

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/433/2026*

Asunto: Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT/1432/2026

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	*TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.*
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	*BEE MÓVIL*
OBJETO DEL CONTRATO:	*TELEFONÍA MÓVIL*
NÚMERO DE REGISTRO:	*501-2026*
FECHA DE REGISTRO:	*02/10/2026*

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	*INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES*
FOLIO:	*FET098335AU-517975*
VIGENCIA:	*13/05/2029*
NATURALEZA:	*AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*

TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los dos días del mes de octubre del año dos mil veintiséis.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del dos de octubre de dos mil veintiséis 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; 187 de la Ley en Materia 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 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-



Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700
www.gob.mx/profeco

184-SCFI-2018, esta dirección general determina REGISTRAR el contrato de adhesión, asignándole el número de registro 501-2026 de fecha dos de octubre de dos mil veintiséis, el cual deberá utilizarse para comercializar los servicios de telefonía móvil a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado 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 registrado 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.

Así mismo se señala 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 María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/JRV

Cadena Original

|| 5LAPsTUMfjwFOricVo5O5qsc766HhzLdZo/wZUtYc78= | MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ NIEBLA | DIRECTOR GENERAL, | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | GUNC651215E27 | 1790964834694 | 3 PÁGINAS | 2026-10-02T12:13:54.694 ||

Sello digital

NUxBUHNUVU1mandGT3JpY1ZvNU81cXNjNzY2SGh6TGRaby93WlV0WWM3OD18MTc5MDk2NDgzNDY5NA==

Para verificar la integridad de este documento, puede escanear el código QR o visite el siguiente enlace:

https://efirma.profeco.gob.mx/VQR?qr=5LAPsTUMfjwFOricVo5O5qsc766HhzLdZo/wZUtYc78=

TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
TNE 190201 HR3
AVENIDA VENTURA PUENTE 844 INTERIOR 5, COLONIA VENTURA PUENTE, MORELIA MICHOACÁN.
Atención a clientes: 55-2586-6600

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 –EN ADELANTE, EL "*CONTRATO*"–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

D E C L A R A C I O N E S

Las partes declaran:

1. Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
2. Que aceptan que el Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley en Materia 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*, *Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles* y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
3. Que al momento de que el Usuario active y utilice el Servicio, se obliga a lo establecido en las siguientes:

C L Á U S U L A S

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 Usuario haya pagado.

CALIDAD Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO. El Proveedor se obliga a prestar al Usuario el servicio de telecomunicaciones objeto del presente contrato de conformidad con las características, condiciones y parámetros de calidad establecidos en el presente contrato, así como en el plan o paquete contratado.

Para tal efecto, el Proveedor deberá proporcionar de manera clara, precisa, completa y comprensible, previo y durante la contratación, la información relativa a las características del servicio, incluyendo, según corresponda: i) la velocidad de descarga y de carga; ii) la velocidad mínima del servicio, cuando resulte aplicable; iii) las características y condiciones técnicas del servicio contratado; iv) las condiciones asociadas al plan o tarifa elegida; y v) cualquier otra condición que resulte necesaria para que el CONSUMIDOR conozca de manera cierta el servicio que está contratando.

Las características, velocidades, condiciones, restricciones y demás elementos del servicio contratado deberán corresponder a los señalados; plan, paquete, oferta comercial y demás documentos que formen parte integrante del presente contrato.

El Proveedor se obliga a prestar el Servicio de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad competente en materia de telecomunicaciones o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca dicha autoridad.

El Contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de este a través de **RECARGAS** que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del Servicio.

Por su parte, el Usuario se obliga a utilizar el Servicio para su **uso personal**, de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, así como a cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en el Contrato y en las disposiciones jurídicas aplicables al Servicio. El Proveedor se reserva el derecho a verificar la identidad del Usuario, al contratar el Servicio y durante su uso, en términos de lo establecido en el artículo 164 fracción II de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado. El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio originalmente contratado.

SEGUNDA.- VIGENCIA. La **VIGENCIA del Contrato es indeterminada**, por lo cual el Contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, razón por la cual el Usuario 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 Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones. El Proveedor

informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos de telefonía móvil, pudiendo llevar a cabo dicha comprobación, proporcionando para dicho efecto el código IMEI en la página web del Proveedor, misma que es http://beemovil.mx/

CUARTA.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El Usuario podrá realizar recargas de saldo en tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: http://beemovil.mx/. Asimismo, los medios para que el Usuario realice la recarga de saldo pueden ser consultados en la liga antes mencionada.

2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea o número asignado al Usuario por el Proveedor se mantendrá activo mientras el Usuario realice recargas de saldo para hacer uso del Servicio; dicha fase tiene una duración de entre 1 a 30 días naturales dependiendo de la vigencia de la recarga realizada y del esquema de cobro de la oferta comercial contratada por el Usuario.

Agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario, y si el Usuario no hace una nueva recarga, la línea o número asignado entrará en fase de suspensión, lo que significa que el Usuario no podrá recibir llamadas ni mensajes de texto (SMS), así como tampoco tendrá la posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, hasta que realice una nueva recarga.

En caso de que el Usuario permanezca más de 180 días naturales en la fase suspensión, el Proveedor desactivará la línea, por lo que el Usuario habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando realice una recarga de saldo a dicha línea o número asignado.

Una vez expirada la vigencia del saldo, y en caso de que hubiera saldo no consumido al momento de iniciar la fase de suspensión, quedará congelado por un plazo de 365 días naturales contados a partir de la fecha de su expiración original. Si el usuario genera una nueva recarga de saldo durante dicho plazo, sin importar que se encuentre en fase de suspensión, la línea pasará de nueva cuenta a la fase activa con un saldo por recuperar derivado de la recarga realizada, así como cualquier saldo que haya quedado congelado por haber entrado a la fase de suspensión.

La duración de las fases arriba especificadas podrá modificarse, previo aviso del Proveedor al Usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia del Contrato. El servicio de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrá ser interrumpido si el Usuario no tiene saldo.

En cada recarga de saldo, el Proveedor notificará al Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10 de la NOM-184-SCFI-2018.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

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

El Usuario podrá consultar en la liga http://beemovil.mx/ la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

QUINTA.- PORTABILIDAD. El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor del Servicio conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones y a lo señalado en la NOM-184-SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

La portabilidad se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que fue ingresada la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y 17:00 horas del horario de referencia –huso horario del centro del país– en día hábil –lunes a sábado, excepto días feriados–. Las solicitudes presentadas en horario posterior o en día inhábil se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente, momento a partir del cual correrá el plazo máximo de 24 horas referido en las Reglas de Portabilidad. El saldo de la línea, en ningún caso podrá ser transferido a la Tarjeta SIM de la compañía a la que el Usuario porte su línea.

Si el Contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del Usuario, él tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si esta no se ejecuta dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones o en la fecha compromiso acordada.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad

numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de manera automática, esto es, la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos. Lo anterior no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones o en la fecha compromiso acordada, por causas no imputables al Usuario.

SEXTA.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

1. Su saldo sin costo alguno, por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: http://beemovil.mx/

2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: http://beemovil.mx/

3. Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: http://beemovil.mx/

4. El Aviso de Privacidad simplificado vigente: http://beemovil.mx/

5. El estado de cuenta o detalle de consumos, solicitándolo en cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente liga de internet: http://beemovil.mx/

6. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Usuario, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato, las 24 horas los 365 días del año, sin perjuicio de indicar la cuenta de correo electrónico contacto@beemovil.mx, así como el número telefónico 55-2586-6600.

SÉPTIMA.- TARIFAS. Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones y pueden ser consultadas en la página web correspondiente al buscador de tarifas que al efecto sea creada por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

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 lo establecido en el Contrato.

OCTAVA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los medios disponibles.

El Proveedor debe requerir el consentimiento previo por escrito del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados.

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

El Usuario 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.

NOVENA.- ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo al Usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario hará del conocimiento del Proveedor a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se encuentran establecidos en la cláusula sexta del Contrato, 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 la que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

DÉCIMA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el Servicio, el Usuario deberá adquirir una SIM con el Proveedor y deberá vincular la línea telefónica móvil conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados el 9 de diciembre de 2025 en el Diario Oficial de la Federación, debiendo proporcionar al Proveedor, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente

(INE) o CURP biométrica y para personas morales: la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente (INE) del representante legal y documento que acredite dicha representación. Para la vinculación remota también se solicitará una prueba de vida a fin de autenticar y validar la identificación oficial proporcionada, 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 Usuario podrá recibir ayuda por parte del Proveedor a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Una vez encendido el equipo de telefonía móvil, el Usuario 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 Usuario podrá recibir ayuda por parte del Proveedor a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato.

Al activarse el SIM, éste se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN –número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil– y ello permitirá al Usuario que pueda usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

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

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

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el 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: http://beemovil.mx/

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

DÉCIMA PRIMERA.- RECARGAS. Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales del 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario, la siguiente información:

1. La confirmación del monto de la recarga realizada.

2. La oferta comercial activada y los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.

3. Con la recarga de saldo realizada se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

4. Vigencia de la recarga.

5. La liga de Internet en donde el Usuario puede consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio, y si el Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá conforme a lo establecido en el Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 30 días 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 Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, 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 en las disposiciones aplicables.

2. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.

3. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

4. A solicitud de la autoridad competente, para hacer cesar la comisión de delitos.

5. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con equipos de telefonía móvil no homologados por la autoridad competente en materia de

telecomunicaciones y/o no compatibles con la red del Proveedor afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.

6. Por declaración o autorización judicial o administrativa.

7. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.

8. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.

9. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo de telefonía móvil, haciendo del conocimiento los datos generados por la denuncia correspondiente.

10. Por caso fortuito o fuerza mayor.

11. Si el Usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/o a los Equipos Provistos en Compraventa, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación de este en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Cuarta del Contrato.

DÉCIMA CUARTA.- BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables al Proveedor** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones; el Proveedor deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y, como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

2. Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, el Proveedor hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.

3. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, el Proveedor dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

4. Cuando el Proveedor realice **cargos indebidos** deberá bonificar al Usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones en términos de la normatividad aplicable, el Proveedor deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA QUINTA.- 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 en que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o de que el Usuario 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 Usuario para informarle esa situación.

DÉCIMA SEXTA.- USO DEL SERVICIO DE DATOS. El Usuario se obliga a utilizar el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el Contrato.

Una concentración inusual de usuarios puede causar que el uso de internet se incremente; por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derive en lentitud del Servicio, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato, el Usuario podrá solicitar la terminación del Contrato.

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 Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente al Proveedor de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querella que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario 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 Usuario por los hechos antes mencionados.

El Proveedor no es responsable de:

1. La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.

2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.

3. La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

4. Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el módem, imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.

5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre el Proveedor como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

6. De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la "*LFDA*"–, el Proveedor no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando el Proveedor no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:

6.1. El Proveedor no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:

6.1.1. No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,

6.1.2. Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

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

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

El Proveedor cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

DECIMA SÉPTIMA: CONTROL PARENTAL. El Proveedor deberá tener disponible para el Usuario que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el

Usuario pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

DÉCIMA OCTAVA.- 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 usuarios 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 usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el Usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA NOVENA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El Proveedor dará a conocer al Usuario 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 la Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

VIGÉSIMA.- AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente se encuentra para su consulta en la siguiente liga: http://beemovil.mx/, para que el Usuario 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 Usuario 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 Usuario.

VIGÉSIMA PRIMERA.- COMPETENCIA. La Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante, la "*Profeco*"– es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

A la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, 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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir el Servicio. Si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar el restablecimiento del Servicio. Si el Servicio se suspende con posterioridad a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento del Servicio. Lo anterior no resultará aplicable en caso de que el Proveedor suspenda el Servicio, termine o cancele el Contrato al Usuario, por causas imputables al Usuario, de conformidad con lo previsto en la cláusula Décima Tercera del Contrato.

En todos los casos, el Usuario 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 TERCERA.- DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 501-2026, de fecha 02 del mes de octubre de 2026.

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Bee Móvil 501-2026.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del Contrato registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse por el Proveedor 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: http://beemovil.mx/ 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 la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.