



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/415/2022

Expediente: PFC.H.C.1/334/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	MAYA MÓVIL
OBJETO DEL CONTRATO:	INTERNET MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	327-2022
FECHA DE REGISTRO:	30/05/2022



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET099829AU-519230
VIGENCIA:	25/01/2031
NATURALEZA:	AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.**  
**P R E S E N T E**

Ciudad de México, a los 30 días del mes de mayo del año 2022.

**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 **327-2022** de fecha **30 de mayo 2022**, 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.

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.

**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.



**NOMBRE COMERCIAL:** MAYA MÓVIL  
**RAZÓN SOCIAL:** MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.  
**RFC:** DFS11112533A  
**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**  
MEXICAS 1, PRIMER PISO, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ,  
C.P. 53150, ESTADO DE MÉXICO  
[www.mayamovil.com.mx](http://www.mayamovil.com.mx)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET MOVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, 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 regirá 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 SUSCRIPTOR 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 Internet Móvil, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa de la oferta comercial que el SUSCRIPTOR haya pagado.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de estos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, 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.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

**TERCERA: EQUIPO.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Router Inalámbrico móvil y accesorios compatible con la red del PROVEEDOR (en adelante el "Equipo") los cuales deberán encontrarse debidamente homologados. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los Equipos.

El SUSCRIPTOR podrá adquirir –comprar– el Equipo del PROVEEDOR, el cual cuenta con la garantía del fabricante, la

cual no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo. En caso de que el Equipo falle fuera de la vigencia de la garantía, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR 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 su Equipo.

En caso de que el Equipo que sea adquirido directamente del PROVEEDOR se encuentre sujeto a garantía, el PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo, el PROVEEDOR proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto de similares características.

La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio a través de otro Equipo que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del SUSCRIPTOR, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

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

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: <https://localiza.mayamovil.com.mx/> y vía Internet en la liga de internet <https://mayamovil.com.mx/recarga>. Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: <https://mayamovil.com.mx/>

### 2. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

La línea provista por el PROVEEDOR inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga. La línea del PROVEEDOR tiene tres etapas en su ciclo de vida:



**NOMBRE COMERCIAL:** MAYA MÓVIL  
**RAZÓN SOCIAL:** MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.  
**RFC:** DFS1112533A  
**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**  
MEXICAS 1, PRIMER PISO, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ,  
C.P. 53150, ESTADO DE MÉXICO  
[www.mayamovil.com.mx](http://www.mayamovil.com.mx)

- **Etapa línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO.
- **Etapa línea latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos, hasta el USUARIO adquiera un nuevo paquete o recarga o que haya transcurrido 90 días sin que el usuario adquiera un paquete o recarga.
- **Etapa línea inactiva.** Comprende 180 días después de que haya concluido la etapa de la línea latente.

No obstante, el saldo no consumido a la fecha de su expiración le será abonado al USUARIO en las recargas que lleve a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, de conformidad con lo establecido en la fracción XVI del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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

- Su saldo sin costo alguno: <https://mayamovil.com.mx/saldo>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://mayamovil.com.mx/cobertura>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://mayamovil.com.mx/planes>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://mayamovil.com.mx/aviso-de-privacidad>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://mayamovil.com.mx/saldo>
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 55-68-26-88-60, así como el correo electrónico [atencionusuarios@mayamovil.com.mx](mailto:atencionusuarios@mayamovil.com.mx) 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.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPTOR tenga saldo pendiente de ser 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 a la fecha en que expiró dicho saldo.

**SEXTA: TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT, en la siguiente dirección: <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>. 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.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Sin embargo, el PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR 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, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo. 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.

**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 <https://mayamovil.com.mx/saldo>, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos:

1. El SUSCRIPTOR deberá ingresar a la liga <https://mayamovil.com.mx/contrata>
2. El SUSCRIPTOR deberá proporcionar en el formulario los datos de registro (nombre completo, correo electrónico, fecha de nacimiento, dirección, Estado donde reside), posteriormente deberá aceptar términos y condiciones.
3. El PROVEEDOR enviará un correo electrónico al SUSCRIPTOR para activar la cuenta.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se



**NOMBRE COMERCIAL:** MAYA MÓVIL  
**RAZÓN SOCIAL:** MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.  
**RFC:** DFS11112533A  
**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**  
MEXICAS 1, PRIMER PISO, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ,  
C.P. 53150, ESTADO DE MÉXICO  
[www.mayamovil.com.mx](http://www.mayamovil.com.mx)

encuentran establecidos en la cláusula quinta, 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 SUSCRIPTOR 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, el SUSCRIPTOR podrá ingresar en la página de internet <https://mayamovil.com.mx/contrata>, previo registro con sus datos, para consultar si el servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR 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 con un número de identificación único del suscriptor, y eso hace que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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: <https://mayamovil.com.mx/aviso-de-privacidad>.

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

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

**DÉCIMA: RECARGAS.** Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este 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 el Instituto.

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

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda 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 SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

**DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante, a lo anterior, se pueden presentar 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 SUSCRIPTOR, 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.



**NOMBRE COMERCIAL:** MAYA MÓVIL  
**RAZÓN SOCIAL:** MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.  
**RFC:** DFS11112533A  
**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**  
MEXICAS 1, PRIMER PISO, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ,  
C.P. 53150, ESTADO DE MÉXICO  
[www.mayamovil.com.mx](http://www.mayamovil.com.mx)

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 suscriptor 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 SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a informarle al SUSCRIPTOR a través de los siguientes medios <https://mayamovil.com.mx/aviso-legal>.

**DÉCIMA QUINTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL.** El Servicio de internet móvil no incluye el uso de voz ni de mensajes de texto SMS, por lo que no es compatible con servicios adicionales que requieran la comunicación, validación o confirmación a través de una llamada de voz o la recepción/envío de un mensaje de texto SMS. 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR. Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el SUSCRIPTOR a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato. El SUSCRIPTOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR. 2. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR o software del SUSCRIPTOR, o fallas en el Router Inalámbrico móvil imputables al SUSCRIPTOR, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el SUSCRIPTOR por medio del Servicio. 5. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el SUSCRIPTOR 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 de la Ley Federal del Derecho de Autor (en adelante 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



**NOMBRE COMERCIAL:** MAYA MÓVIL  
**RAZÓN SOCIAL:** MAYA MÓVIL ONLINE, S.A. DE C.V.  
**RFC:** DFS11112533A  
**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**  
MEXICAS 1, PRIMER PISO, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ,  
C.P. 53150, ESTADO DE MÉXICO  
[www.mayamovil.com.mx](http://www.mayamovil.com.mx)

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 SUSCRIPOTOR, 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 SUSCRIPOTOR 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 Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

**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 SUSCRIPOTORES 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 suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPOTOR 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 <https://mayamovil.com.mx/aviso-de-privacidad> para que el SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR.

**DÉCIMA OCTAVA. 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.

**DÉCIMA NOVENA. CONCILIACIÓN.** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

**VIGÉSIMA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 327 de fecha 30 del mes de mayo de 2022.

Asimismo, el SUSCRIPOTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Maya\\_Movil\\_Online,\\_S.A.\\_de\\_C.V.!!Maya\\_Movil\\_327-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Maya_Movil_Online,_S.A._de_C.V.!!Maya_Movil_327-2022.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 SUSCRIPOTOR, 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.