mediante un Número de Identificación Personal (NIP) impreso, generalmente, en una tarjeta y oculto por una película plástica que se elimina rascándola, para revelar dicho NIP.

**Términos y Condiciones Generales:** Significa el documento titulado de la misma manera que se adjunta como parte integrante del presente Contrato y en que se desarrollan algunos términos y condiciones adicionales que rigen la relación entre las Partes.

**Tarifas:** Se refiere a las tarifas para el uso de los Servicios debidamente registradas ante IFT y disponibles en: [cierto.com.mx/tarifas](http://cierto.com.mx/tarifas)

**USUARIO o Cliente:** La persona física o moral que contrata o usa los Servicios de CIERTO de conformidad con el presente Contrato.

**1.2 Interpretación de los términos definidos.** Los términos definidos en el presente Contrato aplicarán tanto a la forma singular como al plural de dichos términos. Cuando el contexto así lo requiera, cualquier pronombre incluirá la forma masculina, femenina o neutra correspondiente. Salvo que expresamente se establezca lo contrario, todas las referencias a las cláusulas, incisos, sub-incisos o numerales de las cláusulas se refieren a cláusulas, incisos, sub-incisos o numerales de las cláusulas del presente Contrato y todos los apéndices, anexos o documentos adjuntos que se utilizan en el presente Contrato se entenderán incorporados por referencia al presente Contrato.

Asimismo, se entenderá que cualquier referencia a cualquier contrato, convenio, términos, documento o instrumento incluye la referencia a dicho contrato, convenio, términos, documento o instrumento según el mismo sea modificado, reformado o adicionado en cualquier momento y la Ley, las Disposiciones del IFT y/o cualquier ley, reglamento, lineamientos, regla, norma o disposición legal incluye las reformas a los mismos en cualquier tiempo y cualquier ley, norma, disposición, regla o reglamento que los sustituya.

## **SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE.**

El presente Contrato tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de CIERTO y sus USUARIOS, en relación con la prestación, funcionamiento, desempeño y uso de los Servicios.

CIERTO se obliga a ofrecer los Servicios, entre los cuales, se incluyen servicios de telefonía móvil, llamadas de voz, mensajería y servicios de datos, correo de voz, Servicios de Recarga, Servicios Adicionales y Servicios de Atención al Cliente, definidos en la cláusula primera de Definiciones de este Contrato.

CIERTO se obliga a prestar los servicios durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, excepto los Servicios de Atención al Cliente que se prestarán de lunes a domingo de 8am a 8pm, hora del centro de México. Estos Servicios se prestarán únicamente en las áreas básicas de servicio, regiones o áreas de cobertura que estén autorizadas en los títulos de concesión de los operadores con quien CIERTO formalice acuerdos y en estricto apego a la Ley y en conformidad a las concesiones, autorizaciones y registros que correspondan ante el IFT, mismas áreas o regiones de cobertura geográfica que podrán ser en todo momento consultadas por el USUARIO en la página web de CIERTO en: [cierto.com.mx/cobertura](http://cierto.com.mx/cobertura)

## **TERCERA.- SERVICIOS.**

**3.1 Naturaleza de los Servicios.** CIERTO ofrece los Servicios objeto del presente Contrato bajo la modalidad de MVNO, mismos que incluyen:

- a) Emisión y recepción de llamadas de voz nacional e internacional
- b) Acceso a Internet
- c) Transmisión y recepción de mensajes de texto (SMS) o (MMS)

En cualquier tiempo, CIERTO podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes, siguiendo en todo momento lo dispuesto por la Ley y las Disposiciones del IFT.

**3.2 Portabilidad numérica.** De conformidad con la Ley y demás disposiciones legales aplicables, CIERTO permitirá en todo momento que sus CLIENTES cambien de operador conforme a lo establecen las Reglas para Implantar la Portabilidad de Números Geográficos y No Geográficos publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 12 de junio de 2007.

**3.3 Calidad del servicio.** Los Servicios serán prestados de forma continua y eficiente, de conformidad con la legislación aplicable y sujeto a las características establecidas para tal efecto en el Código de Prácticas Comerciales.

## **CUARTA.- TARIFAS Y FORMA DE COBRO DE LOS SERVICIOS.**

Las Tarifas aplicables a los servicios otorgados por CIERTO, serán las publicadas en su portal web [cierto.com.mx/tarifas](http://cierto.com.mx/tarifas) conforme a las mismas se encuentren en todo momento inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones administrado por el IFT.

La forma de cobro, por la utilización de los Servicios será en todo momento bajo la modalidad de prepago y podrá ser contratada por el USUARIO libremente bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

- a. **Llamadas de voz:** Redondeo por minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o cobro por segundo para llamadas a cualquier destino dentro y fuera de México. El tiempo de cobro para una llamada, sin perjuicio de otros planes por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad que ofrezca CIERTO de momento a momento. El tiempo se contabiliza a partir de que el USUARIO presiona el

botón de llamar en su y termina al finalizar la conexión de la llamada de forma intencional o por otras razones. No hay cobro por llamadas entrantes.

- b. **Uso de Datos:** El uso de datos se mide en bytes. Cada sesión de datos que iniciada se redondea al kilobyte más cercano y el cargo se aplica según la tarifa de datos contratada. Se cobrará un cargo por todos los datos descargados en el Equipo.
- c. **Uso de SMS o MMS:** De acuerdo con la tarifa contratada, se te podrán aplicar cargos por envío de mensajes de texto y/o datos. El uso de mensaje de texto (SMS) se mide por evento de 140 caracteres, Solo hay cobro por mensajes salientes, los mensajes recibidos no tienen costo. El uso de mensajes de datos (MMS) se regulará conforme al inciso inmediato anterior.

Al tratarse de servicios de prepago, el usuario deberá adquirir previamente los Servicios mediante cualquier medio físico y/o electrónico que establezca CIERTO para tal efecto y, en su caso, usar los Servicios de Recarga que correspondan.

#### **QUINTA.- OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR LOS SERVICIOS.**

CIERTO proporcionará en todo momento los Servicios contratados de manera no discriminatoria y con base en la Tarifa y calidad convenidas, siendo responsable frente a los USUARIOS de la calidad y continuidad de los Servicios de conformidad con la Ley, las Disposiciones del IFT, su Permiso y demás disposiciones legales aplicables.

La telefonía móvil es una forma de comunicación inalámbrica y opera sobre la base de la transmisión de señales de radiofrecuencia en una banda de frecuencia del espectro radioeléctrico. Por su misma naturaleza, la transmisión de estas señales de radiofrecuencia puede verse afectada por la congestión en la red debido a la cantidad de llamadas, mensajes y/o datos que están siendo enviados y recibidos, condiciones climáticas o ambientales, y/o el estado de la infraestructura de las redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios cuyos servicios CIERTO comercializa en virtud del presente Contrato.

Conforme a su carácter de MVNO, CIERTO proporcionará los Servicios utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de uno o más concesionarios debidamente autorizados para tales efectos por el Gobierno Federal. Ocasionalmente algunas de estas redes pueden no estar disponibles por mantenimiento, modificaciones, actualizaciones, emergencias o para proteger la seguridad de la propia red que le son ajenas y no imputables a CIERTO. En esos casos los Servicios pueden no estar disponibles de manera temporal.

La transmisión de las señales de radiofrecuencias también puede verse afectada por la ubicación de las estaciones de base, los obstáculos tales como edificios o pasos subterráneos, y por factores externos tales como las condiciones geográficas o atmosféricas. Los Servicios también pueden verse afectados por la calidad o características de la Terminal (teléfono móvil) elegido y utilizado por el USUARIO, lo que es ajeno y no imputable a CIERTO.

CIERTO proporcionará en todo momento los servicios obedeciendo a la calidad contratada y establecida en su Código de Prácticas Comerciales y hará sus mejores esfuerzos para garantizar la prestación de los Servicios sin interrupción o error alguno (en términos de disponibilidad de red, calidad o la cobertura) y que los Servicios se adecuen a los términos contratados, excepto por aquellos casos en que dichos errores o fallos se deriven de actos o hechos inimputables a CIERTO y/o a necesidades específicas no contratadas por el USUARIO, y/o a cualquier falla (de la Terminal o de la red) no imputable a CIERTO y/o interceptaciones no autorizadas hechas por terceros ajenos a CIERTO.

#### **SEXTA.- SERVICIOS ADICIONALES**

El USUARIO podrá contratar de manera separada y de forma complementaria Servicios Adicionales, mismos que no son obligatorios y de ninguna forma se consideran como requisito para otorgar los Servicios contratados.

Para contratar Servicios Adicionales, el USUARIO podrá ingresar al portal web de CIERTO [cierto.com.mx/servicios](https://cierto.com.mx/servicios) en el cual encontrará toda la información relativa a dichos servicios, sus características y Tarifas. Las que podrán variar en cualquier momento, estando siempre disponibles al USUARIO a través del portal web.

El USUARIO podrá solicitar en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales contratados con CIERTO, a través en el portal web o por medio de cualquier otro medio de atención al cliente y cumpliendo los requisitos para tal efecto conforme al Código de Prácticas Comerciales de CIERTO. La cancelación de cualesquiera Servicios Adicionales de ninguna manera afectará la prestación del Servicio de telefonía pública que ofrece CIERTO. La cancelación de estos servicios adicionales se hará efectiva a más tardar en los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud del USUARIO conforme a lo establecido en la presente cláusula. Conforme a la fracción III del artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el USUARIO sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado (de ser el caso).

#### **SÉPTIMA.- VIGENCIA.**

No existe un plazo forzoso para la prestación de los Servicios, por lo que la contratación será bajo el esquema libre de plazo, cuando el USUARIO ya cuente con un Equipo de su propiedad y debidamente desbloqueado y, haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante su aceptación, firma o uso de los Servicios contratados conforme al presente Contrato.

Este Contrato tiene vigencia a partir de la fecha de contratación y hasta la fecha en que se solicite la cancelación por parte del USUARIO o que CIERTO lleve a cabo dicha cancelación de conformidad con su Código de Prácticas Comerciales de CIERTO que se encuentre en vigor.

Al tratarse de un servicio de prepago, el plazo para el uso de los Servicios únicamente se mantendrá en vigor hasta en tanto continúe la vigencia del saldo adquirido y/o, en su caso, la vigencia de los Servicios de Recarga, de conformidad con el Código de Prácticas Comerciales de CIERTO que se encuentre en vigor.

#### **OCTAVA.- FACTURACIÓN.**

Los Servicios son servicios de prepago. Se basan en recargas previas para que la cuenta siempre tenga crédito. Conforme se incurra en cargos, éstos se deducirán de la cantidad acreditada de la Cuenta. Para que el USUARIO pueda consultar su estado de cuenta o requerir una factura de su recarga, debe acudir al comercio que le hubiera vendido dicha recarga para solicitarla.

La fecha de inicio de cobro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el USUARIO, será la misma a la fecha de inicio en que se haga la prestación del servicio.

Si el USUARIO tiene dudas sobre su factura del saldo de recarga u objeta de buena fe cualquier cantidad facturada, deberá presentar a CIERTO por escrito la documentación que identifique de manera breve y precisa los motivos de su queja y las tarifas que se están objetando dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la factura, ya sea a través del portal web <https://cierto.com.mx/servicio-al-cliente/contactanos/>, llamando al 01800-044-5565 o mediante cualquiera de los centros de atención al cliente habilitados por CIERTO para tal efecto.

CIERTO atenderá la solicitud o queja y dará una contestación al USUARIO dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja.

#### **NOVENA.- PAGOS Y RECARGAS.**

El USUARIO podrá recargar el saldo de su cuenta, a través de nuestra página web y puntos de venta afiliados en donde se realizará el pago correspondiente en efectivo, o mediante cargo a una tarjeta de crédito o débito que el USUARIO determine. CIERTO notificará al USUARIO por el portal web sobre las políticas vigentes, para aceptar determinadas tarjetas de crédito o débito.

El USUARIO podrá consultar en todo momento de manera gratuita el saldo de su línea marcando al \*736 desde su línea CIERTO, para lo cual, no será condicionante, en ningún caso, adquirir saldo adicional.

El saldo a favor de la Cuenta sólo puede ser utilizado para los Servicios. CIERTO no realizará reembolsos en efectivo por cualquier saldo restante en la Cuenta en ningún momento, incluso en aquellos casos en que los Servicios y la Tarjeta SIM sea desactivada o que este Contrato se termine por cualquier causa. En cualquier caso, el USUARIO tendrá derecho a que cualquier saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.

CIERTO no es responsable por la imposibilidad de cualquier punto de venta para activar correctamente la Tarjeta SIM o Recarga o procesar cualquier pago realizado por el USUARIO. En estos casos, el USUARIO deberá ponerse en contacto con la tienda donde adquirió la Tarjeta SIM o compró la Recarga y solicitar un reembolso en términos de las disposiciones legales aplicables.

#### **CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO PARA SIMS CIERTO:**

- **En uso.** La línea del USUARIO se mantiene “En uso” siempre y cuando la línea se use para realizar llamadas, enviar mensajes, transmitir datos, o bien se realicen recargas. No es suficiente solo recibir llamadas o mensajes para mantener la línea “En uso”, se tienen que realizar llamadas, enviar mensajes salientes o bien transmitir datos.
- **Advertencia.** 30 (treinta) días naturales después del último evento de uso, como se describe en el punto anterior, la línea podrá recibir llamadas pero no podrá emitirlas. El USUARIO recibirá un mensaje informando: “Estimado usuario: favor de realizar una recarga para evitar el bloqueo de llamadas salientes”.
- **Bloqueo.** 15 (quince) días naturales después de la “Advertencia”, es decir, 45 (cuarenta y cinco) días naturales después del último evento de uso, como se describe los puntos anteriores, el USUARIO no podrá recibir llamadas, hacer llamadas, recibir mensajes, enviar mensajes ni utilizar la transmisión y recepción de datos, pero podrá regresar al estado “En uso” realizando una recarga. El USUARIO recibirá un mensaje a los 45 días acumulados después del último evento de uso: “Estimado usuario: favor de realizar una recarga para evitar la suspensión definitiva del servicio”.
- **Terminado.** 15 (quince) días naturales después del “Bloqueo”, es decir, 60 (sesenta) días naturales después del último evento de uso, como se describe en los puntos anteriores, la línea será totalmente deshabilitada y el número será borrado del sistema.

#### **DECIMA.- DISFUNCIONALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN A FALLAS.**

En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos establecidos en este contrato o no se proporcione, por causas directamente imputables a CIERTO el USUARIO deberá comunicar en forma inmediata a CIERTO las fallas o interrupciones del Servicio(s) llamando al centro de atención a clientes marcando al 01800-044-5565 o marcando \*767 desde su línea CIERTO.

Únicamente cuando se trate de fallas generalizadas imputables a CIERTO, esta procederá a compensar al USUARIO la parte proporcional de los Servicios que se hayan dejado de prestar más una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del SERVICIO afectado de manera imputable a CIERTO.

En caso de interrupción del servicio el USUARIO deberá notificar por medio del centro de atención a clientes marcando al 01800-04405565 o marcando \*767 desde su línea CIERTO o a la dirección de correo electrónico soporte@cierto.com.mx, esto con la finalidad de restablecer los servicios de manera inmediata o lo antes posible.

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

Los Servicios se prestarán sobre la base de las condiciones precisadas en el presente Contrato y el USUARIO acepta el Servicio bajo su propio riesgo. No le será imputable a CIERTO el mal uso, negligencia, uso no autorizado, uso fraudulento, uso contrario a especificaciones, causa fortuita, fuerza mayor y en general por cualquier uso contrario a la Ley que realice el USUARIO a través de los Servicios.

CIERTO no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionada con la prestación del Servicio, mencionando en forma enunciativa más no limitativa, seguro(s), y contenido(s) suministrado(s) por terceros.

El mal uso de los Servicios y de cualquier información que proporcione o publique el USUARIO a través del servicio de CIERTO le causara responsabilidad, al USUARIO, de eximir y en su caso indemnizar y sacar en paz y a salvo a CIERTO en términos de las disposiciones legales aplicables.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.**

Para la atención de consultas, aclaraciones o quejas el USUARIO podrá mandar un correo electrónico a soporte@cierto.com.mx, llamar al teléfono de atención al cliente 01800-044-5565 o marcar al \*767 desde su línea CIERTO, o acudir al domicilio que CIERTO señala en el presente Contrato, reportando la situación concreta a fin de dar inicio al procedimiento de atención al cliente que CIERTO dará de conformidad con lo estipulado en el Código de Prácticas Comerciales.

Las partes establecen un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales después de la fecha en que se presentó la discrepancia para poder dirimirla.

Los servicios de atención al cliente son gratuitos y se encuentran a disposición del cliente de lunes a domingo de 8am a 8pm hora del centro de México..

#### **DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.**

El presente Contrato se encontrará en todo momento registrado ante PROFECO y disponible para el USUARIO en la página electrónica de CIERTO: [cierto.com.mx/legal/contrato](http://cierto.com.mx/legal/contrato).



El presente Contrato no podrá ser modificado de manera unilateral por CIERTO, es decir, sin el consentimiento del USUARIO otorgado de manera expresa o tácita en términos de las disposiciones legales aplicables.

Conforme al artículo 192 fracción I, párrafo segundo de la Ley, en caso de requerir cualquier modificación por mandamiento legal, orden de un juez o cualquier otra autoridad competente, o por cualquier otra razón, CIERTO notificará al USUARIO con cuando menos 15 (quince) Días Hábiles de anticipación a efecto de que el USUARIO manifieste su oposición a cualquier modificación, en cuyo caso, el USUARIO podrá solicitar la cancelación del presente CONTRATO sin responsabilidad alguna para su parte, una vez que se acabe el saldo previamente adquirido. En caso de que el USUARIO no manifieste su oposición dentro de dicho plazo, entonces la modificación se entenderá como tácitamente convenida para todos los efectos a que haya lugar.

CIERTO podrá en todo momento modificar libremente sus tarifas, previo registro de las nuevas tarifas ante IFT y notificando al USUARIO con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el USUARIO podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones.

#### **DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN ANTICIPADA A CAUSA DEL USUARIO.**

CIERTO podrá suspender total o parcialmente la prestación de los servicios al USUARIO, y/o dar por terminado el presente Contrato sin previo aviso y con efecto inmediato sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

Por utilizar los Servicios de manera:

- a) fraudulentamente o en conexión con una conducta ilícita;
- b) con el fin de hacer una comunicación no solicitada o almacenar y/o comunicar cualquier material o contenido ofensivo, abusivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazador, una molestia o un engaño, o que sea una violación de la privacidad, una infracción de derechos de autor, o que sea ilegal;
- c) a sabiendas y deliberadamente causar molestias, inconvenientes o ansiedad innecesaria a otra persona;
- d) para transmitir un virus u otro software malicioso, usar los Servicios de una manera que perjudique el funcionamiento o la seguridad de la Red o que pueda causar la muerte, lesiones o daños a propiedad;
- e) para utilizar equipo que no está homologado por el IFT para su uso con la Red, incluyendo, pero no limitado a, cajas-SIM y gateways-SIM; y
- f) para realizar llamadas a los servicios de reenvío de llamadas, de redireccionamiento de llamadas o llamadas a números de teléfono que pagan un porcentaje de ingreso o se revenden a otros o explotar comercialmente nuestros Servicios.
- g) para cualquier otra acción que no esté de acuerdo con las condiciones del presente Contrato.
- h) cuando el USUARIO proporcione datos falsos en el proceso de contratación del servicio
- i) por falta de recargas por parte del USUARIO en un lapso mayor al establecido en el Código de Prácticas Comerciales de CIERTO (o de 90 días naturales, lo que resulte menor), esto en consecuencia de que la falta de recarga supone la inexistencia de un USUARIO activo.
- j) Cuando el USUARIO active el Servicio con la única intención de portar el número asignado a otro operador, para obtener una recompensa, sin adquirir saldo ni hacer uso del Servicio.

Si el servicio es suspendido por cualquiera de las causas anteriormente señaladas, imputables al USUARIO, la Tarjeta SIM será desactivada, el número de teléfono se asignará a otro Cliente, y no se otorgará la devolución de cualquier saldo que pueda haber en tu Cuenta.

CIERTO se obliga a notificar a través de los medios disponibles para tal caso, como de manera enunciativa más no limitativa puede ser a través de un correo electrónico, una llamada o un mensaje de Texto, la fecha de la cancelación del presente Contrato.

#### **DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A CIERTO.**

El presente Contrato podrá rescindirse a causa imputable de CIERTO y sin responsabilidad del USUARIO cuando CIERTO:

- a) No preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes; o
- b) En caso de que CIERTO no realice la bonificación a la que se refiere la Cláusula DÉCIMA, a más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al supuesto de que se trate;

Cualquier modificación a al presente Contrato, se notificara al USUARIO con al menos 15 (quince) días de anticipación para que este último este enterado de las modificaciones que puedan darse a los términos y condiciones así como a las tarifas y cobertura que ofrece CIERTO.

La notificación al USUARIO será a través de los medios disponibles para tal caso, como de manera enunciativa más no limitativa puede ser a través de un correo electrónico, una llamada o un mensaje de Texto, las causas de la cancelación del presente contrato.

El USUARIO tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles para externar su inconformidad y en su caso para rescindir el contrato sin ninguna responsabilidad.

#### **DÉCIMA SEXTA.- DATOS PERSONALES.**

En términos de la normativa vigente sobre protección de datos personales en posesión de los particulares, se informa al USUARIO que CIERTO será responsable del tratamiento de los datos personales que se recaben a la firma y durante el plazo de vigencia y ejecución de este Contrato.

El Cliente podrá consultar en todo momento el aviso de privacidad integral vigente que regula el tratamiento de sus datos personales o los de sus representantes legales, a través de la página electrónica <https://cierto.com.mx/legal/privacidad/>.

En todo caso, queda establecido que el USUARIO podrá ejercer todos los derechos que la normativa vigente regula, incluyendo sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), a través del Departamento de Datos Personales de la CIERTO, conforme a los términos, condiciones y requisitos establecidos para tal efecto en el aviso de privacidad de Cierito que se encuentre en vigor.

Los procedimientos, mecanismos y medios para el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, también pueden ser consultados en el aviso de privacidad integral que se encuentra en la página web de CIERTO: <https://cierto.com.mx/legal/privacidad/>.

CIERTO podrá utilizar la información del USUARIO con fines mercadotécnicos o publicitarios o transferirla a terceros, así como enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios únicamente en términos de lo

dispuesto en su aviso de privacidad, sirviendo el presente Contrato como el consentimiento expreso y por escrito del USUARIO al aviso de privacidad para todos los efectos legales a que haya lugar.

#### **DECIMA SÉPTIMA.- DOMICILIOS PARA NOTIFICACIONES Y/O AVISOS.**

Todas las notificaciones, avisos y comunicaciones que deban hacerse en los términos del presente Contrato, deberán ser enviadas a sus representantes legales por escrito y tendrán efectos cuando sean recibidas por su destinatario en la dirección que se indica o a cualquier otro domicilio que las partes se notifiquen en la forma anteriormente mencionada.

##### **En caso de notificaciones dirigidas a Cierto:**

Domicilio:

Leibnitz 270  
Col Anzures  
Delegación Miguel Hidalgo  
México, Distrito Federal, 11590  
At'n: Representante Legal

##### **En caso de notificaciones dirigidas al USUARIO:**

CIERTO podrá notificar al USUARIO cualquier cuestión relacionada con el presente Contrato a través de un mensaje de texto enviado a la Cuenta del USUARIO, a través de un anuncio general dirigido en la página web de CIERTO y/o a través de cualquier otro medio o domicilio que conste en la información, documentación y datos personales presentados por el USUARIO al momento de realizar la contratación de los Servicios de CIERTO.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- REGISTRO Y AUTORIZACIONES.**

Este Contrato fue registrado por la PROFECO bajo el número PFC.B.E.7/007658-2014 de fecha 28 de Octubre de 2014 y autorizado por el IFT con oficio **En Trámite**.

En caso que exista cualquier diferencia entre el texto del contrato registrado ante la(s) autoridad(es) competente(s) y este Contrato, la versión registrada y publicada prevalecerá.

#### **DÉCIMA NOVENA.- DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.**

Los USUARIOS gozarán de todos los derechos concedidos a su favor en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y cualesquiera otras disposiciones legales aplicables. Para tal efecto, CIERTO entrega en este acto de manera electrónica y el USUARIO tendrá en todo momento disponible en su página web <https://cierto.com.mx/legal/derechos>, la *Carta de Derechos del Usuario*, misma que podrá ser modificada de momento a momento conforme a los lineamientos que emitan IFT y PROFECO al respecto.

#### **VIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.**

Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes federales y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Cualquier queja o aclaración podrá ser presentada ante las oficinas y teléfonos de atención al cliente de CIERTO.

Conforme al tercer párrafo del artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. EN TESTIMONIO DE LO CUAL, las Partes manifiestan su consentimiento y se obligan en términos del presente Contrato en la ciudad de México, Distrito Federal, ya sea de manera tácita mediante y en la fecha de uso de los Servicios de CIERTO y/o a través de su firma a continuación:

Fecha: \_\_\_\_\_

**CIERTO**

TELIGENTIA, S.A. DE C.V.

\_\_\_\_\_

Nombre:

Cargo:

**USUARIO**

\_\_\_\_\_

Nombre:

Dirección: