

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.

LA PRESENTE POLÍTICA DE CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA, DE CONFORMIDAD CON LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PREPAGO E INTERNET MÓVIL, ESTABLECEN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES POR LOS QUE SE CANCELARÁN O SUSPENDERÁN LOS PAQUETES DE PREPAGO Y ANUALES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET MÓVIL OFERTADOS POR "BROMOVIL", QUE ESTABLECE LO SIGUIENTE:

LAS DIFERENTES MODALIDADES CONTRATADAS POR EL USUARIO.

"BROMOVIL" pone a disposición de los usuarios el acceso a las condiciones de cancelación, suspensión y terminación anticipada de los distintos paquetes registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Teniendo como prioridad ofrecer la información clara, veraz y concisa de acuerdo al tipo de modalidad contratada por el usuario:

Modalidad Prepago (telefonía e internet): En esta modalidad el usuario tiene acceso al servicio de telefonía e internet (minutos, SMS y datos para navegar) efectuando su pago antes de hacer uso del paquete contratado.

Terminación anticipada. Esta modalidad no tiene un plazo forzoso, por lo que, el usuario en cualquier momento puede darlo por terminado de manera anticipada, sin penalidad alguna.

Suspensión del servicio prepago. "BROMOVIL" podrá suspender el servicio prepago en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Si se utiliza el servicio de manera contraria a lo estipulado en su contrato y/o disposiciones de la ley;
2. Por declaración judicial o administrativa y;
3. Por solicitud del usuario en caso de robo y extravío de la línea y/o equipo terminal.

En caso de que aplique cualquiera de los supuestos anteriores, "BROMOVIL" notificará al usuario a través de los medios electrónicos autorizados.

Cancelación del servicio prepago. El servicio se puede cancelar en los siguientes casos:

1. Por la imposibilidad permanente de "BROMOVIL" para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
2. Si el usuario cede parcial o totalmente o en cualquier otra forma transmite los derechos del servicio de telefonía e internet contratado sin autorización de "BROMOVIL".
3. Si "BROMOVIL" no presta el servicio en la forma y términos

convenidos, contratados, ofrecidos e implícitos de acuerdo a su publicidad.

4. Por terminación o revocación de la autorización de "BROMOVIL" para prestar sus servicios.

En caso de que se halle en los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá cancelar en cualquier momento, notificando a través de medios físicos o electrónicos autorizados (ya sea por correo electrónico o comunicarse al número de atención a clientes 55 7005 8695 de lunes a viernes en un horario de 07:00 a.m. a 11:00 p.m.).

Para efectos del reembolso, bonificación y/o garantía, el usuario puede dirigirse al Sitio Web de "BROMOVIL" para obtener mayor información en el apartado de Política de Garantía, Devolución, Reposición, Bonificación y Compensación.

Modalidad prepago (solo internet móvil): En esta modalidad, el usuario solo tiene acceso al servicio de internet (datos para navegar), efectuando su pago antes de hacer uso del paquete contratado.

Terminación anticipada. El usuario en cualquier momento puede darlo por terminado de manera anticipada, sin penalidad alguna, ya que no se encuentra sujeta a un plazo forzoso.

Suspensión y cancelación del servicio. En caso de suspensión del servicio y cancelación de la modalidad prepago (solo internet móvil) se aplican los mismos términos y condiciones del apartado de modalidad prepago (servicio de telefonía e internet).

Modalidad anual (servicio de telefonía e internet móvil): Esta modalidad tiene una duración de 12 meses, en la que el usuario tendrá acceso al servicio de telefonía e internet (minutos, SMS y datos para navegar), efectuando su pago antes de hacer uso de su paquete contratado.

Terminación anticipada. Esta modalidad tiene un plazo forzoso de 12 meses, por lo que, el usuario no podrá darlo por terminado antes de la fecha de vencimiento del paquete contratado.

Suspensión del servicio. "BROMOVIL" podrá suspender el servicio anual, en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Uso inadecuado e incorrecto del servicio a lo contrario de lo estipulado en el contrato y/o disposiciones aplicables.
2. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal.
3. En caso de robo y/o extravío del equipo de telefonía móvil o cualquier otra circunstancia que pudiere tener como consecuencia el uso de los servicios sin consentimiento del usuario.
4. El usuario conecte aparatos adicionales por su propia cuenta, cede, subarrienda o de cualquier forma traspase los de-

rechos establecidos en el contrato sin autorización previa de "BROMOVIL®".

5. Al momento de que el usuario proporciona información falsa a "BROMOVIL®" para la contratación del servicio.
6. A petición de orden judicial y/o administrativa.
7. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

En caso de que se incurra en cualquiera de los supuestos señalados anteriormente, "BROMOVIL®" notificará al usuario notificando a través de medios físicos o electrónicos autorizados.

Asimismo, hay diversas causas en el que se puede llegar a suspender el servicio de telecomunicaciones ajenas al usuario, que pueden incurrir en casos de fuerza mayor o caso fortuito que pueden afectar el servicio brindado por "BROMOVIL®".

Una vez resuelta la causa de la suspensión del servicio contratado por el usuario, "BROMOVIL®" reanudará la prestación del servicio de manera automática.

Cancelación del servicio. "BROMOVIL®" no podrá realizar la cancelación del servicio antes o durante la vigencia de los paquetes anuales, a excepción de los siguientes supuestos:

1. El usuario realice la portabilidad a otro proveedor.
2. Por imposibilidad permanente de "BROMOVIL®" para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
3. Si se utiliza el servicio de manera contraria a lo estipulado en su contrato y/o disposiciones de la ley.
4. Por declaración judicial o administrativa.

En caso de que se halle en los supuestos anteriores, "BROMOVIL®" notificará al usuario a través de medios físicos o electrónicos autorizados.

Modalidad Anual (sólo internet móvil): Esta modalidad tiene una duración de 12 meses, en la que el usuario tendrá acceso solo al servicio de internet (datos para navegar), efectuando su pago antes de hacer uso de su paquete contratado.

Terminación anticipada. Esta modalidad tiene un plazo forzoso de 12 meses, por lo que, el usuario no podrá darlo por terminado antes de la fecha de vencimiento del paquete contratado.

Suspensión y cancelación del servicio. En caso de suspensión del servicio y cancelación del servicio, se aplican los mismos términos y condiciones del apartado de modalidad anual (servicio de telefonía e internet).

Penas convencionales.

"BROMOVIL®" hará del conocimiento del usuario a través de los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita las penas convencionales que puedan adherirse posteriormente al contrato de adhesión.