



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/558/2023

Expediente: PFC.H.C.1/475/2023.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR:	TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	REDÁGUILA
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	526-2023
FECHA DE REGISTRO:	19/10/2023

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.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los 19 días del mes de octubre del año 2023.

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **526-2023** de fecha **19 de octubre de 2023**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.





**NOTA.** Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha 31 de julio de 2023 bajo el número **393-2023** para todos los efectos que haya lugar.

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

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

**NOTIFÍQUESE al proveedor.**

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





**REDÁGUILA**  
**TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.**  
 RFC: TNE 190201 HR3  
 CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCIA, C.P. 86040,  
 VILLAHERMOSA, TABASCO

USUARIO						
Nombre		Apellido Paterno			Apellido Materno	
DOMICILIO						
Calle	# Ext.	# Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
Entre calles:						
TELÉFONO Fijo <input type="checkbox"/>		Móvil <input type="checkbox"/>		R.F.C.	CORREO ELECTRÓNICO	

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL				
DATOS DEL PAQUETE CONTRATADO	TARIFA		FECHA DE PAGO	
	NO. DE INSCRIPCIÓN ANTE EL IFT:		Modalidad de pago	
Paquete _____	TOTAL DE LA MENSUALIDAD:	\$ _____ MN	PREPAGO:	Indefinida.
Promoción _____	TARIFA POR RECONEXIÓN:	No aplica.	VIGENCIA DEL CONTRATO:	
			PENALIDAD:	No aplica.

Para conocer más información sobre las características y la tarifa del paquete contratado, ingresa a [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

DATOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL ENTREGADO EN COMPRAVENTA (EQUIPO PROPIO)	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	
Número IMEI:	
Costo del Equipo Propio:	\$ _____ MN. Pago en una sola exhibición.
Número de Equipos Propios:	
El Proveedor deberá efectuar la activación del Servicio y empezar a prestarlo en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato.	

SERVICIOS ADICIONALES			
1.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN
2.-	DESCRIPCIÓN	COSTO:	MN

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

CARÁTULA

**EL USUARIO AUTORIZA QUE SE LE ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO:**

Factura	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contrato de Adhesión	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA DEL USUARIO:		

**AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO**

- El Usuario   autoriza que su información sea cedida o transmitida por el Proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA \_\_\_\_\_
- El Usuario SI  NO  acepta recibir llamadas del Proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA \_\_\_\_\_

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

TELÉFONO:	559 303 9000	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
CORREO ELECTRÓNICO:	soporte@redaguila.com.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: <a href="http://redaguila.com.mx">http://redaguila.com.mx</a>	

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

- La página del Proveedor: <http://redaguila.com.mx>
- Buró comercial de PROFECO: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>
- Físicamente en los centros de atención del Proveedor: Consultar centros de atención a clientes en: <http://redaguila.com.mx>

**LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 19/10/2023, CON NÚMERO 526-2023, DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO QR:**



**LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO \_\_\_\_\_**

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
El Proveedor

\_\_\_\_\_  
El Usuario



REDÁGUILA  
TALENTO NET, S. DE R.L. DE C.V.  
RFC: TNE 190201 HR3  
CALLE OCHO HORAS NO. 219, INTERIOR A, COLONIA JESÚS GARCIA, C.P. 86040,  
VILLAHERMOSA, TABASCO  
TELÉFONO: 5593039000; CORREO ELECTRÓNICO: SOPORTE@REDAGUILA.COM.MX

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:

## DECLARACIONES

Las partes declaran que:

1. Tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del Contrato.
2. Aceptan que el Contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la 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 establecidos en dicho marco normativo se tendrán aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen.
3. La manifestación de la voluntad para adherirse al Contrato y su carátula –la cual forma parte integrante del Contrato– son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
4. Al momento en que el Usuario active y utilice el servicio objeto del Contrato, se obliga a lo establecido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El Proveedor se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil, que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS –en adelante, referido como 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.

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 lo sucesivo, referido como el “IFT”–, los cuales no pueden ser menores a los ofrecidos implícitamente o a los convenidos con el Usuario en el Contrato.

El Contrato **se regirá bajo el esquema de PREPAGO**, es decir, se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste 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.

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 Usuario se obliga a utilizar el Servicio únicamente para **su uso personal**, nunca comercial.

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 la autorización del Proveedor.

**TERCERA.- EQUIPO TERMINAL.** Para que el Usuario pueda hacer uso del Servicio es necesario que cuente con un equipo de telefonía móvil, el cual deberá ser compatible con la red del Proveedor y encontrarse debidamente homologado por el IFT –en lo subsecuente, referido como el “Equipo Propio”–. El

Proveedor informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos del Equipo Propio.

El Usuario podrá adquirir –**comprar**– el Equipo Propio directamente del Proveedor, el cual cuenta con la garantía del fabricante que no puede ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega del Equipo Propio.

Si el Equipo Propio adquirido directamente del Proveedor se encuentra sujeto a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Propio, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía de éste, el Proveedor proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

En caso de que el Equipo Propio adquirido directamente del Proveedor falle 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 del Equipo Propio.

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

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

El Equipo Propio que el Usuario adquiera directamente del Proveedor se encuentra desbloqueado, por lo que puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones.

## **CUARTA.- REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO**

1. **MEDIOS DE RECARGA DEL SERVICIO**

El Usuario podrá realizar recargas desde la página web del Proveedor, en la siguiente dirección electrónica: <https://redaguila.com.mx/recargas>, así como desde la aplicación móvil del Proveedor que puede descargarse de manera gratuita en Google Play o en la App Store –en lo sucesivo, referida como la “*App de RedÁguila*”–.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el Usuario por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato, así como en la página web del Proveedor: <http://redaguila.com.mx> –en adelante, referida como la “*Página de Internet*”–.

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

La línea o número asignado a la oferta comercial de prepago adquirida por el Usuario se considerarán o mantendrán activos mientras el Usuario realice recargas y cuente con saldo vigente.

Una vez agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario, sin que la línea o número asignado cuenten con saldo vigente o sin que se realice una nueva recarga, entrarán en estado de suspensión por un periodo de 90 días naturales. Durante ese periodo de suspensión, el Usuario podrá renovar la oferta comercial contratada, conservando su línea o número asignado. En esta etapa, el Usuario podrá tener tráfico entrante, pero no saliente.

En caso de que el Usuario no renueve la oferta comercial contratada durante el periodo de suspensión o cambie de oferta comercial, la línea o número asignado serán cancelados en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, perdiéndose la línea o número asignado.

En caso de resultar aplicable a la oferta comercial contratada por el Usuario, y si el Usuario tiene saldo no consumido a la fecha de su expiración, el Proveedor sólo podrá cancelar el Servicio, una vez transcurrido el plazo de 1 año a que se refiere el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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. Los servicios de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrán ser interrumpidos 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, solo en los casos en los que el plan o la oferta comercial contratada le permita al Usuario hacer uso de dicho servicio mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita con el que el Proveedor tenga acuerdo.

Al usar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario reconoce que se pueden generar cargos adicionales, asumiendo la obligación de pagarlos al Proveedor.

Para contratar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario deberá solicitarlo previamente al Proveedor por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato.

El Usuario podrá consultar en la dirección electrónica: <https://redaguila.com.mx/roaming>, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

**QUINTA.- PORTABILIDAD MÓVIL.** El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil conservando su número, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad que emita el IFT 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 el IFT o en la fecha compromiso acordada, siempre y cuando dicha demora en la portabilidad numérica sea imputable al Proveedor.

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 esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT 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 cualquier de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: <https://redaguila.com.mx/puntos%20venta>.

2. La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://redaguila.com.mx/cobertura>.
3. Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://redaguila.com.mx/planes>.
4. El Aviso de Privacidad Simplificado vigente: <https://redaguila.com.mx/assets/documents/aviso-de-privacidad-simplificado.pdf>.
5. Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea, del Equipo Propio, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de la línea y/o del Servicio, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato, las 24 horas los 365 días del año.

**SÉPTIMA.- TARIFAS.** Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y pueden ser consultadas en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del IFT: <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 del Contrato. 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 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, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

El estado de cuenta o el detalle de consumo pueden ser consultados por el Usuario desde la App de RedÁguila y Club América; para acceder a ésta, el Usuario deberá registrarse con su información general –nombre y apellidos y fecha de nacimiento– y sus datos de contacto –correo electrónico y número telefónico–, y crear una contraseña de inicio de sesión, así como en el portal <https://redaguila.com.mx/cliente>, en el cual el Usuario deberá crear un perfil con su número de teléfono móvil y una contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en el estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo 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 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, posteriormente: (i) insertar la tarjeta SIM dentro del Equipo Propio; y, (ii) encender el Equipo Propio.

Una vez encendido el Equipo Propio, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda del Proveedor a través del Centro de Atención a Clientes.

Al activarse la tarjeta SIM, ésta 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 usar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que sólo funcione con el Proveedor.

En el supuesto de que la tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor para que se le otorgue una nueva tarjeta 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: https://redaguila.com.mx/assets/documents/aviso-de-privacidad-simplificado.pdf](https://redaguila.com.mx/assets/documents/aviso-de-privacidad-simplificado.pdf).

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del Servicio y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Usuario 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 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Algunas marcas y modelos de teléfonos móviles, principalmente de alta gama, son compatibles con la tecnología eSIM, que es una versión virtual de la tarjeta SIM física que viene integrada desde fábrica. El Usuario podrá consultar al Proveedor por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato si es posible hacer el cambio de la tarjeta SIM física a la eSIM, en cuyo caso el MSISDN original será migrado a una tripleta de datos de una suscripción eSIM. Dicho proceso de cambio estará sujeto a la compatibilidad del teléfono móvil con la tecnología eSIM.

**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 el IFT.

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, lo siguiente:

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 registrará por lo establecido en el Contrato.

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

**DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES.** El Proveedor dará aviso al Usuario, 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 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 estos.

**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. Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con Equipos Propios no adquiridos directamente del Proveedor, que no estén homologados por el IFT y/o que no son compatibles con la red del Proveedor, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.
3. A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o del Equipo Propio.
4. Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización del Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, emitido por la autoridad competente, tengan la calidad de concesionarios, permisionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

5. Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
6. Por la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a Usuarios de la red del Proveedor, evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y/o autorizados para la terminación de dichas llamadas.
7. Por el envío masivo de mensajes y transmisiones 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.
8. Si vence, obstruye o penetra, o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; o accede o intenta acceder sin autorización a las cuentas de otros; o afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar el Servicio del Proveedor.
9. Si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red del Proveedor o causa daños a la red del Proveedor o a otros Usuarios.
10. Si el Usuario utiliza el Equipo Propio o el Servicio para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
11. Si el Usuario permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio contratado.
12. Si el Usuario realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red del Proveedor.
13. A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.
14. Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.
15. Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
16. Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.
17. Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.
18. 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 Propio, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

19. Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite al Proveedor comercializar el Servicio con el Usuario.
20. Por declaración o autorización judicial o administrativa.
21. Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, el Proveedor deberá reanudar la prestación del mismo 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 de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima Cuarta del Contrato.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura del Proveedor, este último avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 48 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrán 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 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 el IFT; 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 esta 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 repercute de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, esta 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 del Servicio dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT 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 hábiles 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 enviar al Usuario un mensaje de texto o un correo electrónico 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 estos 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 de éste, 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 conforme al Contrato. El Usuario 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 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, 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 complemento que puede 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, referida como 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. 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 establecida en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet emitidos por el IFT.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.** Las partes acuerdan que el Servicio ofrecido y el Contrato, sus modificaciones y/o adiciones, podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier tecnología futura que el Proveedor ponga a disposición del Usuario.

En el uso de medios digitales, electrónicos, a distancia y/o de nuevas tecnologías, el Proveedor podrá utilizar mecanismos de autenticación y manifestación de la voluntad que le permitan validar que el Usuario es quien efectivamente dice ser y que él ha solicitado el Servicio.

Del mismo modo, el Proveedor podrá hacer uso de tecnologías para reconocimiento facial, obtención de huellas y/o cualquier otro elemento biométrico que permita autenticar de manera fehaciente al Usuario en sus transacciones a distancia y/o a través de Internet, así como para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la legislación aplicable.

El Usuario es el único responsable del manejo y uso del Equipo Propio en el que inserte la tarjeta SIM con la línea asignada por el Proveedor y/o de su correo electrónico registrado, por lo que, toda transacción que amerite el envío de una contraseña, token o código de verificación o confirmación, sea por SMS o por correo electrónico, se reputará válida, hecha por el Usuario y por otorgado el consentimiento para realizar la operación para la que se haya generado el token, contraseña o código respectivos.

Las partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, numérico, alfanumérico, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable les atribuya.

El Usuario autoriza expresamente al Proveedor para que pueda confirmar los datos personales proporcionados, acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

El Proveedor reconoce y manifiesta que toda información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación del Servicio a través de medios electrónicos, digitales, de Internet y/o de cualquier otra tecnología, las partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción serán enviados al Usuario al correo electrónico que él haya proporcionado, siendo responsabilidad del Usuario cerciorarse de que su correo electrónico no evite la recepción de correos

del Proveedor y/o que éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "Spam".

Los canales de venta a través de medios electrónicos y/o de cualquier tecnología que el Proveedor ponga a disposición del Usuario contarán con funcionalidades técnicas de seguridad, a fin de garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales e información crediticia que sea recabada a través de esos medios.

**DÉCIMA OCTAVA.- FIRMA ELECTRÓNICA.** Las partes reconocen y convienen que la firma electrónica del Contrato cumple con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y, por lo tanto, será considerada como firma autógrafa como si el propio Usuario la hubiera estampado de su puño y letra.

**DÉCIMA NOVENA.- NO DISCRIMINACIÓN.** El Proveedor prestará 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.- PROTECCIÓN DE 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 Aviso de Privacidad Simplificado vigente se encuentra disponible para su consulta en la siguiente dirección electrónica: <https://redaguila.com.mx/assets/documents/aviso-de-privacidad-simplificado.pdf>, 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 el Servicio, está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Simplificado.

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

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 a 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.- 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 la Página de Internet.

El Proveedor deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Profeco y el IFT determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**VIGÉSIMA CUARTA.- DATOS REGISTRALES.** El Contrato se encuentra registrado en la Profeco con el número 526-2023, de fecha 19 del mes de octubre de 2023.

Asimismo, el usuario podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Redaguila 526-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Talento Net, S. de R.L. de C.V.!!Redaguila 526-2023.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 dicha autoridad, estar publicados de manera permanente en la Página de Internet 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 IFT.

