



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/318/2023

Expediente: PFC.H.C.1/244/2023

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: GRUPO PANDANET, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: PANDA MÓVIL
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO: 298-2023
FECHA DE REGISTRO: 19/05/2023



AUTORIZACION
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET100219AU-519547
VIGENCIA: 07/05/2031
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

GRUPO PANDANET, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 19 días del mes de mayo 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



2023
**Francisco
VILLA**



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **298-2023** de fecha **19 de mayo 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.

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.



2023
Francisco
VILLA



Panda Móvil

Panda Móvil
Grupo Pandanet S. de R.L. de C.V.
RFC: GPA191122J11
AV NEZAHUALCOYOTL 26 3 CUMBRES DE CONIN EL MARQUES QUERETARO
CP:76246

SUSCRIPTOR						
Nombre		Apellido Paterno		Apellido Materno		
DOMICILIO						
Calle	# Ext	# Int	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.
Teléfono Fijo ☐				RFC		
Móvil ☐						
SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL						
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:		TARIFA	Modalidad PREPAGO		
	Total Mensualidad		\$ M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD	☐ Indefinido: • Sin Penalidad	
	Aplica Tarifa por Reconexión:		\$ M.N			
		SI ☐ NO ☐				
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						
PROPIO ☐ COMPRA - VENTA ☐						
Marca:						
Modelo:						
Número de Serie:						
Número de Equipos:						
Cantidad a pagar por equipo en compra-venta: \$ total por ☐ mes ☐ pago único						
MÉTODO DE PAGO						
☐ Efectivo: ☐ Domiciliado con Tarjeta: ☐ Transferencia Bancaria ☐ Depósito a cuenta Bancaria				Datos para el método de pago elegido.		
AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO						
Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo a "EL 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:			
SERVICIOS ADICIONALES						
DESCRIPCIÓN:	COSTO:		DESCRIPCIÓN:	COSTO:		

CONCEPTOS FACTURABLES			
(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)			
DESCRIPCIÓN:	COSTO:	DESCRIPCIÓN:	COSTO:

EL SUSCRIPTOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO								
Factura	SI ☐	NO ☐	Carta de Derechos Mínimos	SI ☐	NO ☐	Contrato de Adhesión	SI ☐	NO ☐
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:						FIRMA SUSCRIPTOR		

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR	
1. El Suscriptor SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____	
2. El suscriptor 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:	4428819799 o *777	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	soporte@pandamovil.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 https://pandamovil.mx	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	https://pandamovil.mx
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en https://pandamovil.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 19/05/2023, CON NÚMERO: 298-2023 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:	
	
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 _____, a ____ de _____ de _____.

PROVEEDOR

SUSCRIPTOR



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

Declara el Proveedor, que:

- I. Es una sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas.
- II. Para efectos de este Contrato, señala como domicilio el ubicado en Av. Nezahualcóyotl #26 3 Cumbres de Conin El Marqués, Querétaro C.P. 76246
- III. Se encuentra registrado ante el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GPA191122JI1.

Declara el Suscriptor, que:

- I. Es una persona física o moral, cuyo nombre o denominación social corresponde con el inscrito en <https://pandamovil.mx> y o su aplicación móvil.
- II. Tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.
- III. Hará uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

Las Partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará 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.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. Definiciones.

Para efectos de este Contrato, se establecen las siguientes definiciones:

“Aplicación Móvil”: Aplicación informática diseñada para dispositivos, de la cual se apoya Panda Móvil para generar y / o dar seguimiento a un incidente, requerimiento o un servicio. El nombre de la Aplicación Móvil es Panda Móvil.

“Autorización”: Se refiere a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de concesionario, otorgada por el IFT en favor del Proveedor.

“Aviso de Privacidad”: Es el documento contenido en medios electrónicos, que se encuentra disponible en el Portal de Internet del Proveedor y / o en su Aplicación Móvil, por medio del cual éste último hará saber al Suscriptor el tratamiento que será dado a sus datos personales y los fines con que se recaban dichos datos.

“Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones”: Es el enlace del sitio oficial del IFT, donde el Suscriptor puede consultar las Tarifas aplicables a los Servicios: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

“Cobertura”: Es el área o áreas geográficas en las que el Proveedor cuenta con infraestructura propia y / o arrendada que le permite la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales al Suscriptor, mismas que podrán ser ampliadas o actualizadas por el Proveedor. La Cobertura podrá ser consultada en el Portal de Internet del Proveedor y / o a través de la Aplicación Móvil.

“Contrato”: Es el presente documento, mismo que ha sido registrado ante la Profeco y ante el IFT. Cualquier diferencia entre el texto del instrumento registrado ante la Profeco y el Contrato, en su caso, se tendrá por no puesta siempre que esta implique un perjuicio para el Suscriptor.

“Datos”: Es el servicio de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de internet IP, permitiendo al Suscriptor acceder desde cualquier ubicación donde haya



Cobertura, utilizando un Equipo o un Equipo no Provisto por el Proveedor que sea compatible con los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, por estar homologado conforme a lo establecido por el IFT.

"Panda Móvil": Nombre comercial del Proveedor.

"IFT": Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

SEGUNDA: Objeto del contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar al Suscriptor los servicios de telecomunicaciones que este solicite, que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado, lo cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "Instituto"), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados, en el presente instrumento, así como los servicios adicionales que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor y que éste acepte, en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato.

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 los mismos, 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.

TERCERA: 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 podrá darlo por terminado en cualquier momento, previa notificación a través de los medios electrónicos, digitales, telefónicos, o cualquier otra tecnología que el proveedor ponga a su disposición para tales efectos, SIN PENALIDAD alguna y sin autorización del PROVEEDOR.

CUARTA: Equipo de telefonía móvil.

Para que el SUSCRIPTOR pueda utilizar nuestro Servicio, es imprescindible que disponga de un dispositivo móvil compatible y homologado, el cual podrá ser PROPIO o adquirido en COMPRA-VENTA a través del Proveedor. Previo a la contratación el PROVEEDOR le proporcionará toda la información necesaria sobre los requisitos mínimos que debe cumplir su dispositivo móvil para utilizar nuestro Servicio.

I. Necesidad de contar con un equipo compatible:

Para poder utilizar los servicios y/o servicios adicionales que ofrece el proveedor, es necesario que el Suscriptor cuente con un equipo que cumpla con los requerimientos mínimos especificados por el proveedor el cual deberá estar debidamente homologado. En caso de que el Suscriptor no haya adquirido un equipo a través del proveedor, éste puede consultar la compatibilidad de los servicios y/o servicios adicionales en la página web <https://pandamovil.mx>. Si el equipo no es compatible, el Suscriptor podría experimentar problemas en el uso de los servicios, y el proveedor no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de los mismos. Si se detecta incompatibilidad, el proveedor podrá suspender la prestación de los servicios y/o servicios adicionales previa notificación al Suscriptor.

En caso de que el Suscriptor requiera asistencia para determinar si su equipo es compatible con los servicios, podrá consultarlo con el personal del centro de atención telefónica o en la página web <https://pandamovil.mx>

II. Adquisición de equipo:

En caso de que el Suscriptor adquiera un equipo directamente del proveedor, éste se compromete a entregarlo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato. La fecha de entrega será confirmada por Panda Móvil al Suscriptor a través de medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o cualquier otra tecnología disponible. El equipo entregado estará desbloqueado.

La falta de cumplimiento en plazo máximo por parte del Proveedor, no se considerará como violación del mismo, cuando dicho incumplimiento se deba a una causa de caso fortuito o fuerza mayor, de igual manera Panda Móvil confirmará al Suscriptor la fecha de entrega del Equipo a través de los medios mencionados en el primer párrafo.

Si la entrega se retrasa debido a un caso fortuito o de fuerza mayor, el proveedor no será responsable de cualquier pérdida o daño indirecto o consecuencial que pudiera sufrir el Suscriptor.



El Equipo adquirido por el SUSCRIPTOR a través del PROVEEDOR cuenta con garantía, la cual no puede ser inferior a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo. En caso de que el Equipo fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, 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 y/o mantenimiento de su Equipo.

El PROVEEDOR suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento correspondiente, salvo que al momento de hacer efectiva la Garantía de Equipo se 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.

III. Robo o extravío del equipo:

En caso de robo o extravío del equipo, o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el uso de los servicios y/o servicios adicionales sin el consentimiento del Suscriptor, éste deberá notificar al proveedor la suspensión de los servicios y/o servicios adicionales dentro de las 24 horas siguientes al incidente. Además, el Suscriptor podrá solicitar al proveedor que bloquee el equipo robado o extraviado por medio del IMEI.

Después de la suspensión de los servicios y/o servicios adicionales por robo o extravío del equipo, y a solicitud del Suscriptor, el proveedor se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación de los servicios y/o servicios adicionales, así como los gastos adicionales durante los 10 días naturales siguientes al reporte de robo o extravío y solicitud de suspensión.

El proveedor podrá enviar una tarjeta SIM al año de manera gratuita al domicilio del Suscriptor. En caso de que el Suscriptor solicite más de una tarjeta SIM de repuesto durante el lapso de un año, a partir de la segunda tarjeta SIM el Suscriptor tendrá que pagar la tarifa correspondiente.

La notificación de robo o extravío y la suspensión de los servicios y/o servicios adicionales no implica la terminación del contrato.

QUINTA: Reglas de operación del esquema de prepago.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá REALIZAR recargas en tiendas de conveniencia y en línea a través del sitio web <https://pandamovil.mx>. El USUARIO puede encontrar más información sobre estas opciones en la siguiente página: <https://pandamovil.mx>.

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

El número asignado a la línea del USUARIO tiene cuatro etapas:

Etapas Activa. Tiene una duración de 30 días naturales y se aplica a nuevas líneas y líneas con paquetes de beneficios activos.

Etapas de Suspensión. Si el USUARIO no realiza una Recarga frecuente ni registra un nuevo paquete de beneficios durante la etapa activa, la línea entrará en suspensión temporal en donde no podrá realizar llamadas ni enviar mensajes de texto (SMS) pero si recibir; la cual tiene una duración de 30 días naturales, misma que empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la etapa activa.

Etapas de Pre-Desactivación. Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios durante la Etapa de Suspensión, la línea entrará en Etapa Pre- Desactiva, la cual se mantendrá así durante un periodo de 30 días naturales.

Etapas Desactiva. Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios durante la Etapa Pre-Desactiva, la línea entrará en Etapa Desactiva, misma que se mantendrá durante 30 días naturales, que empezará a contar a partir del día siguiente de que haya concluido la Etapa Pre-Desactiva.

Cancelación. Si durante este tiempo el USUARIO no realiza ninguna recarga ni actividad de tráfico saliente, la línea será cancelada después de 120 días desde el primer día de la etapa activa.

Es importante señalar que lo anterior no afecta lo establecido en el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, ni en el numeral 5.4.1 de 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, que establecen que el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio de telecomunicaciones después de que hayan transcurrido más de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales desde la fecha de expiración del saldo

El SUSCRIPTOR podrá consultar el Ciclo de Vida de Panda Móvil en: <https://pandamovil.mx> o en su aplicación móvil.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir utilizando nuestro servicio fuera del territorio nacional, lo cual podría generar un costo adicional dependiendo del plan tarifario contratado. El PROVEEDOR informará al USUARIO cuando se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto y en todo caso, el costo adicional dependerá de la ubicación en la que se encuentre. Para obtener más información sobre los servicios disponibles fuera del territorio nacional, el SUSCRIPTOR puede visitar el sitio web <https://pandamovil.mx>.

SEXTA: Portabilidad

El SUSCRIPTOR tendrá derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número. En caso de que se haya solicitado la portabilidad y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos por causas no imputables al SUSCRIPTOR, éste podrá cancelar los Servicios contratados al PROVEEDOR. Además, si la portabilidad tarda en ejecutarse, el PROVEEDOR deberá pagar al SUSCRIPTOR como pena convencional el 20% del tiempo de la última recarga, siempre y cuando dicha tardanza no se ajuste a los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, misma que no podrá exceder de las 24 horas siguientes a la solicitud correspondiente.

SÉPTIMA: Consulta de información y atención al suscriptor.

El SUSCRIPTOR tiene a su disposición los siguientes medios para realizar consultas:

- Su saldo sin costo alguno: <https://pandamovil.mx>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://pandamovil.mx>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: <https://pandamovil.mx>
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://pandamovil.mx>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://pandamovil.mx> y o su aplicación móvil
- 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 4428819799 o *777 así como el correo electrónico: soporte@pandamovil.mx disponibles las en los horarios de atención a clientes que estarán disponibles en la liga: <https://pandamovil.mx>

Las tarifas del Servicio están registradas en el Registro Público de Concesiones del Instituto y se pueden consultar en la página web del Instituto www.ift.org.mx.

Es importante destacar que estas tarifas no pueden incluir cláusulas contractuales que permitan la terminación anticipada del contrato o cualquier otra condición que deba ser aceptada en 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.

OCTAVA: Servicios adicionales.

El proveedor de servicios de telecomunicaciones está autorizado a brindar servicios adicionales, siempre y cuando el suscriptor los solicite a través de los canales disponibles.

Es responsabilidad del proveedor ofrecer cada servicio adicional o producto de manera individual y con previo conocimiento del precio antes de su contratación.

El suscriptor puede cancelar cualquier servicio adicional en cualquier momento, sin que esto afecte la prestación del servicio originalmente contratado. La solicitud de cancelación puede realizarse a través de los mismos canales de contratación, sin requisitos adicionales más que su solicitud.

NOVENA: Estado de cuenta o detalle de consumo.

El PROVEEDOR tiene la obligación de proporcionar un estado de cuenta detallado que contenga la descripción de los cargos, costos, recargas, saldos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo está disponible en el portal <https://pandamovil.mx> y en su aplicación móvil, y para acceder a él, el SUSCRIPTOR debe crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que se detecte algún cargo indebido en el estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR debe informar al PROVEEDOR a través de los medios de consulta y atención al suscriptor establecidos en la cláusula séptima. El PROVEEDOR debe aclarar la situación y, en caso de ser procedente, realizar la devolución correspondiente en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la reclamación. La devolución se realizará por el mismo medio de pago en el que se efectuó el cargo indebido y deberá incluir una bonificación del 20% sobre el monto



del cargo.

DÉCIMA: Activación del servicio.

Para hacer uso del Servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una tarjeta SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar la tarjeta SIM en su equipo, y II) encender su equipo. En el momento en que el equipo se encienda, el SUSCRIPTOR recibirá un mensaje de texto informándole que el Servicio está activo y listo para ser utilizado. Si el SUSCRIPTOR tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con el PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto establecidos en el presente contrato.

Al activar la tarjeta SIM, se le asigna un número de identificación único llamado MSISDN (número de teléfono móvil), lo que permite que el SUSCRIPTOR utilice los Servicios activos. La tarjeta SIM solo funcionará con el PROVEEDOR debido a sus especificaciones técnicas.

Si la tarjeta SIM se daña, el SUSCRIPTOR debe informar al PROVEEDOR para que se le proporcione una nueva tarjeta sin costo alguno. Si el daño fue causado por el SUSCRIPTOR, se aplicará un cargo que podrá consultarse en <https://pandamovil.mx>.

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://pandamovil.mx>

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

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

DÉCIMA PRIMERA: Recargas.

A partir de la aceptación del presente Contrato, todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice estarán sujetas a los términos y condiciones generales del mismo. Además, el PROVEEDOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan recargas y productos adicionales, los cuales deberán estar registrados previamente ante el Instituto y ser consultables en la página web <https://pandamovil.mx>.

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 SUSCRIPTOR 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 desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA: 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 TERCERA: Suspensión e interrupción del servicio.

El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio y notificar por escrito al SUSCRIPTOR si este último utiliza el Servicio de manera contraria a lo establecido en el contrato y/o las disposiciones aplicables, si se presenta una **declaración judicial o administrativa, o a solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo**

terminal. Sin embargo, en casos de Fortuito o Fuerza mayor, si la interrupción del Servicio dura más de 24 horas consecutivas después del reporte del SUScriptor, el PROVEEDOR compensará la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, lo cual se reflejará en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar al menos el 20% del monto del periodo de afectación en relación a la última recarga realizada.

Una vez resuelta la causa que originó la suspensión del Servicio, el PROVEEDOR reanudará la prestación automáticamente.

DÉCIMA CUARTA: 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 Instituto, éste debe de compensar al SUScriptor 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. En todo caso, se sujetará a lo estipulado en el numeral 1 de la presente Cláusula.

DÉCIMA QUINTA: Mecanismos de bonificación y compensación.

En caso de que se presente alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUScriptor presente la reclamación correspondiente, 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 brindará a través del Servicio, y el PROVEEDOR enviará un mensaje de texto al SUScriptor para notificarle de la misma en el momento en que se realice.

DÉCIMA SEXTA: Cancelación y/o rescisión del contrato.

El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa.
- b. Si el SUScriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c. Si el SUScriptor cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d. Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el SUScriptor proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g. Por utilizar los SERVICIOS en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de SERVICIOS.



- h. Si el SUScriptor, comercializa o revende los SERVICIOS contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o del IFT.
- i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.

En caso de que sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá cerciorarse que el SUScriptor no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el SUScriptor tenga saldo pendiente de ser abonado y/o 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.

DÉCIMA SÉPTIMA: 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 SUScriptORES 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 SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA OCTAVA: 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 SUScriptor.

Para que el SUScriptor pueda ejercer sus derechos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el PROVEEDOR deberá poner a su disposición el aviso de privacidad simplificado vigente, a través de la liga <https://pandamovil.mx>.

Se informa al SUScriptor 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.

DÉCIMA NOVENA: Carta de derechos mínimos.

El PROVEEDOR deberá informar al SUScriptor sobre los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de contratar el plan correspondiente y mantener dicha información de manera permanente en su sitio web. Asimismo, el PROVEEDOR se compromete a respetar en todo momento los derechos mínimos establecidos en el acuerdo entre la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, referente a los derechos que deben incluirse en la carta a la que hace alusión el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

VIGÉSIMA: Aviso de privacidad.

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://pandamovil.mx> para que el SUScriptor 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 SUScriptor 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 SUScriptor.

VIGÉSIMA PRIMERA: Autoridad competente.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene la facultad de resolver cualquier desacuerdo o incumplimiento del presente contrato en el ámbito administrativo. Tanto el Instituto Federal de Telecomunicaciones como la Profeco están encargados de supervisar y regular la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y garantizar que se cumplan las disposiciones administrativas establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184- SCFI-2018.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Conciliación.

En caso de que se inicie un procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el PROVEEDOR está obligado a mantener

la continuidad del Servicio, sin interrupciones. Si el Servicio se llega a suspender después de presentada la reclamación, la PROFECO deberá solicitar al PROVEEDOR su restablecimiento. Si la suspensión ocurre después de notificada la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR la reanudación del Servicio.

VIGÉSIMA TERCERA: Datos registrales.

Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 298-2023, de fecha 19 del mes de mayo de 2023.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en: [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo Pandanet, S. de R.L. de C.V.!!Panda Móvil 298-2023.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Grupo_Pandanet_S_de_R_L_de_C_V_Panda_Movil_298-2023.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 SUScriptor, 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, 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.

