Bee Movil

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

USUARIO		
Nombre	**Apellido Paterno**	**Apellido Materno**

DOMICILIO						
Calle	**#Ext.**	**#Int.**	**Colonia**	**Alcaldía/Municipio**	**Estado**	**C.P.**

TELÉFONO Fijo ☐ Móvil ☐		**RFC**		**CURP:**

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA DEL SERVICIO CONTRATADO	**TARIFA FOLIO CRT:**		**FECHA DE PAGO Modalidad de Pospago**	
* Tipo de servicio: ____ * Plan/Paquete: ____ * Velocidad de descarga: ____ Mbps * Velocidad de carga: ____ Mbps * Velocidad mínima: ____ Mbps * Tarifa mensual: $____ * Servicios adicionales: ____ * Vigencia/promoción de la tarifa contratada: ____ * Características o restricciones relevantes:_____	**Total de la mensualidad**	**$ M.N.**		
	Incluye venta de equipo celular: SI ☐ NO ☐	**$ M.N.**	**VIGENCIA DEL CONTRATO**	**INDEFINIDO: ☐** • **Sin Penalidad** **Plazo de vigencia Número de meses: ☐** • **Con penalidad ☐** **Debiendo cubrirse un 20% adicional del monto total de los meses pendientes por cubrir relativo al plazo forzoso, sin perjuicio del saldo pendiente.**
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL entregado en COMPRAVENTA	
Marca:	**Número IMEI:**
Modelo:	**Código de Aut.:**
Número de Serie:	**Costo del equipo: MN**

MÉTODO DE PAGO	
☐ **Efectivo:** ☐ **Domiciliado con Tarjeta:** ☐ **Transferencia Bancaria** ☐ **Depósito a cuenta Bancaria**	**Datos para el método de pago elegido.**

Bee Movil

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

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO			
Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo al Proveedor, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses. _____ **Firma**			
Banco:		**Número de tarjeta**:	

CONCEPTOS FACTURABLES **(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)**					
1.-			**2.-**		
DESCRIPCIÓN	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN**	**COSTO:**	

EL USUARIO AUTORIZA SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:					
Factura	**SI** ☐ **NO** ☐	**Carta de Derechos Mínimos**	**SI** ☐ **NO** ☐	**Contrato de Adhesión**	**SI** ☐ **NO** ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		**FIRMA DEL USUARIO:**			

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

1. El Usuario SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____.
2. El Usuario acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES

TELÉFONO:	55-2586-6600	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO:	contacto@beemovil.mx	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet: http://beemovil.mx/	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:

1. La página del Proveedor:	http://beemovil.mx/
2. Buró comercial de PROFECO:	https://burocomercial.profeco.gob.mx/.
3. Físicamente en los centros de atención del Proveedor:	Consultar centros de atención a clientes en http://beemovil.mx/

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 02/10/2026, CON NÚMERO:502/2026, DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO XX.

El Contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

_____ _____

El Proveedor **El Usuario**

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 POSPAGO CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL USUARIO –EL "*CONTRATO*"–, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

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

1. Ambas partes declaran:

a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del Contrato.
b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
c) Que aceptan que el presente 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, Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, *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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula –la cual forma parte integrante del referido Contrato– son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
e) Que es su voluntad celebrar el Contrato sujetándose a 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 –en adelante, el "*Servicio*"–, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la carátula del 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.
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 Usuario 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 Contrato **se regirá bajo el esquema de POSPAGO**, es decir, que el Usuario pagará los Servicios de manera posterior a la utilización de éstos. Cualquier cargo por los Servicios comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el Proveedor inicie la prestación de los Servicios.

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.

Todo lo contratado entre el Usuario y el Proveedor de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al Usuario a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del momento en que se realice la contratación. El Proveedor no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

SEGUNDA.- VIGENCIA. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN**

penalidad alguna, salvo que haya sido pactado entre LAS PARTES como se muestra en la carátula de este Contrato, y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, LAS PARTES pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo máximo por la adquisición de alguna promoción vigente y/o la compraventa de un equipo terminal financiado, misma que no excederá de 24 (veinticuatro) meses y en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso, como penalización, así como los adeudos que subsistan en caso de pactar la compra financiada de un Equipo Provisto en Compraventa.

Una vez cumplido el plazo forzoso, el presente contrato tendrá una vigencia indeterminada.

El Proveedor se compromete a avisar al Usuario, con 30 días naturales de antelación, que el plazo forzoso pactado está por concluir, a través de la factura, recibo o estado de cuenta correspondiente, vía mensaje de texto o a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El Proveedor se obliga a no realizar cambio alguno a los términos, condiciones y tarifas bajo los cuales se contrata el Servicio por el Usuario a plazo forzoso durante el plazo contratado.

TERCERA.- EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el Usuario pueda recibir y hacer uso de los Servicios de telefonía móvil es necesario que cuente con un equipo terminal móvil, el cual deberán ser compatible con la red del Proveedor y encontrarse debidamente homologado por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones –en lo subsecuente, referidos como los *"Equipos Provistos en Compraventa"*–. El Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación de los Servicios, cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos Provistos en Compraventa. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos, 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/

El Usuario podrá adquirir –**comprar**– los Equipos Provistos en Compraventa directamente del Proveedor, los cuales cuentan con la garantía del fabricante que no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dichos Equipos.

En caso de que el USUARIO adquiera en compraventa un equipo de telefonía móvil con el PROVEEDOR, este deberá venir desbloqueado sin impedimento alguno para funcionar en la red de otro PROVEEDOR de servicios de telecomunicaciones, en los términos en que así lo indique la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

En caso de que los Equipos Provistos en Compraventa adquiridos directamente del Proveedor fallen fuera de la vigencia de la garantía, el Proveedor informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de esos Equipos directamente con el fabricante del Equipo.

Si los Equipos Provistos en Compraventa adquiridos directamente del Proveedor se encuentran sujetos a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión y reparación de dichos, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de los Equipos Provistos en Compraventa, el Proveedor proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro de los Servicios no procederá en caso de que el Usuario haga uso de los Servicios a través de otros equipos que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío de los Equipos Provistos en Compraventa o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin el consentimiento del Usuario, él deberá solicitar la suspensión de los Servicios a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

CUARTA.- 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 y en http://beemovil.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 lo establecido en el Contrato.

QUINTA.- SERVICIOS ADICIONALES. El Proveedor puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El Proveedor deberá contar con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

Para la prestación del servicio adicional, se requerirá contar con el consentimiento previo por parte del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, así como la posibilidad de cancelarlos en cualquier momento sin que

implique la suspensión o cancelación de los servicios originalmente contratados.

El Proveedor puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del Contrato para tales efectos, para lo cual 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.

La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados y, en su caso, del pago de la pena convencional prevista en el Contrato.

SEXTA.- PÁGINA DE INTERNET. El Proveedor mantendrá en la Página de Internet: http://beemovil.mx/ –en lo subsecuente, la "*Página de Internet*"–, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde el Proveedor tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por el Proveedor, la garantía del equipo de telefonía móvil adquirido del Proveedor, los requerimientos mínimos de los equipos de telefonía móvil, los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario.

SÉPTIMA.- 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 en la Plataforma de Gestión correspondiente, tratándose de personas físicas: identificación oficial vigente, que puede consistir en credencial para votar y/o Pasaporte, así como Clave Única de Registro de Población y para personas morales: la razón social, RFC, así como identificación oficial vigente que puede consistir en credencial para votar y/o Pasaporte 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.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA, RECIBO Y/O FACTURA. El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

El Usuario puede pactar con el Proveedor que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes.

El Usuario se obliga a notificar al Proveedor, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato.

En caso de que el Usuario no notifique al Proveedor su cambio de domicilio, cualquier factura enviada al domicilio del Usuario señalado en la carátula del Contrato se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros del Proveedor, y se tendrá por recibida por el Usuario.

La fecha, forma y lugares de pago se pueden consultar por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

Tratándose de cargos indebidos, el Proveedor deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por transferencia electrónica a la cuenta bancaria que el Usuario especifique al Proveedor para esos fines.

NOVENA.- MODIFICACIONES. El Proveedor dará aviso al Usuario, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados, incluyéndose tarifas, paquetes o cualesquiera servicios adicionales. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor debe obtener el consentimiento expreso del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones, o bien, para terminar el contrato de ser el caso que el Usuario no consienta los nuevos términos y condiciones. No se requerirá

dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Usuario.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

DÉCIMA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Usuario, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.

b) Por falta de pago del Servicio en la fecha indicada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta, en cuyo caso el Servicio se podrá suspender al día siguiente de la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato o en el estado de cuenta.

c) Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

d) 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.

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

f) Por solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.

g) A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del equipo de telefonía móvil.

h) Por declaración o autorización judicial o administrativa.

i) Por caso fortuito o fuerza mayor.

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 del Contrato.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el Usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, el Proveedor estará autorizado para rescindir el Contrato al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

El Proveedor dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones en la red del Proveedor, él avisará al Usuario las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, el Proveedor realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. 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; 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 el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En los casos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, en caso de que la suspensión del Servicio dure más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones conforme a 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 SEGUNDA.- 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 la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y

3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

1) A solicitud del Usuario.

2) Por muerte del Usuario.

3) Por la imposibilidad permanente del Proveedor para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

4) Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.

5) Si el Usuario cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.

6) Si el Proveedor no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

7) Si el Usuario proporciona información falsa al Proveedor para la contratación del Servicio.

8) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato por parte del Proveedor.

9) Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Proveedor o del Usuario, o si alguno de ellos es declarado en quiebra.

10) 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, al Servicio y/o al equipo de telefonía móvil, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

11) Por el uso del Servicio para un fin distinto a la comunicación de persona a persona o fuera de lo establecido en el objeto del Contrato.

12) Por el uso del Servicio contratado con fines comerciales sin la debida autorización del Proveedor y/o de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

13) Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.

14) Por el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.

15) Por el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptibles de ser interpretados por el equipo de telefonía móvil como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión.

16) El Usuario puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el Servicio contratado 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.

17) Será causa de terminación del Servicio la ejecución de la portabilidad numérica, en cuyo caso los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el Contrato.

18) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al Proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Usuario de pagar al Proveedor los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

El Usuario puede cancelar el Contrato mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de terminación del Contrato, el Proveedor debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA CUARTA.- 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.

DÉCIMA QUINTA.- 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, imputable 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.- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca.

DÉCIMA NOVENA - 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.

VIGÉSIMA.- DATOS PERSONALES. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El Proveedor debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de

conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El Proveedor para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la carátula del Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al Proveedor de manera gratuita por cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 autoridad competente en materia 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 TERCERA- 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 Suscriptor, por causas imputables al Suscriptor, de conformidad con lo previsto en las cláusulas Novena y Décima Segunda 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 CUARTA: 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.

VIGÉSIMA QUINTA: DATOS REGISTRALES. El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 502-2026, 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 502-2026.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 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.