



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/535/2023

Expediente: PFC.H.C.1/440/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	BROCOMUNICACIONES MOVILES, S.A.P.I. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	BROMOVIL
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	503-2023
FECHA DE REGISTRO:	03/10/2023



AUTORIZACIÓN	
AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET100044AU-519422
VIGENCIA:	18/03/2031
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**BROCOMUNICACIONES MOVILES, S.A.P.I. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 03 días del mes de octubre del año 2023.

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **503-2023** de fecha **03 de octubre de 2023**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.





**NOTA.** Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 29 de abril de 2021 bajo el número **119-2021** para todos los efectos que haya lugar.

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

No se omite señalar que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

**NOTIFÍQUESE al proveedor.**

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





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO FINAL Y/O CONSUMIDOR (EN LO SUCESIVO EL "CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

## DECLARACIONES

### 1. Las partes declaran:

- Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- Que al momento de que el CONSUMIDOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el CONSUMIDOR haya pagado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **las compras de paquetes** que realice el CONSUMIDOR, por lo que la fecha en que se realice la compra del paquete será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al CONSUMIDOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

**SEGUNDA 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 CONSUMIDOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el 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 PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

## CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

### 1. MEDIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.

El CONSUMIDOR podrá adquirir los servicios de telefonía móvil en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: [app.bromovil.com](http://app.bromovil.com) y vía Internet en la liga de internet: [app.bromovil.com](http://app.bromovil.com)

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el CONSUMIDOR a través de la siguiente liga: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com)

### 2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 5 estados: (I) Activo; (II) Tráfico Entrante; (III) Inactivo; (IV) Cuarentena y (V) Cancelación. Los cuales se detallan a continuación:

#### A. Activo.

En estado Activo encontramos las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga. Este estado tiene una duración de 30 (treinta) días o según la vigencia del paquete que adquiera el CONSUMIDOR. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el CONSUMIDOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Saldo Pagado, Paquetes o Planes Prepago, Saldo Inicial, Saldo Promocional, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Lo anterior, de acuerdo con las reglas de aplicación de los distintos tipos de saldo existentes. Mientras que el CONSUMIDOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta llegar a los 30 (treinta) días o a la fecha de vencimiento de su último paquete adquirido del servicio. Una vez llegado a la fecha de



su vencimiento o que se hayan agotado todos sus saldos, sin que el CONSUMIDOR realice alguna recarga, la línea pasará al estado de Tráfico Entrante.

#### **B. Tráfico Entrante.**

Este estado tiene una duración de 40 (cuarenta) días naturales, la cual comienza al día siguiente a la fecha de vencimiento de la última compra del servicio de telefonía móvil o 30 días desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra de servicio de telefonía móvil. Durante este estado el CONSUMIDOR sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto ("SMS"), pero no tiene navegación de Internet y sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. Durante este estado, en caso de que exista saldo vigente pagado o promocional, el CONSUMIDOR no podrá hacer uso del Servicio de comunicaciones salientes y/o navegar en Internet/datos, hasta que realice una nueva compra del servicio y regrese al estado Activo. Mientras el CONSUMIDOR permanezca dentro de este estado, la vigencia del paquete adquirido podrá continuar corriendo hacia su fecha de expiración. Si a la fecha en que el CONSUMIDOR realice una nueva compra del Servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga, y si cuenta con algún tipo de saldo de algún servicio contratado aún vigente, el CONSUMIDOR podrá utilizarlo por el resto de la vigencia correspondiente.

#### **C. Inactivo.**

Una vez transcurridos los 40 (cuarenta) días correspondientes al estado de Tráfico Entrante, la línea pasará al estado de Inactivo por un periodo de 20 (veinte) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó el estado de Tráfico Entrante.

Durante el estado de Inactivo, la línea quedará totalmente suspendida y el CONSUMIDOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz, datos o SMS.

Finalmente, el sistema pasará las líneas abandonadas al estado de cuarentena.

#### **D. Cuarentena.**

Una vez que hayan terminado los 20 (veinte) días a que se refiere el estado de Inactivo, las líneas abandonadas entran en estado de cuarentena con duración de 15 (quince) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior cancelación y re-asignación a un nuevo CONSUMIDOR.

#### **E. Cancelación.**

Una vez transcurridos los 15 (quince) días naturales del estado de Cuarentena, se inicia el estado de Cancelación, que es cuando la línea entra a la base de datos de número disponibles, dejando pasar el periodo que señala la

normatividad correspondiente para ser reasignadas a un nuevo CONSUMIDOR.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El CONSUMIDOR podrá consultar en la liga: [app.bromovil.com](http://app.bromovil.com) la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

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

El CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR.

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

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

- Su saldo sin costo alguno: **marca al \*276.**
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://bromovil.com/cobertura/>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com) en el apartado tarifas registradas.
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com) en el apartado Aviso de Privacidad.  
Estado de cuenta o detalle de consumos: [app.bromovil.com](http://app.bromovil.com)
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo



propiedad del CONSUMIDOR, se encuentra disponible el número telefónico 55 7005 8695, \*BRO, \*276 así como el correo electrónico [sosporte@bromovil.com](mailto:sosporte@bromovil.com) disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

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

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el CONSUMIDOR lo solicite a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

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

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

El CONSUMIDOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud. El PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado.

**OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.** El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal [app.bromovil.com](http://app.bromovil.com), en el que para acceder a ella el CONSUMIDOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el CONSUMIDOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al CONSUMIDOR que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no

mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Para usar el servicio, el CONSUMIDOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el CONSUMIDOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del CONSUMIDOR, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el CONSUMIDOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

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

Al activar el servicio, el CONSUMIDOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com) en el apartado Aviso de Privacidad.

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al CONSUMIDOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

**DÉCIMA: SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.** Todas las compras de servicios de telefonía móvil en los puntos de venta y/o puntos de recarga autorizados que el CONSUMIDOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer servicios de telefonía móvil que incluyan los productos que considere convenientes para beneficio del CONSUMIDOR, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.



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

- a) La confirmación del monto del servicio de telefonía móvil;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga del servicio móvil adquirido;
- c) Con la recarga del servicio de telefonía móvil adquirido, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia del servicio de telefonía móvil contratado;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida, los términos y condiciones aplicables de este contrato y la carta de derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

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

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al CONSUMIDOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El CONSUMIDOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

**DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al CONSUMIDOR 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 si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del CONSUMIDOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

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

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

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

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el CONSUMIDOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del CONSUMIDOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

**DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el CONSUMIDOR haya realizado la reclamación correspondiente.



2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al CONSUMIDOR para informarle.

**DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN YO 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 CONSUMIDOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el CONSUMIDOR 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 IFT.
- e) Si el CONSUMIDOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g) Por utilizar el EQUIPO o 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 CONSUMIDOR, 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 IFT.
- i) Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.

En caso de 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. En el supuesto que el Consumidor cancele el Servicio teniendo saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR respetará dicho saldo en los términos del siguiente párrafo, pero por ninguna razón le hará devolución en dinero de la cantidad del saldo no consumido.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá

cerciorarse que el CONSUMIDOR no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el CONSUMIDOR 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 al a fecha en que expiró dicho saldo).

**DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros CONSUMIDORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más CONSUMIDORES situados en supuestos equivalentes o similares, el CONSUMIDOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com) en el apartado **Aviso de Privacidad** para que el CONSUMIDOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

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

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

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

**VIGÉSIMA: DERECHOS DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD** Los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

A. El PORTAL o números telefónicos del PROVEEDOR cuentan con funcionalidades de accesibilidad.



**BROMOVIL**  
**BROCOMUNICACIONES MOVILES, S.A.P.I. DE C.V.**  
**BMO210126NU7**  
**TELÉFONO: 33 1120 8653**  
**DOMICILIO: CALLE PEDRO MORENO 1063 COLONIA AMERICANA, CP: 44200 GUADALAJARA,**  
**JALISCO.**

B. El PROVEEDOR deberá prestar asesoría al CONSUMIDOR con discapacidad a través de su personal calificado.

**VIGÉSIMA PRIMERA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al CONSUMIDOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación 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 carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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

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

**VIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el PROVEEDOR suspende los servicios una vez recibida la reclamación del SUScriptor y/o dentro de cualquier momento del procedimiento conciliatorio, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todo caso, el SUScriptor no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA CUARTA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 503-2023 de fecha 03 del mes de octubre de 2023.

Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Brocomunicacion es Moviles, S.A.P.I. de C.V.!!Bromovil 503-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Brocomunicacion%20es%20Moviles,%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Bromovil%20503-2023.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto.