



Guía de consulta de información para usuarios

## ADICIONAL A LA DOCUMENTACIÓN IMPRESA Y RESGUARDADA EN LA CARPETA:

- Exhibir a la vista del consumidor la información relativa a los paquetes que ofrece por medio de un anuncio tamaño carta colocado en el módulo y por medio de folletos de tamaño media carta.
- Poner a disposición de los consumidores para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.  
Es decir, explicarle al cliente las opciones que tenemos de atención, que es en Puntos de Venta (PDV) y en \*050 llamando desde su celular o al 800 333 0050.
- Poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que se pueda solicitar el desbloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.
- Exhibir a la vista del consumidor el horario de atención a clientes en el PDV tanto para venta como para servicio.
- Exhibir a la vista del consumidor carta de no discriminación visible en PDV.
- Detalle de formas de pago, efectivo, meses sin intereses y tarjeta de crédito.
- Lista de precios que incluyen IVA habilitada en sistema del canal.
- Retirar precio de algún equipo que no esté disponible.
- Material publicitario vigente.
- Todos los equipos deben llevar ficha técnica.
- Leyenda en los equipos, si están bloqueados o no.
- Toda venta debe de ir con su ticket de venta y garantía sellados.
- Todo PDV debe contar con su sello de garantía.

# CARPETA DE LEGAL



Es importante tener actualizada la “Carpeta con la documentación de la información legal” y explicar a los consultores de ventas que la deben tener a la vista sobre su módulo para mostrarla a cualquier visita gubernamental.

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| Contrato de adhesión                                      |
| Aviso de privacidad                                       |
| Información para desbloqueo de equipos                    |
| Tarifas                                                   |
| Procedimiento de garantía                                 |
| Lugares para hacer válida la garantía                     |
| Horarios de atención                                      |
| Mapas de cobertura                                        |
| Portabilidad                                              |
| Equipos con funciones de accesibilidad                    |
| No discriminación                                         |
| Carta de derechos                                         |
| 14 principios de los Derechos Mínimos de los Consumidores |
| Reporte por Robo o Extravío                               |
| Lista de precios de equipos                               |

# CONTRATO.

## PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones  
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión  
de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/507/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/364/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

### REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

|                                 |                                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------|
| PROVEEDOR:                      | AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V.            |
| NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: | UNEFON                                                     |
| OBJETO DEL CONTRATO:            | TELEFONÍA MÓVIL                                            |
| NÚMERO DE REGISTRO:             | 453-2019                                                   |
| FECHA DE REGISTRO:              | 23/09/2019                                                 |
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ:           | CONCESIÓN ÚNICA<br>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES |
| FOLIO:                          | FET003687CO-107348                                         |
| VIGENCIA:                       | 24/09/2048                                                 |
| NATURALEZA:                     | TÍTULO DE CONCESION ÚNICA PARA USO COMERCIAL               |



Ciudad de México, a 23 de septiembre de 2019

### AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V. P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro 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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del 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 a 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 **453-2019** de fecha **23 de septiembre de 2019**, el cual deberá utilizarse para

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140  
Cuauhtémoc, CDMX t. 01 (55) 5625 6700 | [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)



Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/507/2019  
Expediente núm: PFC.H.C.1/364/2019  
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia 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.

En razón de lo anterior, se adjunta 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.

Sin más por el momento.

ATENTAMENTE

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO  
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE  
ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140  
Cuauhtémoc, CDMX t. 01 (55) 5625 6700 | [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)

Página 2 de 2



2019  
Año del Caudillo del Sur  
EMILIANO ZAPATA





AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA 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 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.
- 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 Telefonía Móvil los cuales consisten en telefonía móvil, SMS y/o datos de conformidad con la Concesión (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 a 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 registrará 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.

**SEGUNDA:** 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 DE TELEFONÍA MÓVIL.** Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para prestar el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. En

caso de que el Suscriptor adquiriera el Equipo Terminal Móvil con el PROVEEDOR, o requiera asesoría sobre si el equipo que desea utilizar para el servicio cumple con las características mínimas para ser utilizado en la red del PROVEEDOR, éste último informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

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

### 1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas, de manera enunciativa más no limitativa, a través de los siguientes medios:

- Establecimientos
- Aplicación MI UNEFON
- Página de internet  
<https://www.undefon.com.mx/comprar/recarga-tiempo-aire.php>

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga:  
<https://www.undefon.com.mx/comprar/recarga-tiempo-aire.php>

El PROVEEDOR podrá autorizar a cualquier empresa de su grupo corporativo para facturar los Servicios, Servicios Adicionales, Equipos y cualquier otro concepto derivado del presente Contrato.

### 2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea asociada a una oferta de prepago AT&T se mantendrá activa mientras el Suscriptor realice recargas y cuente con Saldo o Saldo Adicional vigentes, consumos de servicios, adquiera paquetes de Beneficios, etc.



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Rio Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

En caso de transcurrir 90 (noventa) días naturales sin que una línea de prepago cuente con Saldo o Saldo Adicional vigentes o haya tenido un paquete de Beneficios podrá ser cancelada.

Si el Suscriptor cuenta con 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.

### 3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga <https://www.unefon.com.mx/legales/cobertura-garantizada.php> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

**QUINTA: PORTABILIDAD:** El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPTOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, para lo cual el Suscriptor deberá contactar al Proveedor a través de sus sistemas de atención a fin de obtener el pago indicado en el presente párrafo.

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

- Su saldo sin costo alguno: <https://www.unefon.com.mx/MiUnefonWeb/>
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: <https://www.unefon.com.mx/cobertura/index.php>
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: en [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx), en la sección de "Paquetes" de la página principal,
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.unefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: <https://www.unefon.com.mx/MiUnefonWeb/>

- 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 800 333 06 11 o marcando \*611 desde su equipo móvil 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.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

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. 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 <https://www.unefon.com.mx/MiUnefonWeb/>, así como en la aplicación Mi AT&T, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

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 encuentran establecidos en la cláusula sexta, 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





AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890816RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia, Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. III) Marcar \*611 desde su equipo terminal móvil. En caso de cualquier duda, el SUSCRITOR 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 en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRITOR 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 o en el establecimiento comercial donde se haya adquirido para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRITOR 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://www.undefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php>

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y el primer uso del servicio que realice el SUSCRITOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al SUSCRITOR 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 SUSCRITOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar registradas ante el IFT.

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

a) La confirmación del monto de recarga realizada;

- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Vigencia de la recarga;
- d) 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 SUSCRITOR 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 PRIMERA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR, 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.

En caso de que el Proveedor realice cualquier cambio que realice el Proveedor en la tecnología utilizada para la prestación de los Servicios, el Suscriptor podrá solicitar se le migre a dicha nueva tecnología mediante los procesos administrativos establecidos por el Proveedor.

El SUSCRITOR 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 SUSCRITOR, 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 SUSCRITOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

Los Servicios del Proveedor no están diseñados para utilizarse de ninguna manera que tenga alguno de los siguientes efectos y dicho uso está prohibido: (i) cualquier violación a la legislación o regulación aplicable (ii) cualquier actividad, incluida la comercialización de cualquier Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) 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.







AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Rio Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

autorizados para la terminación de dichas llamadas; (vi) el envío masivo de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vii) si vence, obstruye o penetra, o intente 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; que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros; o que afecte negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor (viii) si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red (ix) si causa daños a la red u a otros Suscriptores (x) el uso anómalo de los servicios, o (xi) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

No obstante, a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, el PROVEEDOR hará la compensación y bonificación de acuerdo a lo establecido en el presente contrato

La Cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo o del Equipo del Suscriptor o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, 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.

La compensación y bonificación que correspondan derivados de la presente cláusula se realizarán en Servicios de forma proporcional de conformidad con la oferta comercial y serán aplicados en la prestación de los Servicios a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que se hayan presentado los supuestos del presente capítulo

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 SUSCRITOR 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 72 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 SUSCRITOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRITOR para informarle.

**DECIMA QUINTA: 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 SUSCRITORES 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 SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <https://www.unefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php> para que el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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.



AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.  
R.F.C. IUS890616RH6  
Contáctanos las 24 horas del día en:  
[www.undefon.com.mx](http://www.undefon.com.mx)  
800 333 06 11  
\*611

Río Lerma 232, Piso 20  
Colonia. Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06500  
Ciudad de México  
México

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPTOR.

**DÉCIMA SEPTIMA. 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 OCTAVA. 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.

**DÉCIMA NOVENA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 453-2019 de fecha 23 del mes de septiembre de 2019.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/AT&TComercialización Móvil, S. de R.L. de C.V./!Unefon\\_453-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/AT&TComercialización_Móvil_S_de_RL_de_CV/!Unefon_453-2019.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 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.

# BIENVENIDO



En esta tienda puedes realizar la activación, portabilidad de un equipo en prepago, comprar un nuevo equipo y realizar recarga de tiempo aire.

## FORMAS DE PAGO

- Efectivo
- Tarjetas de crédito o débito participantes y crédito de la cadena.

\*Consulta la tabla de tarjetas de crédito participantes ubicada en área de cajas.

# AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28 DE NOVIEMBRE DE 2016**  
**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE AT&T MEXICO**

## ¿QUIÉNES SOMOS Y CÓMO ENCONTRARNOS?

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de datos personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (la "ley"), AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., y AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V., (en lo subsecuente ambas identificadas ya sea de manera conjunta o separadamente como AT&T México), con domicilio en Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500, como responsable del tratamiento de los datos personales que recaba, pone a tu disposición el presente Aviso de Privacidad Integral (el "Aviso de Privacidad"). El tratamiento de tus datos personales, se llevará a cabo de conformidad con los siguientes términos.

## DEFINICIONES

**Aplicación Móvil:** Aplicación de software que se ejecuta en smartphones, tabletas u otros equipos móviles, que permite a los usuarios tener acceso a una variedad de servicios e información.

**Bloqueo:** La identificación y conservación de datos personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento, hasta el plazo de prescripción legal o contractual de estas. Durante dicho período, los datos personales no podrán ser objeto de tratamiento y transcurrido este, se procederá a su cancelación en la base de datos que corresponda.

**Cancelación:** La terminación del tratamiento de datos personales por parte de AT&T México a partir de un bloqueo de los mismos y su posterior supresión.



**cliente:** Es toda persona que adquiera o utilice los productos o servicios de AT&T México. Cuando un cliente adquiere productos o servicios para que los use una persona distinta, como en el caso de una cuenta familiar, ésta otra persona en el plan también será considerada un cliente para efectos del presente Aviso de Privacidad Integral.

**consentimiento:** Manifestación de la voluntad del titular de los datos personales con base en el cual se efectúa el tratamiento de los mismos.

**Cookies:** Pequeños archivos de datos que los sitios web colocan en tu dispositivo electrónico para reconocerlo cuando regrese a ese sitio. Las cookies se crean para realizar un seguimiento de tus movimientos dentro del sitio, te ayudan a continuar donde lo dejaste, recordar tu nombre de usuario registrado y preferencias, personalizar el contenido del sitio, y entregarte mercadotecnia dirigida.

**datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

**Datos financieros Personales:** Cualquier información financiera obtenida sobre una persona identificada o identificable en relación con la prestación de servicios.

**datos personales Sensibles:** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

**Disociación:** El procedimiento mediante el cual los datos personales no pueden asociarse al titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo.

**Encargado:** La persona física o jurídica que, sola o conjuntamente con otras, trate datos personales por cuenta de AT&T México.

**Fuente de Acceso Público:** Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación.

**Instituto:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de datos personales (INAI).

**Reglamento:** El reglamento de la Ley Federal de Protección de datos personales en Posesión de los Particulares.

**remisión:** La comunicación de datos personales entre AT&T México y el encargado, dentro o fuera del territorio mexicano.

**Responsable:** Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales. Para los términos del presente Aviso de Privacidad el Responsable será AT&T México.

Servicios Basados en Localización (LBS): Son aplicaciones o servicios que utilizan la Localización del dispositivo móvil.

Tercero: La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o de AT&T México.

titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.

tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, remisión, transferencia o disposición de datos personales.

transferencia: Toda comunicación de datos personales realizada a persona distinta de AT&T México o Encargado del tratamiento.

Usuario: Cualquier persona que visita los sitios web o usa las aplicaciones móviles de AT&T México.

Web Beacons: Pequeñas imágenes gráficas en una página web o en un correo electrónico. Se pueden utilizar como registro de las páginas y los anuncios que los usuarios acceden, o para el seguimiento de una campaña de mercadeo.

## **¿CUÁLES DATOS PERSONALES RECABAMOS?**

AT&T México podrá recabar los siguientes datos personales:

Datos de Identificación: Nombre, firma autógrafa, datos de identificación oficial, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), lugar y fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, fotografía, imagen y voz.

Datos de Contacto: Domicilio, correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.

datos personales de Referencia: Información de personas conocidas y autorizadas previamente por ti.

Datos de Ubicación: Información que permite identificar la ubicación del dispositivo móvil a través de geoLocalización, WiFi, iBeacon y a través de referencia y triangulación de radiobases.

Datos de la Red: Información sobre el rendimiento y el uso de la red, y la información sobre la navegación por Internet y aplicaciones móviles.

## **¿CUÁLES DATOS PERSONALES FINANCIEROS OBTENEMOS?**

Te informamos que para cumplir con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, serán recabados y tratados los siguientes datos personales financieros:

Datos de tarjeta de crédito: Nombre del titular, número de tarjeta, el código de seguridad de la tarjeta (CVV), fecha de vencimiento y domicilio donde se recibe el estado de cuenta.

Historial Crediticio: Obtenido a través de consulta a Sociedades de Información Crediticia, personas morales con las que AT&T México celebre contrato de prestación de servicios con cláusulas y medidas de protección de datos personales.

## TU CONSENTIMIENTO AL AVISO DE PRIVACIDAD

AT&T México pone a tu disposición en sus recepciones de atención al público, así como en su página web [att.com.mx](http://att.com.mx), el presente Aviso de Privacidad. Este Aviso de Privacidad rige tu uso de nuestros productos y servicios.

Aunado a lo anterior, al momento de contratar los servicios que presta AT&T México, reconoces que:

Se te ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad;  
Entiendes y estás de acuerdo con los términos establecidos en este Aviso de Privacidad; y  
Otorgas tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales conforme al mismo.

Si AT&T México requiere tratar tus datos personales financieros, recabará tu consentimiento expreso mediante la celebración del contrato de servicios correspondiente (el “contrato”), ya sea de forma impresa o por medios electrónicos.

De acuerdo a la Ley, AT&T México no requiere tu consentimiento para remitir o transferir tus datos personales y/o datos personales financieros en los siguientes casos:

Cuando esté previsto en una ley o tratado en los que México sea parte.

Cuando la transferencia o remisión se realice hacia sus sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas de AT&T México, que operen bajo procesos y políticas de protección de datos personales similares a las de AT&T México.

Cuando sea necesario por virtud del cumplimiento de un contrato celebrado o por celebrar en intereses del titular por AT&T México.

Cuando sea necesario o legalmente exigido para salvaguardar el interés público, o para la procuración o administración de justicia.

Cuando sea preciso para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Cuando sea preciso para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica entre el titular y AT&T México.

Cuando los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación.

Los datos figuren en fuentes de acceso público.

Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes.

Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente; o

Se dicte resolución de autoridad competente.

Podrás solicitar el ejercicio de tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (“Derechos ARCO”), así como la revocación de tu consentimiento de conformidad con los términos descritos en la sección denominada, “cómo solicitar a AT&T México el ejercicio de tus derechos ARCO y cómo revocar tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales y/o datos personales financieros”, del presente Aviso de Privacidad.

Las compañías controladoras, subsidiarias o afiliadas de AT&T México tienen sus propios avisos de privacidad. Los avisos de privacidad de estas compañías rigen tu uso de sus productos y servicios. El Aviso de Privacidad de AT&T México no se aplica.



## INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE REMISIONES Y TRANSFERENCIAS

Tus datos personales y/o datos personales financieros podrán remitirse, transferirse o almacenarse en México o en un país distinto para el tratamiento para los fines descritos a continuación, lo cual si este fuera el caso, se llevará a cabo de conformidad con todas las leyes aplicables.

### ¿QUÉ HACEMOS CON TUS DATOS PERSONALES Y/O DATOS PERSONALES FINANCIEROS?

**Finalidades Primarias:** Los datos personales y/o datos personales financieros que recaba AT&T México, serán utilizados para cumplir con las obligaciones previstas en el contrato y llevar a cabo la prestación de los servicios correspondientes, específicamente:

Para proporcionarte servicios de Atención al cliente, ya sea por nuestros canales de ventas o distribuidores autorizados, incluyendo la facturación, presentación de equipos y planes, registro y gestión de servicios ya sean técnicos, de valor agregado y/o contenido.

Para informarte sobre cambios en los servicios solicitados, planes comerciales, precios, disponibilidad, facturación y condiciones de pago de los mismos.

Para llevar a cabo las actividades, trámites y gestiones necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de nuestros servicios.

Para verificar los datos de la tarjeta de crédito proporcionada para realizar el pago de los servicios solicitados.

Para identificar plenamente al titular que proporciona los datos personales.

Para mejorar nuestros productos y servicios.

Para llevar a cabo investigaciones y análisis para mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestras redes y servicios.

Para prevenir el uso indebido de tu línea o equipo, así como para prevenir conductas ilícitas.

Para cumplir con las obligaciones que las leyes aplicables imponen a AT&T México y sus compañías controladoras, subsidiarias y afiliadas dentro y fuera del país.

**Finalidades Secundarias:** Al proporcionar tus datos personales y/o datos personales financieros, autorizas a AT&T México a tratarlos directamente o a través de su controladora, filiales, subsidiarias, encargados o terceros, para fines mercadotécnicos, estadísticos, promocionales, publicitarios, informativos o de prospección, para actividades de cobranza, encuestas de calidad, estudios demográficos, reportes internos, reportes externos de marketing y analítica.

¿Cómo usamos videograbación y tu imagen personal?

Al ingresar a cualquiera de las instalaciones de AT&T México, otorgas tu consentimiento implícito para ser videograbado por nuestras cámaras de seguridad. Las imágenes que sean captadas por las cámaras serán utilizadas para las siguientes finalidades:

Monitorear a las personas que nos visitan.

Salvaguardar los bienes propiedad de AT&T México.

Proporcionar video y audio a autoridades competentes, previo requerimiento legal fundado y motivado.

Proporcionarte servicios de Atención al cliente.

## **¿CÓMO RECABAMOS TUS DATOS PERSONALES Y DATOS PERSONALES FINANCIEROS?**

Los datos personales y/o datos personales financieros que recaba AT&T México podrán ser obtenidos de manera personal, electrónica, a través de fuentes de acceso público, o a través de nuestras empresas controladoras, filiales, subsidiarias y encargados autorizados, a través de los siguientes mecanismos:

Cuando solicitas nuestros servicios a través de nuestros agentes de ventas, o cuando ellos te los ofrecen.

Cuando acudes a nuestros Centros de Atención y Puntos de Venta Autorizados.

A través del intercambio de correos electrónicos o llamadas con personal de AT&T México.

Cuando nos solicitas una actualización o modificación a tus datos personales y/o datos personales financieros previamente registrados.

Cuando visitas sitios web y Redes sociales de AT&T México.

Por el registro de control de acceso a nuestras instalaciones.

A través de encargados y terceros.

A través de clientes que proporcionan tus datos personales como información de contacto.

Cuando accedes a través de tu dispositivo móvil a cualquier sitio web o a cualquier aplicación, podemos recabar la identificación única del dispositivo móvil, la dirección IP, la información del sistema operativo del dispositivo móvil, el operador de telefonía móvil y los datos de tu ubicación. Así mismo podemos recolectar información de preferencias o intereses de los Usuarios al acceder en nuestros sitios web y aplicaciones móviles.

A través de la tecnología Cookies, las cuales recopilan información con el fin de personalizar los anuncios que aparecen en nuestros sitios y en sitios propiedad de otras compañías.

Así mismo, a través de la tecnología denominada Web Beacons, podemos recabar un registro de las páginas y los anuncios que accedes, o manejar el seguimiento de una campaña de mercadeo.

Servicios Basados en Localización (LBS) serán utilizados para obtener la Localización del dispositivo móvil, necesario para la operación de las aplicaciones que tú vayas descargando. Por lo tanto, es posible que otras compañías ajenas a AT&T México, puedan Localizar tu dispositivo móvil, como el fabricante del dispositivo móvil o del sistema operativo.

Cuando se solicita una consulta de historial crediticio ante sociedades de información crediticia.

Al momento de realizar una consulta ante cualquier fuente de acceso público.

Te informamos que otras compañías ajenas a AT&T México, pueden tener acceso a tu dispositivo, como las aplicaciones móviles que descargas, estas pueden recolectar información y/o Localizar tu dispositivo. Por ello, AT&T México te recomienda que revises los avisos de privacidad y los términos y condiciones de estas compañías.

Asimismo, AT&T México hace de tu conocimiento que conforme al Título Octavo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se encuentra obligada a registrar y conservar información relacionada con tu uso de nuestros productos y servicios.

## **¿CON QUIÉN COMPARTIMOS TUS DATOS PERSONALES Y DATOS PERSONALES FINANCIEROS?**

Te informamos que tus datos personales y/o datos personales financieros podrán ser compartidos dentro y fuera del país,

sin tu consentimiento expreso de acuerdo a la ley, con las siguientes personas morales, organizaciones o autoridades con las finalidades previamente descritas en este Aviso de Privacidad:

Empresas controladoras, Filiales y Subsidiarias de AT&T México mismas que operan bajo procesos y políticas de privacidad similares.

Encargados, a través de la celebración de contratos con cláusulas de protección de datos y confidencialidad de la información.

Terceros, a través de la celebración de contratos con cláusulas de protección de datos y confidencialidad de la información.

Autoridades gubernamentales, en caso de ser debidamente solicitados a AT&T México y sus compañías controladoras, subsidiarias o afiliadas, de conformidad con la legislación aplicable.

## **DERECHOS ARCO (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, Y OPOSICIÓN)**

Conoce tus derechos ARCO. Tienes el derecho a:

**Acceso:** Es tu derecho a conocer cuales datos personales y/o datos personales financieros obran en nuestras bases de datos y para qué fin son tratados por AT&T México, sus empresas controladoras, afiliados, y subsidiarias, encargados y terceros

**Rectificación:** Es tu derecho poder solicitar la corrección de tus datos personales y/o datos personales financieros, en caso de que estén desactualizados, sean inexactos o incompletos.

**Cancelación:** Es tu derecho para que los mismos sean eliminados de nuestros registros o bases de datos cuando consideres que no están siendo utilizados adecuadamente, siempre y cuando no exista una obligación vigente con AT&T México.

**Oposición:** Puedes oponerte al uso de tus datos personales y/o datos personales financieros para fines específicos.

¿Qué es la Revocación del consentimiento?

Tienes el derecho de revocar tu consentimiento para fines mercadotécnicos, publicidad, promocionales, informativos o de prospección y reportes externos de marketing y analítica. Toma en cuenta por favor que la revocación de tu consentimiento no puede tener efectos retroactivos.

¿Cómo solicitar a AT&T México el ejercicio de tus Derechos ARCO y cómo revocar tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales y/o datos personales financieros?

Cualquier titular o su representante legal podrán ejercer sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). Así mismo podrá ejercer su derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de tus datos personales y/o datos personales financieros (siempre y cuando no existan derechos vigentes en favor de AT&T México o una disposición legal que lo impida).

Para ello AT&T México te ofrece tres sencillas opciones:

Acudir a nuestros Centros de Atención (no un Punto de Venta Autorizado) para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos.

Llamar a nuestro departamento de Atención a clientes, las 24 horas los 365 días del año, a los siguientes teléfonos:

Desde tu móvil: \*611 sin costo.



Interior de la República: 01-800-200-9333 o 01-800-333-0611.

Con la Oficina de Protección de Datos de AT&T México, para ello deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

Descarga tu solicitud de ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del consentimiento, complétala y envíala en formato digital con firma autógrafa del titular vía correo electrónico a la siguiente dirección: [mex.legal.protecciondatos@mx.att.com](mailto:mex.legal.protecciondatos@mx.att.com) proporcionando tu número de cuenta en caso de contar con esta, y adjuntando la documentación que acredite tu identidad como titular de los datos personales y/o datos personales financieros (copia simple en formato electrónico de tu credencial de elector, pasaporte vigente, cédula profesional, documento de identificación migratoria en caso de personas extranjeras) o, en su caso, acreditar la representación legal del titular con copia simple en formato electrónico de la carta poder que deberá contar con firma autógrafa del titular y el representante legal, adjuntando copias simples de sus identificaciones oficiales.

El medio por el cual AT&T México te comunicará la respuesta de tu Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación de consentimiento, será la dirección del correo electrónico por medio de la cual enviaste inicialmente tu solicitud.

Si no cuentas con correo electrónico, favor de enviarnos tu solicitud vía correo postal, al domicilio ubicado en: Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500.

Por favor indícanos el domicilio al que se te deba de enviar la contestación vía correo postal o por servicio de mensajería express.

Una vez que dicha solicitud sea recibida por la Oficina de Protección de datos personales de AT&T México, se te comunicará sobre la procedencia o improcedencia de tu solicitud, en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió tu solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del consentimiento. En caso de que tu solicitud resulte procedente, AT&T México, tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles adicionales para hacerla efectiva. Cuando así lo justifiquen las circunstancias, los plazos anteriores podrán ser ampliados por una sola ocasión por un período igual.

En el caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para ser atendida, AT&T México dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá solicitarte que aportes información o documentación adicional para acreditar tu solicitud y contarás con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que hayas sido notificado. De no dar respuesta en dicho plazo, la Oficina de Protección de datos personales de AT&T México, podrá negar al solicitante el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO o la Revocación del consentimiento, por no acreditar la titularidad de los datos personales, o por cualquier otra circunstancia de ley.

En caso de que el titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que AT&T México dé respuesta a la solicitud, empezará a correr al día siguiente hábil de que el titular haya atendido el requerimiento.



## **¿CÓMO PUEDES ADMINISTRAR COOKIES?**

La mayoría de los navegadores te permiten borrar, desactivar y elegir qué Cookies se pueden colocar en tu dispositivo electrónico. Si deseas más información sobre el control de Cookies, visita el sitio de tu navegador.

A continuación podrás encontrar las ligas electrónicas correspondientes a algunos de los navegadores más utilizados de Internet, en donde podrás administrar y deshabilitar el uso de las tecnologías Cookies:

- a) Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es--49>
- b) Mozilla: <https://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en>
- c) Microsoft: <http://windows.microsoft.com/es-es/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- d) Safari: [https://support.apple.com/kb/PH21411?viewLocale=es\\_MX&Locale=en\\_US](https://support.apple.com/kb/PH21411?viewLocale=es_MX&Locale=en_US)

## **¿CÓMO LIMITAR EL USO DE LOS DATOS PERSONALES Y/O DATOS PERSONALES FINANCIEROS A TRAVÉS DEL REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD DE PROFECO (REPEP)?**

Como titular, tienes derecho a limitar el uso de tus datos personales y/o datos personales financieros. Para ello, AT&T México te informa que podrás inscribirte en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de que tus datos personales, no sean utilizados para recibir publicidad y marketing. Para mayor información sobre este registro, puedes consultar el portal de Internet del REPEP de PROFECO ingresando a [www.repep.profeco.gob.mx](http://www.repep.profeco.gob.mx), o bien acudir personalmente a PROFECO.

## **¿CÓMO CONTACTAR A LA OFICINA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE AT&T MÉXICO?**

Si tienes alguna pregunta o inquietud acerca de cómo AT&T México le da tratamiento y protege tus datos personales y/o tus datos personales financieros, o si tienes alguna solicitud adicional, ponte en contacto con la Oficina de Protección de datos personales de AT&T México a la dirección electrónica [mex.legal.protecciondatos@mx.att.com](mailto:mex.legal.protecciondatos@mx.att.com).

## **¿CÓMO PUEDES CONOCER LOS CAMBIOS EN ESTE AVISO DE PRIVACIDAD?**

El presente Aviso de Privacidad puede ser modificado, cambiado o actualizado derivado a nuevos requerimientos legales, o de nuestras propias necesidades por los productos y servicios que te ofrecemos, para cumplir con las mejores prácticas, cambios de tecnología y por cualquier cambio en nuestro modelo de negocio.

En este sentido, te notificamos que el procedimiento por el cual AT&T México comunicará cambios en el presente Aviso de Privacidad, será a través de la publicación en su página web [unefon.com.mx](http://unefon.com.mx), ingresando para ello a su liga electrónica identificada como: "Aviso de Privacidad" [unefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php](http://unefon.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.php), por lo que se te recomienda visitar de manera continua dicha página y liga electrónica.

# INFORMACIÓN PARA DESBLOQUEO DE EQUIPOS.

El equipo que adquiriste con AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones.

Equipos en modalidad prepago: puedes solicitar su desbloqueo en cualquier momento a partir de que se te haya entregado el equipo.

Equipos en modalidad pospago: puedes solicitar su desbloqueo una vez que haya concluido tu plazo mínimo o se haya pagado el precio total del mismo.

En todos los casos, no serán susceptibles de desbloqueo por ninguna vía todos aquellos equipos que estén dados de alta en la base de datos de equipos reportados como perdidos o robados.

Solicita el desbloqueo de tu equipo en el Centro de Atención Personalizada de tu preferencia.

El trámite de desbloqueo de equipo no tiene ningún costo.

# TARIFAS

## REGISTRO INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

|                                                        |         |
|--------------------------------------------------------|---------|
| Navegación 3G Evolution                                | 2322    |
| SMS Pago yo                                            | 3007    |
| SMS Pagas tú                                           | 3125    |
| Ubicacel Familiar                                      | 3154    |
| Servicio Qustodio                                      | 3157    |
| Apoyo 911                                              | 3635    |
| Paquetes adicionales de datos                          | 8188    |
| Unefon por segundo                                     | 265060  |
| Oferta Prepago Unefon                                  | 285092  |
| Tarifas de Roaming Internacional Unefon                | 261819  |
| Promoción Bono de Portabilidad Unefon                  | 304943  |
| Unefon ilimitado 2.0                                   | 1077856 |
| Promoción de Descarga y Gana Mi Unefon                 | 826855  |
| Promoción Días adicionales de Servicios por activación | 1275937 |
| Promoción Portabilidad Unefon Ilimitado.               | 1469679 |



## UNEFON ILIMITADO

### PROMOCIÓN PORTABILIDAD UNEFON V2

Se otorgarán días adicionales de servicio a todos los usuarios que porten su línea de otra compañía telefónica a la oferta promocional Unefon Ilimitado v2 y que realicen recargas de \$100, \$120, \$150, \$200 y \$210. Los usuarios que cambien su número a Unefon ilimitado y recarguen \$100 recibirán durante 12 meses 5 días adicionales de beneficios ilimitados por promoción, en recargas de \$150 recibirán durante 12 meses 7 días adicionales de beneficios ilimitados por promoción y en recargas de \$200 a \$210 recibirán por 12 meses 10 días adicionales de beneficios ilimitados por promoción.

### REGLAS DE APLICACIÓN:

- Vigencia de la promoción del 04 de junio del 2025 al 31 agosto de del 2025.
- Aplica a los usuarios de otras compañías que se porten a la oferta promocional Unefon Ilimitado excepto AT&T.
- En el momento que la línea no cuente con saldo suficiente para el cobro del servicio ilimitado, inician los días adicionales de beneficios ilimitados por promoción.
- No aplica en recargas que otorguen saldo
- Los beneficios promocionales no son acumulables y se otorgan por 12 meses.
- Convive con otras promociones.
- Los megas ilimitados permitirán al usuario navegar libremente en Internet estando en México, en cobertura Unefon.
- Los datos otorgados sólo podrán utilizarse en el dispositivo en el que se inserte la tarjeta SIM y no podrán compartirse con otros dispositivos terminales móviles o fijos (routers, equipos móviles, tabletas, computadoras, televisores, etc.) a través de funcionalidades de Wi-Fi móvil, Wi-Fi Tethering, USB Tethering, o cualquier otra.
- Los minutos de telefonía y mensajes de texto (SMS) ilimitados permitirán al usuario realizar llamadas y enviar mensajes SMS a números fijos y móviles de México y Estados Unidos, estando en México.
- Aplican términos y condiciones de la oferta promocional Unefon Ilimitado.





## UNEFON ILIMITADO

### PROMOCIÓN UNEFON ILIMITADO 2.0

Los usuarios que activen durante la vigencia de la promoción un equipo nuevo o Chip (Chip only o chip con beneficios) en la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2, recibirán días adicionales de beneficios ilimitados por promoción en las recargas de \$100, 150 y \$200 por única ocasión.

### REGLAS DE APLICACIÓN:

- Vigencia de la promoción del 28 de febrero al 24 de abril del 2025.
- Se otorgan días adicionales de megas, llamadas y mensajes ilimitados por promoción en sus recargas de \$100 a \$200 realizada posterior a la activación por 3 meses (90 días):
- Recarga de \$100 otorga 5 días adicionales;
- Recarga de \$150 otorga 7 días adicionales;
- Recarga de \$200 otorga 10 días adicionales.
- El beneficio se otorgará por (90 días) si el usuario recarga uno de los 3 montos participantes (\$100, \$150 y 200).
- Esta promoción no aplica en recargas que otorguen saldo.
- Los beneficios promocionales no son acumulables y se otorgan en días naturales por (90 días)
- Esta promoción convive con otras promociones de la oferta promocional Unefon Ilimitado v2.
- Los minutos de telefonía y mensajes de texto (SMS) ilimitados permitirán al usuario realizar llamadas y enviar mensajes SMS a números fijos y móviles de México y Estados Unidos, estando en México.
- Aplican términos y condiciones de la oferta promocional Unefon Ilimitado v2.



# OFERTA PROMOCIONAL UNEFON ILIMITADO V2

## DESCRIPCIÓN DE LA TARIFA:

Es una oferta comercial promocional de prepago que otorga datos para navegación libre en Internet, llamadas (minutos de telefonía) y mensajes de texto (SMS) ilimitados en todas las recargas disponibles, desde \$15 pesos (Recargas de Paquete):

|                                                     |              |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |          |        |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|--------|
| Recargas                                            | \$15         | \$20   | \$30   | \$50   | \$70   | \$75    | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$210   | \$300   | \$450   | \$500    | \$1000 |
| Datos*                                              | ILIMITADOS** |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |          |        |
| Minutos y mensajes de texto México y Estados Unidos |              |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |          |        |
| Vigencia del paquete***                             | 1 día        | 2 días | 4 días | 7 días | 5 días | 10 días | 12 días | 15 días | 20 días | 21 días | 30 días | 45 días | 50 días | 100 días |        |

\*Aplica reducción de velocidad.  
\*\*Consulta Política de Uso de Unefon.  
\*\*\*Vigencia en días naturales. Las recargas de \$20, \$100, \$120, \$150 y \$200, contarán con beneficios adicionales a través de la “Promoción Recargas Unefon Ilimitado v2.

Con la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2 también se pueden realizar recargas de \$10 pesos que cuenta con los siguientes beneficios: 500 MB de datos, WhatsApp, minutos de voz y mensajes de texto (SMS) ilimitados con vigencia de 1 día.

## POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN

- Vigencia indeterminada a partir del 1 de febrero de 2024
- Para activar la SIM Unefon será necesario que el usuario realice una recarga de \$50 o más (no aplica para SIM con beneficios y con equipo).
- En la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2 se podrán realizar “Recargas de Paquete” y “Recargas de Saldo”.
- Las Recargas de Paquete otorgan los beneficios descritos en la Tabla 1.
- Las Recargas de Saldo otorgan saldo de prepago.
- El saldo de prepago se podrá utilizar para:
  - Llamadas de telefonía, mensajes de texto y navegación libre en Internet.
  - Compra de contenido y servicios adicionales (Add On's, paquetes de datos).
  - Pago de consumo de servicios (pay as you go) en otros países:
  - Llamadas (minutos de telefonía) internacionales o de larga distancia mundial.
  - Datos para navegación en Internet (MB) estando en otros países.
  - Envío de mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS) estando en otros países.
  - Roaming Internacional.
  - Llamadas gratuitas a números de emergencia y consulta al buzón de voz
  - Pago de suscripciones disponibles para la oferta de Prepago Unefon.
  - SMS Premium.
  - Marcación a números 900s o con cobro por servicio.

Las recargas se podrán realizar a través de cualquiera de los canales establecidos para éste fin:

- Marcando \*2473 desde el equipo del usuario con cargo a tarjeta de crédito o débito.
- Centros de atención personalizada.
- Cadenas comerciales de autoservicio.
- Supermercados.
- Cajeros automáticos.
- Página Web.
- Para poder mantenerse en la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2, el usuario debe realizar una recargar mínima mensual de \$70 pesos o acumular \$70 o más en recargas en un periodo de 30 días naturales.
- A partir de las recargas de \$500 pesos el usuario podrá permanecer en la oferta promocional Unefon Ilimitado v2 sin requerir hacer recargas mensuales mínimas de \$70 pesos, de conformidad con los plazos siguientes:

| Monto de recarga | Plazo*             |
|------------------|--------------------|
| \$500            | 60 días naturales  |
| \$600            | 60 días naturales  |
| \$800            | 90 días naturales  |
| \$900            | 90 días naturales  |
| \$1000           | 120 días naturales |

\*Los plazos anteriores son independientes a la duración de los beneficios y/o saldo.

- Después de este plazo, el usuario deberá cumplir con la regla de \$70 pesos o más en los siguientes 30 días para permanecer en la oferta promocional Unefon Ilimitado v2.
- Los usuarios que no cumplan con las reglas anteriores serán migrados a la oferta comercial de Prepago Unefon y no podrán regresar a la oferta promocional Unefon Ilimitado v2.
- En caso de que el usuario haya sido migrado a la oferta Prepago Unefon y tenga algún saldo remanente se le respetará la vigencia original; después de esto el saldo se congelará, aplicando las reglas de la oferta Prepago Unefon.

## CONVIVENCIA RECARGAS DE PAQUETE Y DE SALDO

En la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2 la primera recarga que realice el usuario siempre otorgará los beneficios descritos en la Tabla 1.

El usuario podrá realizar Recargas de Saldo (otorgan saldo) durante la vigencia de las Recargas de Paquete y a partir de las recargas de \$50, hasta 48 horas antes del término de la vigencia de las mismas.

Las recargas realizadas dentro de las 48 horas antes del término de la vigencia de las Recargas de Paquete se convertirán automáticamente en un nuevo paquete de acuerdo con el monto de recarga realizado.

La vigencia del nuevo paquete será la que corresponda a la recarga de paquete realizada e iniciará hasta el término de la última recarga de paquete realizada.

## VIGENCIA DEL SALDO DE PREPAGO

La vigencia del saldo de prepago se contabilizará en días naturales a partir de la fecha de Recarga de Saldo, sin importar la hora en la que la recarga sea realizada.

| Recargas | \$50   | \$70 | \$75   | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$210   | \$300   | \$450   | \$500   | \$1000   |
|----------|--------|------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Vigencia | 4 días |      | 5 días | 10 días | 12 días | 15 días | 20 días | 21 días | 30 días | 45 días | 50 días | 100 días |

Cualquier remanente de saldo será congelado y podrá ser reactivado realizando una Recarga de Saldo antes de cumplir los 365 días naturales.

La vigencia de los remanentes de saldo descongelado, se sujetará a la vigencia de la última Recarga de Saldo. En caso de transcurrir los 365 días naturales de congelamiento sin una recarga, el saldo remanente se perderá totalmente.

## MEGABYTES / GIGABYTES

Los MB otorgados son incluidos o ilimitados acorde a la recarga realizada con base a la Tabla 1, permitirán al usuario navegar libremente en Internet estando en México, en cobertura Unefon.

La velocidad de navegación del servicio de datos será de hasta 3 Mbps de subida y bajada; llegando a 500 MB de consumo por día (24 horas), la velocidad de subida y de bajada será de 512 Kbps; posteriormente, si el usuario llegara a 1 GB de consumo por día (24 horas), la velocidad de subida y de bajada será de 128 Kbps.

Los datos otorgados sólo podrán utilizarse en el dispositivo en el que se inserte la tarjeta SIM y no podrán compartirse con otros dispositivos terminales móviles o fijos (routers, equipos móviles, tabletas, computadoras, televisores, etc.) a través de funcionalidades de Wi-Fi móvil, Wi-Fi Tethering, USB Tethering, o cualquier otra.

## MINUTOS DE VOZ Y MENSAJES DE TEXTO (SMS)

Los minutos de telefonía y mensajes de texto (SMS) ilimitados permitirán al usuario realizar llamadas y enviar mensajes SMS a números fijos y móviles nacionales y números de Estados Unidos, estando en México, en cobertura Unefon.

## REDES SOCIALES

La red social incluida es WhatsApp con acceso ilimitado y su uso aplica estando en México. El uso de la red social WhatsApp permite compartir imágenes, videos y audio siempre y cuando esté incluida en las funciones básicas de la aplicación. Para las recargas de \$15 pesos o más cuentan con acceso es ilimitado a cualquier red social y el acceso de las mismas solamente se podrá realizar estando en México en cobertura Unefon.

Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL de las aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos, videos en watch o compartirlos desde funcionalidades que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable.

El uso de las aplicaciones se sujeta a los lineamientos de uso de redes sociales y aplicaciones de Unefon. El beneficio se otorgará de conformidad con las condiciones actuales de funcionamiento de las aplicaciones, no incluye cualquier cambio que implique consumo adicional de datos, y siempre y cuando la aplicación continúe en existencia.





## LARGA DISTANCIA MUNDIAL Y ROAMING INTERNACIONAL (ESTADOS UNIDOS)

Las tarifas de Larga Distancia Mundial (LDM) y Roaming Internacional (Estados Unidos) se sujetarán a las tarifas de la concesionaria vigentes en el momento en el que se utilice el servicio. La disponibilidad de los servicios de LDM y Roaming Internacional dependerá de los convenios celebrados con operadores en otros países. El usuario deberá consultar su disponibilidad en la página web de Unefon ([unefon.com.mx](http://unefon.com.mx))

## CAMBIO DE PLAN (MIGRACIÓN)

Los usuarios de las ofertas Prepago Unefon, Unefon Por Segundo que deseen cambiarse a la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2, podrán hacerlo marcando desde su celular (\*611) al Centro de Atención Telefónica.

Una vez realizado el cambio, el usuario pierde cualquier promoción y beneficios (servicios incluidos en paquetes de prepago) que pudiera tener en su oferta original y en caso de tener Saldo remanente éste podrá ser utilizado bajo consumo con la tarifa de la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2.

Para el caso de que un usuario desee cambiarse de la Oferta Promocional Unefon Ilimitado v2 a Prepago Unefon o Unefon por Segundo, deberá seguir el mismo procedimiento antes referido y en caso de tener Saldo remanente al momento de realizar el cambio, podrá consumirlo hasta el término de su vigencia, después de este plazo el saldo se congelará y estará disponible en términos de las reglas de vigencia del saldo de la oferta que corresponda.

En ningún caso los usuarios podrán regresar a la oferta Unefon Ilimitado, Unefon Ilimitado v2, Unefon Flex. El primer cambio será sin costo y a partir del segundo cambio, el costo será de \$29.00 pesos (IVA incluido) y se descontará del saldo disponible.

## DETALLE DE CARGOS NO INCLUIDOS

### PAQUETES DE DATOS ROAMING INTERNACIONAL

| América |                  |                  |                   |                  |                  |
|---------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Precio  | Paquete de 250MB | Paquete de 500MB | Paquete de 1000MB | Paquete de 2,9GB | Paquete de 4,9GB |
| con IVA | \$199.00         | \$349.00         | \$499.00          | \$999.00         | \$1,249.00       |
| sin IVA | \$171.55         | \$300.86         | \$430.17          | \$861.21         | \$1,076.72       |

**AMERICA.** Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay.

### Preferente

| Precio  | Paquete de 250MB | Paquete de 500MB | Paquete de 1000MB | Paquete de 2,9GB | Paquete de 4,9GB |
|---------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| con IVA | \$309.00         | \$559.00         | \$999.00          | \$2,499.00       | \$4,169.00       |
| sin IVA | \$266.38         | \$481.90         | \$861.21          | \$2,154.31       | \$3,593.97       |

**PREFERENTES.** Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Macedonia, Rumanía, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania, Australia, Bangladés, Belice, Bolivia, Catar, China, Filipinas, Fiyi, Ghana, Hong Kong, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Corea del Sur, Macao, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Sri Lanka, Sudáfrica, Sudán, Tailandia, Taiwán

### Mundial 1

| Precio  | Paquete de 10MB | Paquete de 30MB | Paquete de 60MB | Paquete de 100MB | Paquete de 200MB |
|---------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| con IVA | \$339.00        | \$979.00        | \$1,949.00      | \$3,139.00       | \$6,149.00       |
| sin IVA | \$292.24        | \$843.97        | \$1,680.17      | \$2,706.03       | \$5,300.86       |

**MUNDIAL 1.** Trinidad y Tobago, Turquía, Anguila, Antigua y Barbuda, Arabia Saudita, Armenia, Aruba, Bahamas, Barbados, Myanmar/Birmania, Bonaire / Saba / San Eustaquio (Antillas Holandesas), Camboya, Curazao (Antillas Holandesas), Dominica, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Guinea Ecuatorial, Suazilandia/Esuatini, Gambia, Granada, Guadalupe (Antillas Francesas), Guernesey, Guinea- Bisáu, Guyana, Guatana Francesa (Antillas Francesas), Haití, India, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Jersey, Kenia, Laos, Marruecos, Martinica (Antillas Francesas), Moldavia, Monserrat, Reunión, San Vicente y las Granadinas, San Bartolomé (Antillas Francesas) San Cristóbal y Nieves, San Marino, San Martín (Antillas Francesas), San Martín (Antillas Holandesas), Santa Lucía, Tonga, Venezuela, Vietnam, Zambia, Vanuatu, Islas Áland, Antártida, Gabón, Groenlandia, Mayotte, Nauru, Samoa, Sierra Leona, Sierra del Sur, Svalbard y Jan Mayen, Ciudad del Vaticano, Sahara Occidental, Kiribati, Kosovo.

### Mundial 2

| Precio  | Paquete de 10MB | Paquete de 30MB | Paquete de 60MB | Paquete de 100MB | Paquete de 200MB |
|---------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| con IVA | \$999.00        | \$2,999.00      | \$5,999.00      | \$9,999.00       | \$19,999.00      |
| sin IVA | \$861.21        | \$2,585.34      | \$5,171.55      | \$8,619.83       | \$17,240.52      |

**MUNDIAL 2.** Chipre, Islandia, Bermudas, Líbano, Zimbabue, Afganistán, Argelia, Azerbaiyán, Bosnia y Herzegovina, Botsuana, Brunéi, Bután, Burundi, Cabo Verde, Congo, Etiopía, Georgia, Gibraltar, Guam, Guinea, Isla de Man, Islas Faroe, Islas Marianas, Kazajistán, Kirguistán, Liberia, Malawi, Mauricio, Mónaco, Mongolia, Mozambique, Nigeria, Omán, Papúa Nueva Guinea, Pakistán, Palestina, Polinesia Francesa, Surinam, Tanzania, Tayikistán, Timor, Oriental, Túnez, Uganda, Uzbekistán, Irán, Níger, Islas Cook, Turkmenistán

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PAQUETES DE DATOS

- Disponibles para los usuarios de la oferta comercial promocional Unefon Ilimitado 2.0.
- La vigencia de los paquetes es de 30 días naturales y se contabilizará a partir de su hora de su compra.
- El usuario puede adquirir los paquetes de datos llamando al \*611 y Mi Unefon.
- Si el usuario cambia de país y este no está contemplado dentro del paquete adquirido su consumo será cobrado como cargo adicional de servicio y tazado de acuerdo a la tarifa vigente por evento.
- No convive con otros paquetes de datos.
- No aplican cancelaciones ni reembolsos.

## MARCACIONES ESPECIALES DE VOZ (CON ASTERISCO \*)

- Con su saldo de prepago el usuario puede realizar también llamadas de telefonía a marcaciones cortas anteponiendo un asterisco (\*) para diferentes servicios. Algunas de estas marcaciones generan cargos adicionales, por lo que se descontarán del saldo disponible.

## TARIFAS PARA RECARGAS ADICIONALES DE SALDO

| Concepto                                                                         | Sin IVA | Con IVA |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Precio del minuto a números de México y Estados Unidos estando en México         | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del minuto a números de Canadá estando en México                          | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio del minuto a números de México y Estados Unidos estando en Estados Unidos | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del minuto a números de México, Estados Unidos y Canadá estando en Canadá | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio del SMS a números de México y Estados Unidos estando en México            | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del SMS a números de Canadá estando en México                             | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio del SMS a números de México y Estados Unidos estando en Estados Unidos    | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del SMS a números de México, Estados Unidos y Canadá estando en Canadá    | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio de Datos por MB estando dentro de México o Estados Unidos                 | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio de Datos por MB estando dentro de Canadá                                  | \$0.65  | \$0.75  |

## POLÍTICA DE USO

El usuario es el único responsable del buen uso del Equipo y los Servicios conforme a lo establecido en los registros tarifarios, términos y condiciones del servicio, Reglas de Recarga de Saldo, Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones registrado, etc.

El servicio sólo será prestado en dispositivos móviles y es comercializado para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el usuario de manera enunciativa, más no limitativa, no podrá:

- Utilizar el equipo terminal móvil y/o la tarjeta SIM para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
- Utilizar los servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- Utilizar los servicios para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente, así como obtener cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero.
- Utilizar los servicios para telefonía pública y casetas telefónicas.
- Realizar re-originación, traslación o desvío automático de llamadas.
- Enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
- Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o afecten la red de la Concesionaria, o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.
- Operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio contratado.
- Hacer uso anómalo de los servicios, incluyendo el servicio de Roaming y/o de usuario visitante en redes de otros operadores.

Para más información consulta la Política de Uso de Unefon en [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)



# PREPAGO UNEFON

## DESCRIPCIÓN DE LA TARIFA O PROMOCIÓN:

Es una oferta Prepago, que otorga datos para navegación libre, llamadas (minutos de voz) y mensajes de texto ilimitados (SMS) y Redes Sociales en todas las recargas desde \$10 (recarga de paquete):

|                                      |                        |        |        |         |                  |         |         |         |         |         |         |         |         |
|--------------------------------------|------------------------|--------|--------|---------|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Recargas*                            | \$10                   | \$15   | \$20   | \$30    | \$50             | \$70    | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$300   | \$500   | \$1,000 |
| Megas para usoen México              | 100 MB diarios**       |        |        |         | 300 MB diarios** |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Min/ SMS<br>Todo destino             | ILIMITADO*             |        |        |         |                  |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Redes sociales<br>para uso en México | WhatsApp ILIMITADO**** |        |        |         |                  |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Vigencia<br>beneficios               | 1 día                  | 2 días | 3 días | 10 días | 14 días          | 21 días | 23 días | 28 días | 35 días | 42 días | 50 días | 60 días |         |

\*Aplica disponibilidad en punto de venta

\*\*Los datos se otorgan cada 24 horas a partir de la última recarga.

\*\*\* La navegación de la Red Social WhatsApp es ilimitada estando en México; cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a la aplicación o URL de la red social, se descontarán bajo demanda de los MB incluidos en su paquete de beneficios o del Saldo Adicional recargado.

\*\*\*\* Vigencia en días naturales.



## POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN

En la oferta Prepago Unefon se podrán realizar “Recargas de Paquete” y “Recargas de Saldo”.

Las Recargas de Paquete otorgan los beneficios descritos en la Tabla 1.

Las Recargas de Saldo otorgan saldo de prepago.

El saldo de prepago se podrá utilizar para:

- Llamadas de telefonía, mensajes de texto y navegación libre en Internet.
- Compra de contenido y servicios adicionales (Add On's, paquetes de datos).
- Consumo de servicios “pay as you go” en otros países:
  - Llamadas (minutos de telefonía) internacionales o de larga distancia mundial.
  - Datos para navegación en Internet (MB) estando en otros países.
  - Envío de mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS) estando en otros países.
  - Roaming Internacional.
- Pago de suscripciones disponibles para la oferta de Prepago Unefon.
- SMS Premium.
- Marcación a números 900s o con cobro por servicio.
- Cambio de número móvil.

Las recargas se podrán realizar a través de cualquiera de los canales establecidos para éste fin:

- Marcando \*2473 desde el equipo del usuario con cargo a tarjeta de crédito o débito.
- Centros de atención personalizada.
- Cadenas comerciales de autoservicio.
- Supermercados.
- Cajeros automáticos.
- Página web.

## VIGENCIA SALDO Y PAQUETES DE BENEFICIOS

La vigencia del saldo de prepago se contabilizará en días naturales a partir de la fecha de Recarga de Saldo, sin importar la hora en la que la recarga sea realizada.

Cualquier remanente de saldo será congelado y podrá ser reactivado realizando una Recarga de Saldo antes de cumplir los 365 días naturales.

La vigencia de los remanentes de saldo descongelado, se sujetará a la vigencia de la última Recarga de Saldo.

En caso de transcurrir los 365 días naturales de congelamiento sin una recarga, el saldo remanente se perderá totalmente.

## **CONVIVENCIA RECARGAS ADICIONALES**

En la oferta comercial de Prepago Unefon la primera recarga que realice el usuario siempre otorgará los Beneficios descritos en la Tabla 1.

El usuario podrá realizar Recargas de Saldo (otorgan saldo) durante la vigencia de las Recargas de Paquete y hasta un día antes del término de la vigencia de las mismas.

Las recargas realizadas el último día de vigencia de las Recargas de Paquete se convertirán automáticamente en un nuevo paquete de acuerdo con el monto de recarga realizado, y se acumularán los beneficios (datos).

La vigencia del nuevo paquete será la que corresponda a su última Recarga de Paquete realizada.

## **MINUTOS Y MENSAJES TODO DESTINO**

Los minutos de telefonía y mensajes de texto (SMS) ilimitados permitirán al usuario realizar llamadas y enviar mensajes SMS a números fijos y móviles de México y Estados Unidos, estando en México.

## **MEGABYTES**

Los datos otorgados permitirán al usuario navegar libremente en México.

La asignación de los datos (MB) es de forma diaria (cada 24 horas), éstos se resetean y se asignan acorde a la vigencia de la recarga.

Los datos sólo podrán utilizarse en el dispositivo en el que se inserte la tarjeta SIM y no podrán compartirse con otros dispositivos terminales móviles o fijos (routers, equipos móviles, tabletas, computadoras, televisores, etc.) a través de funcionalidades de Wi-Fi móvil, Wi-Fi Tethering, USB Tethering, o cualquier otra.

## **LARGA DISTANCIA MUNDIAL (LDM)**

Las tarifas se sujetarán a las tarifas de LDM de la concesionaria vigentes en el momento en el que se utilice el servicio. La disponibilidad de los servicios de LDM dependerá de los convenios celebrados con operadores de Roaming Mundial en otros países. El suscriptor deberá consultar su disponibilidad en la página web del operador.

## **REDES SOCIALES**

La Red Social incluida es WhatsApp con acceso ilimitado y su uso aplica estando en México. El uso de la Red Social WhatsApp permite compartir imágenes, videos y audio siempre y cuando esté incluida en las funciones básicas de la aplicación.

Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos, videos en watch o compartirlos desde funcionalidades de WhatsApp incluido que pueda a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable.

El uso de las aplicaciones se sujeta a los lineamientos de uso de redes sociales y aplicaciones de Unefon. El beneficio se otorgará de conformidad con las condiciones actuales de funcionamiento de las aplicaciones, no incluye cualquier cambio que implique consumo adicional de datos. Siempre y cuando la Red Social WhatsApp y su aplicación continúe en existencia.

## **CAMBIO DE PLAN**

Los usuarios de la oferta Unefon podrán cambiarse marcando desde su celular marcando \*611 .

- De Unefon por Segundo, Unefon Flex y Unefon Ilimitado a Prepago Unefon.
- De Unefon Flex, Unefon Ilimitado, Prepago Unefon a Unefon por Segundo.
- De Unefon por Segundo, Unefon Flex, Prepago Unefon a Unefon Ilimitado.

## DETALLE DE CARGOS NO INCLUIDOS

Tarifas para recargas adicionales de saldo.

| Concepto                                                                                  | Sin IVA | Con IVA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Precio del minuto a números fijos y celulares a México y Estados Unidos estando en México | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del minuto a números fijos y celulares a Canadá estando en México                  | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del minuto a números fijos y a México y Estados Unidos estando en Estados Unidos   | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del minuto a números fijos y a México, Estados Unidos y Canadá estando en Canadá   | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio del SMS a números fijos y celulares a México y Estados Unidos estando en México    | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del SMS a números fijos y celulares a Canadá estando en México                     | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio del SMS a números fijos y a México y Estados Unidos estando en Estados Unidos      | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio del SMS a números fijos y a México, Estados Unidos y Canadá estando en Canadá      | \$0.65  | \$0.75  |
| Precio de Datos por MB estando dentro de México                                           | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio de Datos por MB estando dentro de Estados Unidos                                   | \$0.43  | \$0.50  |
| Precio de Datos por MB estando dentro de Canadá                                           | \$0.65  | \$0.75  |

## POLÍTICA DE USO JUSTO

El usuario es el único responsable del buen uso del Equipo y los Servicios conforme a lo establecido en los registros tarifarios, términos y condiciones del servicio, Reglas de Recarga de Saldo, Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones registrado, etc.

El servicio sólo será prestado en dispositivos móviles y es comercializado para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el usuario de manera enunciativa, más no limitativa, no podrá:

- Utilizar el equipo terminal móvil y/o la tarjeta SIM para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
- Utilizar los servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- Utilizar los servicios para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente, así como obtener cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero.
- Utilizar los servicios para telefonía pública y casetas telefónicas.
- Realizar re-originación, traslación o desvío automático de llamadas.



- Enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
- Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o afecten la red de la Concesionaria, o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.
- Operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio contratado.
- Hacer uso anómalo de los servicios, incluyendo el servicio de Roaming y/o de usuario visitante en redes de otros operadores.

Para más información consulta la Política de Uso Justo de Unefon en [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)



# UNEFON POR SEGUNDO

## DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO

Es una oferta prepago que ofrece una tarifa por segundo para llamadas a Nacionales, EUA y Canadá.

## REGLAS DE APLICACIÓN

|                |        |      |      |         |         |         |         |         |         |         |       |       |         |         |
|----------------|--------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|---------|---------|
| Recarga        | \$10   | \$15 | \$20 | \$30    | \$50    | \$70    | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$300 | \$500 | \$900   | \$1,000 |
| Saldo comprado | \$10   | \$15 | \$20 | \$30    | \$50    | \$70    | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$300 | \$500 | \$900   | \$1,000 |
| Vigencia       | 7 días |      |      | 15 días | 30 días | 14 días | 30 días | 25 días | 30 días | 60 días |       |       | 30 días | 60 días |

| Servicio           | Concepto                                        | Con impuestos | Con impuestos |
|--------------------|-------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Tarifa por segundo | Llamadas a todo México y EUA estando en México. | \$ 0.0142     | \$ 0.0119     |

El cobro de las fracciones de segundo se redondeará a unidad de segundo.

## REGLAS DE COMERCIALIZACIÓN

El Saldo comprado que se otorga en las recargas se podrá utilizar para:

- Compra de servicios adicionales (Add on Control, paquetes de datos).
- Consumo de servicios “pay as you go”:
  - Minutos de telefonía nacional, internacionales o de larga distancia mundial.
  - Datos para navegación en Internet (MB).
  - Mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS).
  - Roaming Internacional estando en Estados Unidos y Canadá.
- Compra de contenido y servicios de valor agregado.
- Pago de suscripciones disponibles para esta oferta.
- SMS Premiun.
- Marcación a números 900s o con cobro por servicio.



El saldo comprado se congela hasta 365 días

- La tarifa del saldo comprado, incluyen impuestos.
- El cobro por Larga Distancia Mundial se sujetará a las tarifas de las concesionarias vigentes en el momento en el que se utilice el servicio.
- La disponibilidad de los servicios de LDM (Larga Distancia Mundial), dependerá de los convenios celebrados con los operadores de Roaming.

La recarga de saldo para uso del servicio se realizará través de cualquiera de los canales establecidos para éste fin:

- Marcando \*2473 desde el equipo del usuario con cargo a tarjeta de crédito o débito.
- Centros de atención personalizada.
- Cadenas comerciales de autoservicio.
- Supermercados.
- Cajeros automáticos.
- Página Web.

La vigencia del saldo se contabilizará en días naturales a partir de la fecha de recarga, sin importar la hora en la que la recarga sea realizada.

Cualquier remanente de saldo será congelado y podrá ser reactivado realizando una recarga manual antes de cumplir los 365 días naturales.

La vigencia de los remanentes de saldo descongelados, se sujetará a la vigencia de la última recarga.

En caso de transcurrir los 365 días naturales de congelamiento sin una recarga, el saldo remanente se perderá totalmente.



Detalle de Cargos No Incluidos

Paquetes de Datos Roaming Internacional

| Para uso en países disponibles de América | Paquete de 60 MB  | Paquete de 100 MB | Paquete de 250 MB | Paquete de 500 MB | Paquete de 1000 MB |
|-------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Sin IVA                                   | \$ 85.34          | \$ 119.83         | \$ 171.55         | \$ 300.86         | \$ 430.17          |
| Con IVA                                   | \$ 99.00          | \$ 139.00         | \$ 199.00         | \$ 349.00         | \$ 499.00          |
| Vigencia del Paquete                      | 30 días naturales |                   |                   |                   |                    |

Países disponibles para las tarifas de América: Argentina, Brasil, Colombia, Guatemala, Panamá, Chile, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago, Uruguay.

| Para uso en países disponibles de Europa | Paquete de 60 MB  | Paquete de 100 MB | Paquete de 250 MB | Paquete de 500 MB | Paquete de 1000 MB |
|------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Sin IVA                                  | \$ 128.45         | \$ 171.55         | \$ 266.38         | \$ 481.90         | \$ 861.21          |
| Con IVA                                  | \$149.00          | \$ 199.00         | \$ 309.00         | \$ 559.00         | \$999.00           |
| Vigencia del Paquete                     | 30 días naturales |                   |                   |                   |                    |

Países disponibles para las tarifas de Europa: Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Malta, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rusia, Serbia, Suecia, Turquía, Ucrania

| Para uso en países disponibles en el resto del Mundo | Paquete de 60 MB  | Paquete de 100 MB | Paquete de 250 MB |
|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Sin IVA                                              | \$ 1,680.17       | \$ 2,706.03       | \$ 5,300.86       |
| Con IVA                                              | \$ 1,949.00       | \$ 3,139.00       | \$ 6,149.00       |
| Vigencia del Paquete                                 | 30 días naturales |                   |                   |

Países disponibles: Afganistán, Anguila, Antigua y Barbuda, Armenia, Aruba, Australia, Bahamas, Bangladés, Barbados, Benín, Bermudas, Botsuana, Catar, China, Corea del Sur, Dominica, Filipinas, Fiya, Gambia, Georgia, Ghana, Granada, Guinea, Guyana, Haití, Hong Kong, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Jamaica, Japón, Laos, Liberia, Luxemburgo, Macao, Mongolia, Montserrat, Nueva Zelanda, Papúa Nueva Guinea, Reunión, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Sri Lanka, Sudáfrica, Suiza, Surinam, Tailandia, Tayikistán, Uzbekistán, Venezuela, Zambia, Zimbabwe. Aguas y Espacio aéreo internacional.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PAQUETES DE DATOS:

- Disponibles para los usuarios de la oferta Unefon por segundo.
- La vigencia de los paquetes es de 30 días naturales y se contabilizará a partir de su hora de contratación.
- Se pueden adquirir los paquetes de datos a través de los siguientes canales de venta: \*611 o a través de Mi Unefon.
- Si el usuario cambia de país y este no está contemplado dentro del paquete adquirido su consumo será cobrado como cargo adicional de servicio y tizado de acuerdo a la tarifa vigente por evento.
- No convive con otros paquetes de datos.
- No aplican cancelaciones ni reembolsos.

Tarifas para recargas de \$10, \$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300, \$500 y \$1000.

| Concepto                                                             | Sin IVA  | Con IVA  |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Precio del segundo de LD a EUA estando en Estados Unidos y Canadá    | \$0.0142 | \$0.0119 |
| Precio del segundo de LD a Canadá estando en Estados Unidos y Canadá | \$0.0142 | \$0.0119 |
| Precio Roaming en USA                                                | \$2.50   | \$2.16   |
| Precio SMS a México y Estados Unidos                                 | \$0.85   | \$0.714  |
| Precio SMS al resto del mundo                                        | \$0.85   | \$0.714  |
| Precio de Datos por MB                                               | \$0.85   | \$0.714  |

## **CAMBIO DE PLAN (MIGRACIÓN)**

Si un usuario desea cambiar a la oferta Unefon por Segundo, podrá hacerlo marcando desde su celular \*611 al Centro de Atención Telefónica o a través de la aplicación Mi Unefon.

Para el caso de que un usuario desee cambiarse de la oferta Unefon por segundo a Unefon Ilimitado o Unefon 2.0:

- Deberá seguir el mismo procedimiento antes referido.
- Una vez realizado el cambio, el usuario pierde cualquier promoción y beneficios (servicios incluidos en paquetes de Prepago) que pudiera tener en su oferta original.
- En caso de tener saldo remanente al momento de realizar el cambio, podrá consumirlo hasta el término de su vigencia, después de este plazo el saldo se congelará y estará disponible en términos de las reglas de vigencia del saldo de la oferta que corresponda.

El primer cambio será sin costo y a partir del segundo cambio, el costo será de \$10.00 pesos (IVA incluido) y se descontará del Saldo.

## **POLÍTICA DE USO JUSTO**

El usuario es el único responsable del buen uso del Equipo y los Servicios conforme a lo establecido en los registros tarifarios, términos y condiciones del servicio, Reglas de Recarga de Saldo, Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones registrado, etc.

El servicio sólo será prestado en dispositivos móviles y es comercializado para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el usuario de manera enunciativa, más no limitativa, no podrá:

- Utilizar el equipo terminal móvil y/o la tarjeta SIM para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
- Utilizar los servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- Utilizar los servicios para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente, así como obtener cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero.
- Utilizar los servicios para telefonía pública y casetas telefónicas.
- Realizar re-originación, traslación o desvío automático de llamadas.
- Enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
- Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o afecten la red de la Concesionaria, o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.
- Operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que



brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio contratado.

- Hacer uso anómalo de los servicios, incluyendo el servicio de Roaming y/o de usuario visitante en redes de otros operadores.

Para más información consulta la Política de Uso Justo de Unefon en [www.uneфон.com.mx](http://www.uneфон.com.mx)

# PROMOCIÓN DE DESCARGA Y GANA MI UNEFON

## DESCRIPCIÓN DE LA PROMOCIÓN

Se otorga 1 día Adicional de servicio a los usuarios de la oferta prepago Unefon Ilimitado 1.0 y a los usuarios de la oferta promocional Unefon Ilimitado v2 que descarguen por primera vez la aplicación de Mi Unefon y que se registren en la misma.

## REGLAS DE APLICACIÓN:

- Vigente del 01 de junio 2023 al 01 de junio 2024.
- Disponible para los usuarios de las ofertas prepago Unefon Ilimitado 1.0 y la oferta promocional Unefon Ilimitado v2 que **descarguen por primera vez** la app de Mi Unefon y se registren en la misma.
- Una vez que el usuario se registre por primera vez en la aplicación observará la siguiente mención “¡*FELICIDADES! Mi Unefon te regala 1 día Adicional **todo ilimitado. Obtener***”. Para recibir la promoción el usuario debe dar clic a este botón y posteriormente recibirá un mensaje de confirmación con el beneficio asignado con la siguiente leyenda: “¡Felicidades! Recibiste 1 día adicional de Internet, Redes Sociales, Min y SMS ILIMITADOS. Consulta Mi Unefon”.
- Los beneficios no son acumulables.
- El beneficio por esta promoción es independiente a los beneficios otorgados por las recargas realizada por el usuario.
- El beneficio se otorga por única ocasión, en caso de cumplir las condiciones establecidas.
- Aplican términos y condiciones de las ofertas de prepago Unefon Ilimitado 1.0 y la oferta promoción Unefon Ilimitado v2.



# PROMOCIÓN ANIVERSARIO UNEFON

## DESCRIPCIÓN DE LA PROMOCIÓN

A los usuarios prepago de las ofertas Prepago Unefon y de la Oferta Comercial Promocional Unefon Ilimitado v2 que cumplan con 1,2,3,4, 5 o más años de antigüedad de su línea; recibirán un beneficio adicional de GB para navegación libre o días adicionales todo ilimitado, en su próxima recarga de \$50 o más.

## REGLAS DE APLICACIÓN:

- Vigente del 19 de junio 2023 al 19 de junio 2024.
- Promoción disponible para usuarios de la oferta Prepago Unefon y la Oferta Comercial Promocional Unefon Ilimitado v2.
- Disponible para los usuarios de las ofertas participantes que cumplan 1 año o más de haber activado su línea prepago y que reciban un SMS invitándolos a participar en la promoción.
- Para recibir el beneficio promocional, el cliente deberá realizar una recarga de \$50 o más dentro de la vigencia indicada en el mensaje de invitación.
- Para la oferta Prepago Unefon: El beneficio promocional consiste en 1, 2, 3, 4 o 5 GB para navegación libre, y dependerán de la antigüedad de la línea. Es decir, por cada año cumplido, el cliente recibirá 1 GB adicional a los beneficios de su recarga, hasta llegar a 5 GB. Tabla 1.
- Los usuarios que cuenten con 5 años o más de antigüedad recibirán el beneficio de 5 GB adicionales.
- La vigencia de los datos adicionales (GB) de regalo será la misma de la recarga realizada.
- Los GB de regalo no son acumulables.
- Para la Oferta Comercial Promocional Unefon Ilimitado v2, el beneficio promocional consiste en 1, 2, 3, 4 o 5 de días adicionales todo ilimitado, y dependerán de la antigüedad de la línea. Es decir, por cada año cumplido, el cliente recibirá 1 día adicional a los beneficios de su recarga, hasta llegar a 5 días adicionales. Tabla 2.
- El beneficio de “Días Adicionales” consiste en días de servicio ilimitado (Minutos de voz/ Mensajes de Texto (SMS)/ Datos (MB) ilimitados por 24 horas).
- El usuario tiene 30 días para disfrutar este beneficio después de recibir el SMS de notificación.
- El beneficio por aniversario es independiente a los beneficios otorgados por las recargas, definidos en las ofertas antes mencionadas, es decir, recibe los beneficios por la recarga más el beneficio de la promoción por aniversario.
- El beneficio se otorga por única ocasión, en caso de cumplir las condiciones establecidas.
- Aplican términos y condiciones de la oferta Prepago Unefon y la Oferta Comercial Promocional Unefon Ilimitado V2

| Antigüedad   | Beneficio       | Recarga Mínima |
|--------------|-----------------|----------------|
| 1 año        | 1 Día Adicional | \$50           |
| 2 año        | 2 Día Adicional | \$50           |
| 3 año        | 3 Día Adicional | \$50           |
| 4 año        | 4 Día Adicional | \$50           |
| 5 o más años | 5 Día Adicional | \$50           |

# LINEAMIENTOS DE RECARGA DE SALDO ADICIONAL

Las recargas de Saldo y Saldo Adicional que se realicen a través de las ofertas comerciales de prepago de Unefon, se regirán por los presentes lineamientos.

## TÉRMINOS

Para efecto de los presentes lineamientos se entenderán las siguientes definiciones:

- Beneficios.- Son los servicios de telecomunicaciones otorgados en los paquetes de las ofertas comerciales de prepago de Unefon, disponibles a partir de recargas de \$30.00 pesos.
- Beneficios de Regalo.- Servicios específicos que se otorgan de forma promocional, que sirven para adquirir servicios determinados y que están sujetos a una vigencia específica.
- Recarga.- Acción de adquirir Tiempo Aire (Saldo o Saldo Adicional), a través de los establecimientos comerciales y canales de recarga disponibles.
- Tiempo Aire Todo Propósito (Saldo).- Monto líquido equivalente a una recarga que permite adquirir servicios, de conformidad con los detallados más adelante.
- Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional).- Monto líquido equivalente a una recarga, realizada durante el periodo de vigencia de un paquete de prepago que sirve para adquirir cualquier servicio, de conformidad con los detallados más adelante.
- Saldo de Regalo.- Monto líquido equivalente a una recarga, que se otorga de forma promocional, que sirve para llamar, mensajear, navegar y dependiendo de la oferta para adquirir servicios determinados y que está sujeto a una vigencia específica
- Unepesos.- Monto líquido equivalente a 1 peso de recarga, que se otorga de manera promocional y que está sujeto a una vigencia específica.

Al realizar recargas de Saldo de \$30.00 pesos en adelante, automáticamente los usuarios de prepago adquieren paquetes de servicio que otorgan Beneficios (telefonía, mensajes, datos, acceso a redes sociales y aplicaciones) por un plazo de vigencia determinado. Consulta los Beneficios y vigencia de los paquetes en [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)

## TIEMPO AIRE TODO PROPÓSITO (SALDO)

El Tiempo Aire Todo Propósito sirve para:

- Compra de paquetes de Beneficios de prepago (automáticamente a partir de recargas de \$30.00 pesos)
- Compra de servicios adicionales (Prip, paquetes de datos, etc.)

- Consumo de servicios “pay as you go”:
  - o Minutos de telefonía nacional o de larga distancia mundial
  - o Datos para navegación en Internet (MB)
  - o Mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS)
  - o Roaming Internacional
- Compra de contenido y servicios de valor agregado
- Pago de suscripciones disponibles para la oferta de prepago de Unefon
- SMS Premium
- Marcación a números 900s o con cobro por servicio

## TIEMPO AIRE COMPRADO (SALDO ADICIONAL)

El Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional) sirve para:

- Compra de servicios adicionales (Prip, paquetes de datos, etc.)
- Consumo de servicios “pay as you go”:

- o Minutos de telefonía nacional o de larga distancia mundial
- o Datos para navegación en Internet (MB)
- o Mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS)
- o Roaming Internacional

- Compra de contenido y servicios de valor agregado
- Pago de suscripciones disponibles para la oferta de prepago de Unefon
- SMS Premium
- Marcación a números 900s o con cobro por servicio

Las recargas de saldo se consideran recargas de Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional) cuando se realizan durante la vigencia de un paquete de prepago de la oferta comercial de Unefon.

Para el caso de la oferta comercial de Unefon vigente, una recarga de saldo es considerada Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional) cuando se realizan durante los primeros días de la vigencia del paquete de prepago adquirido (cuando el paquete aún no está por expirar); las recargas realizadas dentro de los plazos definidos para realizar recargas de Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional) serán consideradas recargas de Saldo, de acuerdo con lo establecido en la siguiente tabla:

| Recarga                               | \$50   | \$70    | \$100   | \$120   | \$150   | \$200   | \$300 | \$500   | \$1000 |
|---------------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|---------|--------|
| Primeros días de vigencia del paquete | 5 días | 11 días | 17 días | 19 días | 22 días | 23 días |       | 50 días |        |

Y en su caso (dependiendo del monto y de la oferta comercial), si el usuario realiza una recarga adicional cuando está por expirar el paquete (dentro de los últimos días de la vigencia del paquete) automáticamente se adquiere un nuevo paquete de Beneficios como se indica a continuación:

| Recarga                              | \$50   | \$70   | \$100  | \$120  | \$150 | \$200  | \$300 | \$500 | \$1000  |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|---------|
| Últimos días de vigencia del paquete | 2 días | 3 días | 4 días | 6 días |       | 7 días |       |       | 10 días |

Lo anterior, no aplica en la oferta Unefon Flex.

## SALDO DE REGALO

El Saldo de Regalo se otorga esporádica y promocionalmente y sirve para adquirir determinados servicios que se especifican en la promoción en la que se otorgue. El Saldo de Regalo no se congela, ni acumula y su vigencia dependerá de las condiciones de cada promoción.

## UNEPESOS

Los Unepesos se otorgan esporádica y promocionalmente, son equivalentes a 1 peso de recarga y sirven para:

- Compra de servicios adicionales (Prip, paquetes de datos, etc.)
- Consumo de servicios “pay as you go”:
  - o Minutos de telefonía nacional o de larga distancia mundial
  - o Datos para navegación en Internet (MB)
  - o Mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS)
  - o Roaming Internacional
- Compra de contenido y servicios de valor agregado
- Pago de suscripciones disponibles para la oferta de prepago de Unefon
- SMS Premium
- Marcación a números 900s o con cobro por servicio

Los Unepesos tienen una vigencia de 4 meses contados a partir del día que son otorgados. Se encontrarán disponibles siempre y cuando el usuario cuente con una recarga vigente.

## ORDEN DE CONSUMO DEL SALDO

El orden de consumo del saldo se determina de acuerdo con el tipo de Tiempo Aire con que cuente el usuario al momento de aplicarlo para la compra de contenido, SMS Premium, servicios adicionales, Roaming o Larga Distancia Mundial, etc. Dependiendo de los servicios y saldos disponibles que tenga el usuario, el consumo del saldo seguirá el siguiente orden:  
1° Beneficios incluidos en los paquetes de prepago

- 2° Tiempo Aire Todo Propósito (Saldo)
- 3° Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional)
- 4° Saldo de Regalo
- 5° Unepesos

## DISPONIBILIDAD Y VIGENCIA DE LAS RECARGAS DE SALDO Y SALDO ADICIONAL

Los montos de Recarga y plazos de disponibilidad del Saldo y Saldo Adicional son los siguientes:

| Monto de recarga | Disponibilidad de saldo |
|------------------|-------------------------|
| \$10             | 1 día (24 hrs.)         |
| \$20             | 2 días                  |
| \$30             | 3 días                  |
| \$50             | 7 días                  |
| \$70             | 14 días                 |
| \$100            | 21 días                 |
| \$120            | 25 días                 |
| \$150            | 28 días                 |
| \$200            | 30 días                 |
| \$300            | 30 días                 |
| \$500            | 30 días                 |
| \$1000           | 60 días                 |

\*La vigencia de la recarga de \$10 pesos, será de 24 hrs, independientemente de la hora en que se realizó la recarga; la vigencia de las recargas superiores se contabilizará en días independientemente de la hora de recarga siempre incluyendo el día que se realizó la recarga.



Transcurrida la vigencia del paquete, el remanente del Tiempo Aire Todo Propósito (Saldo) o Tiempo Aire Comprado (Saldo Adicional), se congelará durante 365 días naturales contados a partir del día siguiente al vencimiento.

Cualquier remanente congelado podrá ser reactivado realizando una recarga antes de cumplir los 365 días naturales de congelamiento.

En caso de transcurrir los 365 días naturales de congelamiento sin una recarga, el saldo y la línea se perderán totalmente, sin posibilidad de reembolso, ni recuperación.

Una vez reactivado un saldo congelado, su plazo de disponibilidad será el de la última recarga, por lo que la vigencia del saldo se renueva cada vez que se realiza una recarga.

#### Ciclo de Vida de las Líneas de Prepago

Las líneas asociadas a una oferta de prepago Unefon se mantendrán activas mientras los usuarios realicen recargas de Saldo o Saldo Adicional, consumos de servicios, adquieran paquetes de Beneficios, etc.

En caso de transcurrir 90 días naturales sin que una línea de prepago cuente con Saldo o Saldo Adicional o haya tenido un paquete de Beneficios podrá ser cancelada.

# PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

## INFORMACIÓN DE GARANTÍA

### PÓLIZA DE GARANTÍA

### PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN

Consulte el manual del usuario antes de operar cualquiera de nuestros dispositivos móviles.

Garantizamos este producto contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento a partir de la fecha de entrega al consumidor final:

- a) Para productos nuevos esta garantía aplica por UN AÑO.
- b) Para productos reconstruidos, usados y/o de segunda mano, esta garantía aplica por SEIS MESES.
- c) Para accesorios esta garantía aplica por SEIS MESES.

El producto está definido como:

Dispositivo móvil y/o los accesorios diseñados para su uso con el mismo. Con respecto a la batería, ésta será reemplazada durante el período de garantía siempre y cuando:

- a) El nivel de carga de la batería caiga por debajo del 80% de su capacidad normal.
- b) La batería presente una fuga como consecuencia de un defecto de fabricación. ESTA GARANTÍA AMPARA ÚNICAMENTE EL DISPOSITIVO MÓVIL ADQUIRIDO en Unefon.

#### DATOS DEL COMERCIALIZADOR

AT&T Comunicaciones Digitales S. de R.L. de CV  
Domicilio Fiscal: Río Lerma 232 piso 20, Colonia Cuauhtémoc,  
Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500,  
Tel: (55) 1018-4000

Para hacer efectiva esta garantía, el cliente deberá presentar esta póliza, junto con el producto en cualquiera de nuestros Centros de Atención Personalizada, Módulos de Servicio Express u oficinas de nuestros representantes autorizados donde adquirió el mismo, en los cuales también podrá adquirir las refacciones y partes.





Para mayor información sobre la ubicación de nuestros Centros de Atención a clientes puede llamar a nuestros teléfonos: Zona metropolitana 1018-3333 o 5109-0611 y en el interior de la República al 01800 1010 288 o visite nuestra página en internet: [unefon.com.mx](http://unefon.com.mx)

## CLÁUSULAS

Durante la vigencia de esta póliza de garantía, AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. Se compromete a reparar o en su defecto a cambiar el producto, así como las piezas, y componentes defectuosos del mismo, sin ningún cargo para el consumidor. Los gastos de mano de obra y transportación que se deriven del cumplimiento de esta póliza, serán cubiertos por AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. El tiempo de reparación en ningún caso será mayor de 30 días contados a partir de la fecha de recepción del producto en nuestros Centros de Atención a clientes, Módulos de Servicio Express y/o Representantes Autorizados.

### **ESTA GARANTÍA NO ES VÁLIDA EN CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CASOS:**

- a) Cuando el producto haya sido utilizado en condiciones diferentes a las normales.
- b) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- c) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el importador.
- d) Cuando el producto se hubiese mojado, presente rasgos de humedad, indicios de mal uso o abuso en todo o en alguna de sus partes.

## EXCLUSIONES

AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. no se hace responsable por garantías de sistemas o equipos compuestos de los cuales el equipo pueda formar parte, ni de cualquier pérdida y/o alteración de información y/o paquetería de cómputo.

**ESTA GARANTÍA ES VÁLIDA SÓLO EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES PERSONALIZADOS.**

# LUGARES PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

| No | Nombre PDV                    | Dirección PDV                                              | Ciudad         | Estado          | C.P   |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------|
| 1  | SCH VILLA ASUNCION AGS        | Blvd. José Maria Chávez Km. 1 L-2 Col. Martinez Dominguez  | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20280 |
| 2  | CAP AGUASCALIENTES AGS        | Av. Aguascalientes Nte. #301 Col. Fracc. Bosques del Prado | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20127 |
| 3  | CAER6 EL DORADO II            | Av. Américas #1802 Col. Fracc. El Dorado 1ra Sección       | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20235 |
| 4  | CAER6 GALERIAS AGS.           | Av.Independencia #2351 L-48 Col. Trojes de Alonso          | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20116 |
| 5  | CAER6 ALTARIA AGUASCALIENTES  | Blvd. a Zacatecas Nte #849 L-1040 Col. Trojes de Alonso    | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20116 |
| 6  | NST PLAZA PATIO AGS           | José Maria Chávez #1531 Int. 8 Col. Agricultura            | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20234 |
| 7  | CAP VELARIA MALL AGS          | Av De Los Maestros #2615 L-02 Col. Nueva España            | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20205 |
| 8  | CAER6 TI ADANA AGUASCALIENTES | Av. Tecnológico #120 L-D17 Col. Ojo Caliente               | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20198 |
| 9  | PSS WALMART ORIENTE AGS       | Av. Aguascalientes Ote. #2606 L-02 Col. Ejido Ojocaliente  | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20198 |
| 10 | FSS ADOLFO LOPEZ MATEOS AGS   | Av. Adolfo López Mateos #312 L-2 Col. Centro               | Aguascalientes | Aguascalientes  | 20000 |
| 11 | SCH LOCAL PLAZA TERRANOVA ENS | Ctra. Transpeninsular #8113 Int. 0 Col. Escritores         | Ensenada       | Baja California | 22840 |
| 12 | SCH LOCAL PLAZA PAJARITA TIJ  | Av. Oriente #7002 Int. 27 Col. Lomas del Mar               | Tijuana        | Baja California | 22564 |
| 13 | NST PLAZA CARRUSEL TIJ        | Blvd. Diaz Ordaz #15602 Locales 39A Y 20B Col. Benton      | Tijuana        | Baja California | 22115 |
| 14 | CAP VISTA HERMOSA MXL         | Clzda. Cety #1385 Int. 1 Col. Vista Hermosa                | Mexicali       | Baja California | 21240 |
| 15 | CAP TIJUANA RIO TIJ           | Blvd. Sanchez Taboada #2450 Int. 1 Col. Zona Urbana Rio    | Tijuana        | Baja California | 22320 |

| No | Nombre PDV                    | Dirección PDV                                                         | Ciudad            | Estado          | C.P   |
|----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------|
| 16 | CAP PLAZA CARRANZA MXL        | Blvd. Lázaro Cárdenas #2000 Int. 0 Col. Plutarco Elias Calles         | Mexicali          | Baja California | 21376 |
| 17 | CAP MEXICALI VILLAFONTANA MXL | Blvd. Lázaro Cárdenas LT2 MZ 92 #1199 Col. Villafontana               | Mexicali          | Baja California | 21180 |
| 18 | CAP LIGHT ROSARITO            | Ctra. Libre Tijuana Ensenada #300 Col. Leyes de Reforma               | Rosarito          | Baja California | 22710 |
| 19 | CAP L PLAYAS TIJ              | Pso. Ensenada #502 Col. Seccion Coronado                              | Playas de Tijuana | Baja California | 22504 |
| 20 | CAP AGUA CALIENTE TIJ         | Blvd. Salinas #11120 Int. 30 Col. Aviacion                            | Tijuana           | Baja California | 22014 |
| 21 | CAER1 PLAZA RIO               | Av. Paseo de Héroes #96 y 98 Loc. A14-1Z Col. Zona Urbana Rio Tijuana | Tijuana           | Baja California | 22320 |
| 22 | CAP ENSENADA MISION ENS       | Av. Reforma #1122 Int. 3 Col. Federal Bronce                          | Ensenada          | Baja California | 22832 |
| 23 | CAP TECATE TEC                | Av. Nuevo León #300 Manzana 8 lote 6 Col. Jardines del Pedregal       | Tecate            | Baja California | 21460 |
| 24 | CAP PENINSULA TIJ             | Blvd. Insurgentes #17017 L 2 Col. Alamar                              | Tijuana           | Baja California | 22465 |
| 25 | CAP ENSENADA ENS              | Av. Delante #206 Loc. 3 Col. Costa Azul                               | Ensenada          | Baja California | 22890 |
| 26 | NST PLAZA RESIDENCIAS MXL     | Blvd. Benito Juarez #2024 L 9 y 10 Col. Residencias                   | Mexicali          | Baja California | 21250 |
| 27 | CAPL SAN FELIPE               | Av. Mar de Cortes y Chetumal #101 local 1 Col. Centro                 | San Felipe        | Baja California | 21850 |
| 28 | TDA TIJUANA PLAZA PACIFICO    | Carr 7521 L F10 Col. Parque Industrial pacifico                       | Tijuana           | Baja California | 22643 |
| 29 | TDA MEX CARRANZA              | Av. Casa Grandres #2001 Col. Jardines del Valle                       | Mexicali          | Baja California | 21270 |
| 30 | TDA TIJ PLAZA LAS BRISAS      | Blvd. Gustavo Diaz Ordaz #14910 L 2 Col. La mesa                      | Tijuana           | Baja California | 22105 |
| 31 | TDA TEC PLAZA LAS VENTAS      | Av. Miguel Hidalgo #2261 Col. Tecate Centro                           | Tecate            | Baja California | 21400 |
| 32 | TDA MEXICALI PLAZA MADERO     | C. Madero #1101 L-2 Col. Nueva Segunda Seccion                        | Mexicali          | Baja California | 21100 |
| 33 | TDA TECATE PLAZA ENCINOS      | C. Nuevo Leon #79 Loc. 3 Col. Loma Alta Plaza Encino                  | Tecate            | Baja California | 21460 |
| 34 | TDA TIJUANA PLAZA MONARCA     | Blvd. Manuel J. Clouthier Col. El Lago                                | Tijuana           | Baja California | 22550 |

| No | Nombre PDV                         | Dirección PDV                                                                  | Ciudad            | Estado              | C.P   |
|----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|-------|
| 35 | TDA TIJUANA PLAZA SENDERO          | Carretera Tecate – Tijuana 25420 Loc. F6 Col. Fideicomiso el florido           | Tijuana           | Baja California     | 22245 |
| 36 | TDA ENSENADA PLAZA CALAFIA         | Calle Diez # 272 L-7 PB Col. Zona Centro                                       | Ensenada          | Baja California     | 22800 |
| 37 | TDA MEXICALI PLAZA LA GRAN VIA     | Clzda. Manuel Gómez Morin 901 Loc. 3 Col. Rivera                               | Mexicali          | Baja California     | 21259 |
| 38 | TDA ENSENADA PLAZA MARE            | Carr. Transpeninsular y Av. Chapultepec #6471 Loc. 6 Col. Ex Ejido chapultepec | Ensenada          | Baja California     | 22785 |
| 39 | TDA TIJUANA PLAZA CALIMAX FIESTA   | Bldv. Gustavo Díaz Ordaz #17301 Col. La Joya                                   | Tijuana           | Baja California     | 22650 |
| 40 | TDA TIJUANA PLAZA CUCAPAH          | Bldv. Cucapha #22579 Col. Jardín Dorado                                        | Tijuana           | Baja California     | 22200 |
| 41 | CAP LOS CABOS SJD                  | Bldv. Mauricio Castro #1530 Int. 20 Col. 08 Octubre                            | San Jose del Cabo | Baja California Sur | 23406 |
| 42 | CAP LA PAZ PAZ                     | Av. Isabel La Catolica #1510 Int. 1 Col. Centro                                | La Paz            | Baja California Sur | 23000 |
| 43 | CAP L LA PAZ PLAZA NAUTICA LAP     | Av. Mariano Abasolo #3815 Plaza Náutica loc. 6 y 7 Col. Barrio El Manglito     | La Paz            | Baja California Sur | 23060 |
| 44 | TDA BCS PLAZA PASEO LA PAZ         | Lib. Daniel Roldan y Bldv. Agustin Olachea s/n Col. El Zacatal                 | La Paz            | Baja California Sur | 23060 |
| 45 | TDA LOS CABOS PLAZA PUERTO PARAISO | Bldv. Lázaro Cárdenas 3 y Cabo Bello Col. El Medano                            | Los Cabos         | Baja California Sur | 23453 |
| 46 | CAER8 TI GALERIAS CAMPECHE         | Av. Pedro Sainz De Baranda #139 Col. Ah Kim Pech                               | Campeche          | Campeche            | 24014 |
| 47 | CAER8 CIUDAD DEL CARMEN            | Av. Juarez (56-A) #213 Col. Hector Perez Martinez                              | Ciudad del Carmen | Campeche            | 24110 |
| 48 | CAP CD DEL CARMEN CME              | Av. Isla de Tris #20 Int. 1 Col. Aeropuerto                                    | Ciudad del Carmen | Campeche            | 24119 |
| 49 | CAER8 CD CARMEN PLAZA PALMIRA      | Ctra. Puerto Real #213-A Col. Palmira                                          | Ciudad del Carmen | Campeche            | 24154 |
| 50 | CAP CAMPECHE CPE                   | Av. María La Valle Urbina 9 y 12 Col. Ah Kim Pech                              | Campeche          | Campeche            | 24014 |
| 51 | PSS CALLE 55 CAMPECHE              | Calle 55 #70 Col. Centro                                                       | Campeche          | Campeche            | 24000 |
| 52 | PSS SORIANA CD DEL CARMEN          | Av. Aviación s/n Int. L-42 Col. Aviacion                                       | Ciudad del Carmen | Campeche            | 24170 |
| 53 | CAP REVOLUCION DFP                 | Av. Revolución #300 Col. Escandón                                              | Miguel Hidalgo    | CDMX                | 11800 |

| No | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                | Ciudad         | Estado | C.P   |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|--------|-------|
| 54 | SCH LOCAL MARIANO ESCOBEDO DFC | Mariano Escobedo #444 Col. Anzures                           | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11590 |
| 55 | CAP LOS MORALES POLANCO DFP    | Juan Vazquez De Mella #481 PB Col. Los Morales Polanco       | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11510 |
| 56 | CAER9 ZONA ROSA                | Florencia #69 Loc. B Col. Juárez                             | Cuauhtémoc     | CDMX   | 06600 |
| 57 | CAER9 TID CONDESA              | Nuevo Leon #223 Col. Hipódromo Condesa                       | Cuauhtémoc     | CDMX   | 06100 |
| 58 | CAER9 SAN JERONIMO             | Av. San Jerónimo #630 Loc. 17 y 18 Col. La Otra Banda        | Álvaro Obregón | CDMX   | 01900 |
| 59 | CAER9 PRADO NORTE              | Prado Norte #320 Col. Lomas de Chapultepec                   | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11000 |
| 60 | CAER9 MIGUEL A QUEVEDO         | Av. Miguel Ángel de Quevedo #1065 Col. El Rosedal            | Coyoacán       | CDMX   | 04330 |
| 61 | CAER9 MASARYK SENECA           | Av. Presidente Masaryk #379 Col. Palmas Polanco              | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11560 |
| 62 | CAER9 MARIANO ESCOBEDO MEX     | Av. General Mariano Escobedo #366 PB Col. Anzures            | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11590 |
| 63 | CAER9 IUSACELL GALERIAS COAPA  | Cizda. del Hueso #519 Int. Loc. 307 Col. Residencial Acoxa   | Tlalpan        | CDMX   | 14300 |
| 64 | CAER9 FUENTE DE CIBELES ROMA   | Plaza Villa Madrid #8 Col. Roma Norte                        | Cuauhtémoc     | CDMX   | 06700 |
| 65 | CAER9 EMERSON                  | Av. Presidente Masaryk #182 Col. Polanco                     | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11560 |
| 66 | CAP COYOACAN DFP               | Av. Coyoacán #1622 Col. Del Valle                            | Benito Juárez  | CDMX   | 03100 |
| 67 | CAER9 PLAZA INN                | Av. Insurgentes Sur #1971 Int. Loc. 40 Col. Guadalupe Inn    | Álvaro Obregón | CDMX   | 01020 |
| 68 | CAER9 GALERIAS INSURGENTES     | Insurgentes Sur #1352 Loc.315 Col. Del Valle                 | Benito Juárez  | CDMX   | 03100 |
| 69 | CAER9 PEDREGAL                 | Periférico Sur #4600 1er Piso Col. Jardines del Pedregal     | Coyoacán       | CDMX   | 04500 |
| 70 | CAER9 GRAN SUR                 | Av. Del Imán #151 Loc. 100 Col. Pedregal de Carrasco         | Coyoacán       | CDMX   | 04700 |
| 71 | CAER9 ANTARA POLANCO           | Av. Ejército Nacional #843 Loc. F15 B Col. Granada           | Miguel Hidalgo | CDMX   | 11520 |
| 72 | CAER9 PARQUE TEZONTLE          | Av. Canal De Tezontle #1512 Loc.78 Col. Alfonso Ortiz Tirado | Iztapalapa     | CDMX   | 09020 |
| 73 | CAP ZENTRALIA DFO              | Av. Río Churubusco #72 Int. 1 Col. Nueva Rosita              | Iztapalapa     | CDMX   | 09410 |

| No | Nombre PDV                   | Dirección PDV                                                       | Ciudad                | Estado | C.P   |
|----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------|
| 74 | CAER9 PERISUR                | Periférico Sur #4690 Int. 335 Col. Ampliación Jardines del Pedregal | Tlalpan               | CDMX   | 04500 |
| 75 | CAP COAPA DFO                | Av. Miramontes #2839 Int. 1 Col. Fuentes de Coyoacán                | Coyoacán              | CDMX   | 04890 |
| 76 | CAER9 SAN ANGEL              | Av. Revolución #1836 Col. San Ángel                                 | Álvaro Obregón        | CDMX   | 01000 |
| 77 | CAER9 LAS AGUILAS            | Clzda. de las Aguilas #184 Loc. B Col. Las Águilas                  | Álvaro Obregón        | CDMX   | 01710 |
| 78 | CAER9 COAPLAZA               | Av. Canal de Miramontes #3280 Loc. 25 Col. Villa Coapa              | Tlalpan               | CDMX   | 14139 |
| 79 | NST PORTAL CHURUBUSCO DFP    | Av. Río Churubusco #583 A Col. Sector Popular                       | Iztapalapa            | CDMX   | 09060 |
| 80 | CAER9 CENTRO COYOACAN        | Av. Coyoacán #2000 Loc. 1806 Col. Xoco                              | Benito Juárez         | CDMX   | 03330 |
| 81 | CAER9 DIVISION DEL NORTE     | Av. División del Norte #410 Col. Del Valle                          | Benito Juárez         | CDMX   | 03100 |
| 82 | CAER9 TINTORETO              | Av. Tintoreto #64 Col. Ciudad de los Deportes                       | Benito Juárez         | CDMX   | 03710 |
| 83 | CAER9 PANTITLAN              | Clzda. Ignacio Zaragoza #1276 Col. Juan Escutia                     | Iztapalapa            | CDMX   | 09100 |
| 84 | CAER9 CHURUBUSCO             | Av. Río Churubusco #1120 Loc.47 Col. Infonavit Iztacalco            | Iztacalco             | CDMX   | 08900 |
| 85 | CAP PARQUES DEL PEDREGAL DFP | Periférico Sur #4829 Col. Parques del Pedregal                      | Tlalpan               | CDMX   | 14010 |
| 86 | UNIVERSIDAD 767              | Av. Universidad #767 Loc. 4 Col. Del Valle                          | Benito Juárez         | CDMX   | 03100 |
| 87 | TDA DF PASAJE SAN JERONIMO   | Av. San Jerónimo #819 Int. 30 Col. San Jerónimo Lidice              | Magdalena Contreras   | CDMX   | 10200 |
| 88 | TDA MEX FLAGSHIP MAZARYK     | Galileo #73 Col. Polanco                                            | Miguel Hidalgo        | CDMX   | 11550 |
| 89 | TDA DF PLAZA VICTORIA        | Renato Leduc #220 Loc. 2 PB Col. Toriello Guerra                    | Tlalpan               | CDMX   | 14050 |
| 90 | TDA DF INSURGENTES SAN BORJA | Av. de los Insurgentes #1060 Col. Del Valle                         | Benito Juárez         | CDMX   | 03100 |
| 91 | TDA DF PATIO PEDREGAL        | Av. Periférico Sur #5270 Local A Col. Pedregal de Carrasco          | Coyoacán              | CDMX   | 04700 |
| 92 | TDA DF PORTAL SAN ANGEL      | Av. Revolución #1267 Col. Los Alpes                                 | Coyoacán              | CDMX   | 01040 |
| 93 | CAP CUAJIMALPA               | Av. Juárez #49 Loc. 103 Col. Cuajimalpa                             | Cuajimalpa de Morelos | CDMX   | 05000 |

| No  | Nombre PDV                    | Dirección PDV                                                                                                                              | Ciudad                     | Estado  | C.P   |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|-------|
| 94  | CAER9 GALERIAS                | Melchor Ocampo #193 Loc. 25 Col. Anáhuac 1 Sección                                                                                         | Miguel Hidalgo             | CDMX    | 11300 |
| 95  | CAER9 TI CENTRO SANTA FE MEX  | Av. Vasco de Quiroga #3850 Loc.1086 Col. Santa Fe                                                                                          | Cuajimalpa                 | CDMX    | 05109 |
| 96  | CAER9 SANTA FE II             | Av. Vasco de Quiroga #3800 Loc. 666 Col. Santa Fe                                                                                          | Cuajimalpa                 | CDMX    | 05109 |
| 97  | CAER9 SANTA FE DIST           | Av. Vasco de Quiroga #3800 Col. Antigua Mina de Totoloapa                                                                                  | Cuajimalpa                 | CDMX    | 05109 |
| 98  | CAP AEROPUERTO DFO            | Blvd. Puerto Aéreo #151 Int. 1 Col. Zona Federal                                                                                           | Venustiano Carranza        | CDMX    | 15700 |
| 99  | CAER9 TID PARQUE LINDAVISTA   | Colector #13 FF01 Int. 2208 Col. Magdalena de las Salinas                                                                                  | Gustavo A. Madero          | CDMX    | 07760 |
| 100 | CAP CUAUHEMOC DFP             | Antonio M. Anza #20 Loc. 201 Col. Roma Sur                                                                                                 | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06760 |
| 101 | NST CENTRO DFP                | Isabel La Católica #39 Col. Centro (Area 1)                                                                                                | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06000 |
| 102 | CAP EL ROSARIO DFN            | Av. Del Rosario #125 Int. X-04 Col. Tierra nueva                                                                                           | Azcapotzalco               | CDMX    | 02130 |
| 103 | CAER9 TID PARQUE ALAMEDA      | Av. Juárez #76 Loc. B12 Col. Centro (Area 5)                                                                                               | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06050 |
| 104 | CAER9 PLAZA FORUM BUENAVISTA  | Eje 1 Norte #259 Loc. N1-60 Col. Buenavista                                                                                                | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06350 |
| 105 | CAP REFORMA DFP               | Ignacio Ramírez #20 Loc.1 Col. Tabacalera                                                                                                  | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06030 |
| 106 | CAER9 LINDAVISTA              | Av. Montevideo Mezanine #363 Loc. 228 Col. Lindavista                                                                                      | Gustavo A. Madero          | CDMX    | 07300 |
| 107 | TDA MEX FLAGSHIP TORRE DIANA  | Río Lerma #232 Col. Cuauhtémoc                                                                                                             | Cuauhtémoc                 | CDMX    | 06500 |
| 108 | TDA DF PARQUE VIA VALLEJO     | Calz Vallejo #1090, Loc. L222, L222-B y L222-C N2 Col. Santa Cruz de las Salinas Azcapotzalco, Cd de México Col. Santa Cruz de las Salinas | Azcapotzalco               | CDMX    | 02340 |
| 109 | CAP L SAN CRISTOBAL           | Ctra. Panamericana Km. 11 #78 Col. Fatima                                                                                                  | San Cristobal de las Casas | Chiapas | 29264 |
| 110 | CAER8 UNEFON JUAN DE GRIJALVA | Av. Central Oriente Km. 2.5 s/n Col. Juan de Grijalva                                                                                      | Ocozocoautla de Espinosa   | Chiapas | 29148 |
| 111 | CAER8 TAPACHULA               | Av. Central Oriente Km. 2.5 s/n Col. Centro                                                                                                | Tapachula                  | Chiapas | 30700 |



| No  | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                                  | Ciudad                     | Estado    | C.P   |
|-----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------|-------|
| 112 | CAER8 SN CRISTOBAL CASAS       | C. Diagonal Hermanos Paniagua #50 Int. 26 Col. San Ramon                       | San Cristobal de las Casas | Chiapas   | 29240 |
| 113 | CAER8 GALERIAS TAPACHULA       | Loc. 116 Plaza Galerías fte. Michelle Col. Las Hortencias                      | Tapachula                  | Chiapas   | 30789 |
| 114 | CAER8 CHIAPAS PLAZA CRYSTAL    | Bld. Belisario Dominguez #1861 Local 1 E Plaza Crystal Col. Jardines de Tuxtla | Tuxtla Gutiérrez           | Chiapas   | 29020 |
| 115 | CAER8 TUXTLA GUTIERREZ I       | Bld. Belisario Domínguez #1930 Col. Jardines De Tuxtla                         | Tuxtla Gutiérrez           | Chiapas   | 29020 |
| 116 | CAP L TAPACHULA TCH            | Ctra. Tapachula A Puerto Madero Km. 2.5 7 ma. Sur #49 Col. 16 De Septiembre    | Tapachula                  | Chiapas   | 30705 |
| 117 | CAP L TUXTLA GUTIERREZ         | Bld. Belisario Domínguez #2535 Col. Santa Elena                                | Tuxtla Gutiérrez           | Chiapas   | 29060 |
| 118 | PSS PLAZA REAL MIRADOR         | Av. 8va. Norte Poniente #1234 Int. 3 Col. El Magueyito                         | Tuxtla Gutiérrez           | Chiapas   | 29000 |
| 119 | FSS GALERIAS BOULEVARD TUXTLA  | Bld. Belisario Domínguez #1861 Int. K5 Plaza Galerías Col. Jardines De Tuxtla  | Tuxtla Gutiérrez           | Chiapas   | 29020 |
| 120 | NST PLAZA FASHION MALL CHI     | Av. Juventud #3501 Int. 22 Col. Puerta de Hierro                               | Chihuahua                  | Chihuahua | 31207 |
| 121 | CAP CHIHUAHUA CHI              | Periférico De La Juventud M14 Loc. 53 #1 Int. 1 Col. Cumbres II                | Chihuahua                  | Chihuahua | 31217 |
| 122 | NST SENDERO LAS TORRES JUA     | Av. Las Torres #2111 Col. Valle de Bravo                                       | Cd. Juárez                 | Chihuahua | 32574 |
| 123 | CAP CD JUAREZ JUA              | Bld. Manuel Gomez Morin #7045 Int. 1 Col. El Crucero                           | Cd. Juárez                 | Chihuahua | 32500 |
| 124 | CAP CD JUAREZ II JUA           | Av. Ejército Nacional #9781 Int. 4 Norte Col. Partido Senecu                   | Cd. Juárez                 | Chihuahua | 32459 |
| 125 | CAPLIGHT DELICIAS              | Calle Septima #1000 Loc. 4 Col. Sector Norte                                   | Delicias                   | Chihuahua | 33000 |
| 126 | CAER3 CHIHUAHUA PLAZA VICTORIA | Av. Benito Juarez Garcia # 3115 Loc. 8 Col. Zona Centro                        | Chihuahua                  | Chihuahua | 31000 |
| 127 | SCH LOCAL RIO GRANDE MALL JUA  | C. Com. Río Grande, Av. P. T. de la Rep. #4450 Col. Monumental                 | Cd. Juárez                 | Chihuahua | 32310 |
| 128 | SCH LOCAL MIRADOR CHI          | Indiana #3300 Int. 1 Col. Las Aguilas                                          | Chihuahua                  | Chihuahua | 31214 |
| 129 | CAP LAS MISIONES JUAREZ JUA    | Bld. Teófilo Borunda #8581 Col. Pradera Dorada                                 | Cd. Juárez                 | Chihuahua | 32633 |
| 130 | TDA CHI FAHO ADELITAS          | Av. Tecnológico #2504 Col. Santo Niño                                          | Chihuahua                  | Chihuahua | 31200 |

| No  | Nombre PDV                              | Dirección PDV                                                            | Ciudad        | Estado    | C.P   |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------|
| 131 | TDA CHIH PLAZA MASTER                   | Av. Colegio San Idelfonso #1801 Col. Nombre de dios                      | Chihuahua     | Chihuahua | 31102 |
| 132 | TDA CHIH PLAZA VALLARTA                 | Catalpa 1301 Loc. 6 Col. Granjas                                         | Chihuahua     | Chihuahua | 31310 |
| 133 | TDA CD JUA PLAZA TEC 1800               | Av. Tecnológico #1808 Int. 9 Col. Partido Iglesias                       | Cd. Juárez    | Chihuahua | 32633 |
| 134 | TDA CHIHUAHUA PLAZA GRAN PATIO ZARAGOZA | Blvd. Zaragoza #6008 Int. 1 Col. Parque Industrial Zaragoza              | Cd. Juárez    | Chihuahua | 32685 |
| 135 | TDA PLAZA SENDERO JUAREZ                | Av. Francisco Villareal #2050 A LCL 3 Col. Valle del Sol                 | Cd. Juárez    | Chihuahua | 32422 |
| 136 | TDA CHIHUAHUA PLAZA GOLDEN              | Blvd. Jorge Castillo Cabrera #1600 Col. Las Huertas                      | Cuauhtémoc    | Chihuahua | 31555 |
| 137 | TDA CHI INDUSTRIAS PLAZA SENDERO        | Av. de las Industrias SN Col. Complejo Industrial Chihuahua              | Chihuahua     | Chihuahua | 31136 |
| 138 | TDA CHIHUAHUA PLAZA TRES VIAS           | Mirador #1600 Col. Residencial Campestre III etapa                       | Chihuahua     | Chihuahua | 31213 |
| 139 | TDA CHIHUAHUA PLAZA SIERRA MADRE        | Blvd. Ing. Jorge Castillo Cabrera #1020 Loc. 201 Col. Fracc. Las Huertas | Cuauhtémoc    | Chihuahua | 31555 |
| 140 | TDA CHIHUAHUA PLAZA SAUCITO             | Av. Francisco Villa #5705 Loc. S-17 Col. Saucito                         | Chihuahua     | Chihuahua | 31114 |
| 141 | CAER3 TORREON                           | Blvd. Diagonal Reforma #3030 Col. Nuevo Torreon                          | Torreón       | Coahuila  | 27060 |
| 142 | CAER4 GALERIAS SALTILLO                 | Blvd. Nazario S. Ortiz Garza #2345 Col. Tanque de Peña                   | Saltillo      | Coahuila  | 25279 |
| 143 | NST PLAZA LOS ANGELES TOR               | Blvd. Independencia Poniente #20 Int. 21 Col. Ampliacion los Angeles     | Torreón       | Coahuila  | 27140 |
| 144 | CAP SALTILLO II SAT                     | Blvd. Venustiano Carranza #1221 Int. 0 Col. Republica Poniente           | Saltillo      | Coahuila  | 25265 |
| 145 | CAP L MONCLOVA MON                      | Francisco I Madero #1001 Int. 559 Col. Guadalupe                         | Monclova      | Coahuila  | 25750 |
| 146 | CAER4 SALTILLO CARRANZA                 | Blvd. Venustiano Carranza #3480 Col. Jardín                              | Saltillo      | Coahuila  | 25240 |
| 147 | CAER3 GOMEZ PALACIO LAS ROSAS           | Av. Victoria Sur #1845 Loc. B2 Col. Las Rosas                            | Gómez Palacio | Coahuila  | 35090 |
| 148 | TDA TORREON PLAZA TRIANA                | Blvd. Rodríguez Triana #555 Loc. 14 D Col. Santa Anita                   | Torreón       | Coahuila  | 27294 |

| No  | Nombre PDV                          | Dirección PDV                                                                            | Ciudad         | Estado               | C.P   |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|-------|
| 149 | TDA TORREON PLAZA PUNTO COLORINES   | Blvd. Independencia #746 Ote Loc. 11 Col. Nueva los Angeles                              | Torreón        | Coahuila             | 27140 |
| 150 | TDA TORREON PLAZA 4 CAMINOS         | Independencia #1300 Col. Navarro                                                         | Torreón        | Coahuila             | 27010 |
| 151 | TDA PIEDRAS NEGRAS PLAZA INOVA      | Libramiento Manuel Perez Treviño #2700 Loc. D 12 Col. TECNOLÓGICO                        | Piedras Negras | Coahuila             | 26080 |
| 152 | TDA CD ACUÑA PLAZA ALASKA           | Ctra. Presa La Amistad #160 Loc. 206-A Col. Atilano Barrera                              | Cd. Acuña      | Coahuila             | 26230 |
| 153 | TDA COAHUILA HAROLD PAPE            | Calle Tamaulipas #1500 Loc.2 Col. Los Pinos                                              | Monclova       | Coahuila             | 25720 |
| 154 | CAP L ACUNA                         | Libramiento Emilio Mendoza #2000 Int. 2 Col. Aeropuerto                                  | Cd. Acuña      | Coahuila de Zaragoza | 26230 |
| 155 | CAP GALERIAS LAGUNA TOR             | Periférico Raúl López Sánchez #6000 Int. 242 Col. Residencial los Fresnos                | Torreón        | Coahuila de Zaragoza | 27018 |
| 156 | CAER4 TORREON GALERIAS LAGUNA       | Blvd. Raúl López Sánchez #6000 Col. Residencial los Fresnos                              | Torreón        | Coahuila de Zaragoza | 27018 |
| 157 | CAP SALTILLO SAT                    | Periférico Luis Echeverría Álvarez #1285 Int. 1 Col. Guanajuato Oriente                  | Saltillo       | Coahuila de Zaragoza | 25286 |
| 158 | CAP L PIEDRAS NEGRAS PDN            | Av. Industrial y Ctra. 57 #203 Loc. 20 Col. Venustiano Carranza Sur                      | Piedras negras | Coahuila de Zaragoza | 26070 |
| 159 | TDA TORREON SORIANA FUNDADORES      | Av. Saltillo #400 Loc. 8B Col. Villas la Rosita                                          | Torreón        | Coahuila de Zaragoza | 27250 |
| 160 | TDA TORREON SORIANA H INDEPENDENCIA | Blvd. Independencia #110 Ote. Col. Granjas San Isidro                                    | Torreón        | Coahuila de Zaragoza | 27100 |
| 161 | TDA SALTILLO PLAZA PATIO            | Blvd, Jesus Valdez Sanchez #365, Loc. 3, 4 y 5 Col. Ex-Hacienda San Jose de los Cerritos | Saltillo       | Coahuila de Zaragoza | 25293 |
| 162 | SCH LOCAL IGNACIO SANDOVAL COL      | Av. Ignacio Sandoval #1149 Loc. A Col. Jardines Vista Hermosa                            | Colima         | Colima               | 28010 |
| 163 | SCH BASCILIO BADILLO                | C. Basilio Vadillo #240 Col. Centro                                                      | Tecomán        | Colima               | 28100 |
| 164 | CAP MANZANILLO MNZ                  | C. Arturo Meillon de la Madrid #13 Col. Santiago                                         | Manzanillo     | Colima               | 28860 |
| 165 | CAP COLIMA COL                      | Av. Constitución #1452 Col. Lomas de Vista Hermosa                                       | Colima         | Colima               | 28017 |
| 166 | CAER5 MANZANILLO                    | Blvd. Miguel de la Madrid #8714 Loc. 1-A Col. Salahua                                    | Manzanillo     | Colima               | 28867 |

| No  | Nombre PDV                       | Dirección PDV                                                            | Ciudad              | Estado         | C.P   |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|-------|
| 167 | CAER5 COLIMA                     | Av. Tecnológico # 30 Loc. B Col. Jardines de Vista Hermosa               | Colima              | Colima         | 28017 |
| 168 | SCH LOCAL COLIMA COL             | Av. Maria Ahumada de Gómez #39 Int.1 Col. Campestre                      | Colima              | Colima         | 28988 |
| 169 | SCH PLAZA DORADA MNZ             | Bld. Miguel de la Madrid Km. 10 #1247 Col. Salahua                       | Manzanillo          | Colima         | 28867 |
| 170 | PSS FILOMENO MEDINA COLIMA       | C. Filomeno Medina #84 Loc.A Col. Centro                                 | Colima              | Colima         | 28000 |
| 171 | TDA TECOMAN COLIMA 18 DE JULIO   | C. 18 de Julio #1 Loc.1 Col. Centro                                      | Tecomán             | Colima         | 28100 |
| 172 | TDA MANZANILLO PLAZA PUNTO BAHIA | Bld. Paseo Miguel de la Madrid Hurtado #3275 Loc. A 10.1 Col. Playa Azul | Manzanillo          | Colima         | 28218 |
| 173 | CAP DURANGO DGO                  | Bld. Francisco de Ibarra #2507 Col. Nueva Vizcaya                        | Durango             | Durango        | 34080 |
| 174 | CAER4 DURANGO                    | Av. 20 de Noviembre #800 Ote. Col. Guillermina                           | Durango             | Durango        | 34270 |
| 175 | SCH LOCAL GÓMEZ PALACIO          | Bld. Rebollo Acosta #959 Loc. 6 y 7 Col. Hector Mayagoitia Dominguez     | Gómez Palacio       | Durango        | 35060 |
| 176 | SCH LAZARO CARDENAS DURANGO DGO  | Av. Lázaro Cárdenas #1101 Loc. A Col. Las Playas                         | Durango             | Durango        | 34260 |
| 177 | TDA DURANGO PLAZA PASEO          | Bld. Felipe Pescador #1401 Loc. A-20 Pa Col. Esperanza                   | Durango             | Durango        | 34080 |
| 178 | CAP METEPEC TOL                  | Av. Leona Vicario #501 Loc. 1-5 Col. Barrio de Coaxustenco               | Metepec             | Edo. de México | 52140 |
| 179 | CAER9 UNEFON TOLLOCAN            | Av. Paseo Tollocan #800 Col. Isidro Fabela                               | Toluca              | Edo. de México | 50170 |
| 180 | CAER9 TOLUCA                     | C. Jose María Morelos Poniente #1325 Col. San Sebastian                  | Toluca              | Edo. de México | 50150 |
| 181 | CAER9 TECAMACHALCO IUSACELL      | Av. De Las Fuentes #46 Col. Lomas de Tecamachalco                        | Naucalpan de Juárez | Edo. de México | 53950 |
| 182 | CAER9 PLAZA LERMA                | Artesanos #2 Col. Centro                                                 | Lerma               | Edo. de México | 52000 |
| 183 | CAER9 GALEANA CENTRO             | C. Galeana #124-A Col. Centro                                            | Toluca              | Edo. de México | 50000 |
| 184 | CAER9 CHIMALHUACAN               | Nezahualcóyotl #s/n Lt. 1 Loc. 94 Col. Santa Maria Nativitas             | Chimalhuacan        | Edo. de México | 56335 |
| 185 | CAER9 INTERLOMAS                 | Bld. Centro Comercial Interlomas # 5 Loc. 100 PB Col. La Herradura       | Huixquilucan        | Edo. de México | 52760 |

| No  | Nombre PDV                      | Dirección PDV                                                                            | Ciudad                | Estado         | C.P   |
|-----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-------|
| 186 | CAER9 LAS TORRES                | Av. Solidaridad Las Torres #466 Loc. 102 Col. Rincón de las Fuentes                      | Metepec               | Edo. de México | 52159 |
| 187 | CAER9 UNE-GSM TEXTCOCO GR PATIO | Miguel Hidalgo #300 Col. Santa Cruz de Arriba                                            | Texcoco               | Edo. de México | 56120 |
| 188 | NST PUERTA TEXTCOCO DFO         | Ctra. Federal México-Texcoco Km. 30.5 #s/n Col. Santiago Cuautlalpan                     | Texcoco               | Edo. de México | 56255 |
| 189 | CAER9 TID PUERTA TEXTCOCO       | Ctra. Federal México-Texcoco Km. 30.5 #s/n Col. Santiago Cuautlalpan                     | Texcoco               | Edo. de México | 56259 |
| 190 | CAER9 MULTIPLAZA OJO DE AGUA    | Av. Santa Cruz Ojo de Agua #88 Lt. 14 Col. San Francisco Cuautlquixco                    | Ojo de Agua           | Edo. de México | 55760 |
| 191 | CAER9 CHEDRAUI                  | Bld. Alfredo del Mazo #705 Loc. 13 Col. Jardines de Tlacopa                              | Toluca                | Edo. de México | 50010 |
| 192 | NST MAGNOCENTRO DFP             | Bld. Magno Centro #26 Loc. 321 Col. La Herradura                                         | Huixquilucan          | Edo. de México | 52768 |
| 193 | CAER9 TID TOLUCA SANTIN         | Ctra. Naucalpan Toluca #110 Loc. 17-A Col. San Mateo Otzacatipan                         | Toluca                | Edo. de México | 50200 |
| 194 | CAER9 METEPEC LEON VICARIO      | Av. Leona Vicario #701 B Loc. 13 y 14 Col. Rancho la Purisima                            | Metepec               | Edo. de México | 52160 |
| 195 | CAER9 TECNOLOGICO               | Av. Tecnológico #1300 Loc. 1 Col. Francisco I. Madero                                    | Metepec               | Edo. de México | 52140 |
| 196 | CAER9 METEPEC                   | Vialidad Metepec #284 Loc. 6 y 7 Col. Residencial Las Americas                           | Metepec               | Edo. de México | 52140 |
| 197 | CAER9 WAL MART TOLUCA           | Bld. Alfredo del Mazo #53 Loc. 1 Col. Jardines de Tlacopa                                | Toluca                | Edo. de México | 50010 |
| 198 | CAER9 WAL MART PASEO TOLLOCAN   | Av. Paseo Tollocan #600 Loc. 21 Col. Progreso                                            | Toluca                | Edo. de México | 50150 |
| 199 | CAER9 PLAZA VICTORIA            | Av. Jesus Del Monte #20 Loc. 30 Col. Ex Hacienda Jesus del Monte                         | Huixquilucan          | Edo. de México | 52764 |
| 200 | CAER9 IUSA-PLAZA ATLACOMULCO    | C. Antonio Vélez #3 Loc. 37 Col. Centro                                                  | Atlacomulco de Fabela | Edo. de México | 50450 |
| 201 | CAER9 IUSACELL VALLE DE BRAVO   | C. Fray Gregorio Jimenez de la Cuenca #100 Loc. 21 Col. Barrio de Santa María Ahuacatlan | Valle De Bravo        | Edo. de México | 51200 |
| 202 | CAP EL PUNTO TOL                | Bld. Alfredo del Mazo #727 Loc. 7 y 8 Col. Científicos                                   | Toluca                | Edo. de México | 50075 |

| No  | Nombre PDV                         | Dirección PDV                                                                     | Ciudad                      | Estado         | C.P   |
|-----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|-------|
| 203 | CAER9 ZINACANTEPEC                 | Av. Adolfo López Mateos #1415 Int. 5 Loc. 12 Col. San Mateo Oxtotitlan            | Toluca                      | Edo. de México | 50100 |
| 204 | CAER9 CD JARDIN                    | Av. Bordo de Xochiaca #3 Lt. 2A Col. Benito Juárez                                | Nezahualcóyotl              | Edo. de México | 57000 |
| 205 | PLAZA METEPEC                      | Ceboruco #2317 Loc. 24 Col. Xinantecatl                                           | Metepec                     | Edo. de México | 52167 |
| 206 | PSS PLAZA MIA METEPEC              | Av. Tecnológico #960 Loc. 34 Col. La Asunción                                     | Metepec                     | Edo. de México | 52172 |
| 207 | TDA TOL PLAZA SAN JERONIMO         | Av. Solidaridad las Torres #293 Loc.3 Col. San Jerónimo Chicahualco               | Metepec                     | Edo. de México | 52170 |
| 208 | TDA TOL PLAZA DIAMANTE             | Av. Tecnológico #833 Loc. 1 Col. Agrícola Bellavista                              | Metepec                     | Edo. de México | 52172 |
| 209 | TDA EDO MEX ZINACANTEPEC PLAZA MIA | Av. 16 de Septiembre #351 Loc.20 Col. San Miguel Zinacantepec                     | Zinacantepec                | Edo. de México | 51350 |
| 210 | TDA EDO MEX PLAZA ATLACOMULCO      | Circuito Vial Jorge Jimenez Cantu #1288, Local Atl00123 Col. Las Mercedes         | Atlacomulco                 | Edo. de México | 50455 |
| 211 | CAP SATELITE DFN                   | Bldv. Manuel Ávila Camacho #1815 Lt. 51 y 52 Col. Ciudad Satelite                 | Naucalpan de Juárez         | Edo. de México | 53100 |
| 212 | CAER9 TID PARQUE TOREO             | Bldv. Manuel Ávila Camacho #5 Lol. PC -08 Col. Lomas de Sotelo                    | Naucalpan de Juárez         | Edo. de México | 53390 |
| 213 | CAER9 SATELITE                     | Bldv. Manuel Ávila Camacho #2260 Loc. B Col. Ciudad Satelite                      | Naucalpan de Juárez         | Edo. de México | 53100 |
| 214 | CAER9 CHALCO                       | Av. Cuauhtémoc Poniente #1 Loc.A Col. Ejidal                                      | Chalco                      | Edo. de México | 56600 |
| 215 | NST AMERICAS ECATEPEC DFO          | Av. Central, Esquina 1ro de Mayo Mz. 4 Lt. 1 Loc. A38 Col. Las Americas           | Ecatepec de Morelos         | Edo. de México | 55076 |
| 216 | CAER9 ECATEPEC LAS AMERICAS        | Av. Central, Esquina 1ro de Mayo Mz. 4 Lt. 2 Loc. A30 Col. Las Americas           | Ecatepec de Morelos         | Edo. de México | 55076 |
| 217 | CAER9 TID CUAUTITLAN IZCALLI       | Av. Huehuetoca #s/n Mz. 23 Lt. 1 Loc. 1040 Col. Ex-Hacienda San Miguel            | Cuautitlán Izcalli          | Edo. de México | 54710 |
| 218 | CAER9 ATIZAPAN PLAZA HACIENDA      | Av. Lago de Guadalupe #368 Loc. SA041 Col. Villas de la Hacienda                  | Atizapán de Zaragoza        | Edo. de México | 52929 |
| 219 | CAP VALLE DE CHALCO DFO            | Av. Ingenieros Sub Ancla #370 Int. T U Col. El Agostadero                         | Valle de Chalco Solidaridad | Edo. de México | 56615 |
| 220 | CAP ECATEPEC DFO                   | Av. Central, Carlos Hank González #s/n Int. 1 Loc. 4 al 7 Col. Joyas de Guadalupe | Nezahualcóyotl              | Edo. de México | 55520 |

| No  | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                            | Ciudad                  | Estado         | C.P   |
|-----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------|
| 221 | CAER9 COACALCO PZA LAS FLORES  | Vía José López Portillo #105 Loc.49 Col. Zacuautitla                     | Coacalco de Berriozábal | Edo. de México | 55700 |
| 222 | CAER9 MUNDO E                  | Blvd. Manuel Ávila Camacho #1007 Loc. 1B Col. San Luca Tlepetlalco       | Tlalnepantla de Baz     | Edo. de México | 53560 |
| 223 | CAER9 PLAZA SATELITE           | Circuito Centro Comercial #2251 Loc. R422 Col. Ciudad Satelite           | Naucalpan de Juárez     | Edo. de México | 53100 |
| 224 | CAP CUAUTITLAN DFN             | Av. Chalma #281 Col. Jardines de la Hacienda Sur                         | Cuautitlán Izcalli      | Edo. de México | 54720 |
| 225 | CAER9 UNEFON ECATEPEC          | Av. Insurgentes #50 Loc. A11 Col. San Cristobal Centro                   | Ecatepec de Morelos     | Edo. de México | 55000 |
| 226 | CAP TLALNEPANTLA DFN           | Filiberto Gomez #40 Int. 1 Col. Zona Ind. Tlalnepantla Centro            | Tlalnepantla de Baz     | Edo. de México | 54030 |
| 227 | NST LUNA PARC DFN              | Av. 1º de Mayo #34 Col. Centro Urbano                                    | Cuautitlán Izcalli      | Edo. de México | 54700 |
| 228 | CAER9 CUAUTITLAN IZCALLI       | Temoaya #24 Col. Centro Urbano                                           | Cuautitlán Izcalli      | Edo. de México | 54700 |
| 229 | CAER9 CITY SHOPS VALLE DORADO  | Blvd. Manuel Ávila Camacho #3130 Loc. 114 Col. Valle Dorado              | Tlalnepantla de Baz     | Edo. de México | 54020 |
| 230 | CAER9 TID TLALNEPANTLA         | Av. Sor Juana Inés de la Cruz #7B Loc. 2 Col. Tlalnepantla Centro        | Tlalnepantla de Baz     | Edo. de México | 54000 |
| 231 | CAP ESMERALDA                  | Bosques de Arayan #1 Lt. 1 Mz. 5 Loc. 415 y 417 Col. Bosque Esmeralda    | Atizapán de Zaragoza    | Edo. de México | 52930 |
| 232 | CAER9 PUNTO DE VENTA PERINORTE | Perinorte FT #26 Col. San Martin Tepetlixpa                              | Cuautitlán Izcalli      | Edo. de México | 54763 |
| 233 | CAE GALERIAS ATIZAPAN          | Av. Ruiz Cortines #255 Loc. 357 Col. Las margaritas                      | Atizapán de Zaragoza    | Edo. de México | 52939 |
| 234 | TDA DF PLAZA ZENTRIKA          | Ctra. México-Toluca #1235 Loc. 4 Col. Santa Fe                           | Cuajimalpa              | Edo. de México | 05300 |
| 235 | TDA DF MULTIPLAZA ARAGON       | Av. Central, Carlos Hank González #120 Loc. 104 Col. Rinconada de Aragón | Ecatepec                | Edo. de México | 55140 |
| 236 | TDA DF PLAZA LA JOYA           | Ctra. CUAUTITLÁN-MELCHOR OCAMPO # 29 Loc. 10 Col. Santa Ana Tlaltepán    | Cuautitlán Izcalli      | Edo. de México | 54870 |
| 237 | TDA EDO MEX PLAZA EL CORTIJO   | Ctra. Federal México-Cuautla Km. 37 #s/n Col. Santa Barbara              | Ixtapaluca              | Edo. de México | 56538 |
| 238 | TDA EDO MEX PASEO VENTURA      | Av. Insurgentes #20 Col. Las Américas                                    | Ecatepec                | Edo. de México | 55070 |
| 239 | SCH PLAZA RONEL                | C. Ruiseñor #612 Col. Valle del Real                                     | Celaya                  | Guanajuato     | 38024 |



| No  | Nombre PDV                       | Dirección PDV                                                                                     | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 240 | SCH PENJAMO SANTOS DEGOLLADO IRA | C. Santos Degollado #6 Col. Centro                                                                | Pénjamo                  | Guanajuato | 36900 |
| 241 | SCH LOCAL PLAZA PUNTA CEL        | Blvd. Adolfo Lopez Mateos #1245 Ote. Loc. 5 B Col. Jardines de Celaya 1ra Sección                 | Celaya                   | Guanajuato | 38080 |
| 242 | SCH LOCAL AMERICAS MOROLEON IRA  | C. América #601 Col. El Ilanito                                                                   | Moroleón                 | Guanajuato | 38817 |
| 243 | CAP TORRES LEN                   | Blvd. Juan Alonso de Torres #1315 Int. 1 Col. San Jose del Consuelo                               | León                     | Guanajuato | 37200 |
| 244 | CAP SALAMANCA IRA                | Av. Faja De Oro Poniente #1001 Col. Los Ranges                                                    | Salamanca                | Guanajuato | 36749 |
| 245 | CAP PASEO DEL MORAL LEN          | Av. Paseo Del Moral #221 Int. 1 Col. Jardines del Moral                                           | León                     | Guanajuato | 37160 |
| 246 | CAP MARIANO ESCOBEDO LEN         | Blvd. Mariano Escobedo #2903 Loc.11 Int. 1 Col. Oriental                                          | León                     | Guanajuato | 37510 |
| 247 | CAP LEON IV LEN                  | Blvd. Adolfo Lopez Mateos #192 Int. 3 Col. Peñitas                                                | León                     | Guanajuato | 37180 |
| 248 | CAP IRAPUATO IRA                 | Blvd. Lázaro Cárdenas #936 Col. Jardín del Country                                                | Irapuato                 | Guanajuato | 36690 |
| 249 | CAP IRAPUATO CIBELES IRA         | Blvd. Villas de Irapuato #1460 Int.1 Col. Ejido Irapuato                                          | Irapuato                 | Guanajuato | 36643 |
| 250 | CAP CELAYA CEL                   | Av. Torres Landa #209-D Col. Del Parque                                                           | Celaya                   | Guanajuato | 38010 |
| 251 | CAER6 WAL MART TORRES LANDA      | Blvd. Francisco Villa Sur esq. Blvd. Juan José Torres Landa #725 Loc.20 Col. El Tlacuache Oriente | León                     | Guanajuato | 37526 |
| 252 | CAER6 SAN FRANCISCO DEL RINCON   | Francisco I Madero #339 Col. Centro                                                               | San Francisco del Rincón | Guanajuato | 36000 |
| 253 | CAER6 LEON LOPEZ MATEOS          | Blvd. Adolfo López Mateos #1736 Col. Peñitas                                                      | León                     | Guanajuato | 37180 |
| 254 | CAER6 LEON GALERIAS LAS TORRES   | Blvd. Juan Alonso de Torres #1315 Loc. 54 Col. San José del Consuelo                              | León                     | Guanajuato | 37200 |
| 255 | CAER6 IRAPUATO                   | Blvd. Lázaro Cárdenas #3802 Col. Jardín del Country                                               | Irapuato                 | Guanajuato | 36690 |
| 256 | CAER5 SALAMANCA                  | Av. Faja De Oro #300 B Col. Centro                                                                | Salamanca                | Guanajuato | 36700 |
| 257 | CAP LEON CENTRO MAX LEN          | Blvd. Adolfo López Mateos #2518 subancla 2 Col. Jardines de Jerez                                 | León                     | Guanajuato | 37530 |

| No  | Nombre PDV                                            | Dirección PDV                                                                   | Ciudad                | Estado     | C.P   |
|-----|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------|
| 258 | CAER6 TI CENTRO MAX BAJIO                             | Blvd. Adolfo López Mateos #2518, subancla 99-B Col. Jardines de Jerez           | León                  | Guanajuato | 37530 |
| 259 | CAER6 IRAPUATO PLAZA CIBELES                          | Blvd. Villas de Irapuato #1443 Isla 8 Col. Ejido Irapuato                       | Irapuato              | Guanajuato | 36643 |
| 260 | CAER6 TI ALTACIA LEON                                 | Blvd. Aeropuerto #104 Loc. 3013 Col. Cerrito de Jerez                           | León                  | Guanajuato | 37530 |
| 261 | CAER6 CELAYA                                          | Floresta Parque #102 Loc 12 Col. Fraccionamiento del Parque                     | Celaya                | Guanajuato | 38010 |
| 262 | CAER6 TI PLAZA MAYOR L1210 (CAE PLAZA MAYOR IUSACELL) | Blvd. Juan Alonso De Torres #2002 Loc. 1210 Col. Valle del Campestre            | León                  | Guanajuato | 37150 |
| 263 | CAER6 LEON PLAZA MAYOR ISLA 244                       | Blvd. Juan Alonso De Torres #2002 Col. Valle del Campestre                      | León                  | Guanajuato | 37150 |
| 264 | CAER6 LEON PLAZA MAYOR L 56                           | Blvd. Juan Alonso De Torres #2002 Loc. 56 Col. Valle del Campestre              | León                  | Guanajuato | 37150 |
| 265 | CAER6 TID GALERIAS CELAYA                             | Eje Nororiente #200 L-402 Col. Compuertas del Campestre                         | Celaya                | Guanajuato | 38088 |
| 266 | CAER6 SAN MIGUEL DE ALLENDE LUCIERNAGA                | Libramiento Manuel Zavala Zavala #165 L-39 Col. La Luciernaga                   | San Miguel de Allende | Guanajuato | 37745 |
| 267 | CAER6 CELAYA SORIANA FACTORIA                         | Eje Norponiente #100 Loc. 1 Col. Las Aves                                       | Celaya                | Guanajuato | 38010 |
| 268 | CAP CELAYA II CEL                                     | Ctra. Panamericana Celaya Querétaro Km. 263 5 #126 Int. 1 Col. Campestre Celaya | Celaya                | Guanajuato | 38088 |
| 269 | CAP GUANAJUATO GTO                                    | Blvd. Pozuelo s/n Loc. 7 y 8 Col. Lomas Pozuelos                                | Guanajuato            | Guanajuato | 36080 |
| 270 | CAER6 GUANAJUATO                                      | Blvd. Pozuelos S/N, Loc. 53 y 54 Col. Loma Pozuelos                             | Guanajuato            | Guanajuato | 36080 |
| 271 | SCH SORIANA SALAMANCA                                 | Av. Alvaro Obregon Sur s/n Loc. 6 Col. El Edén                                  | Salamanca             | Guanajuato | 36793 |
| 272 | CAP L LOPEZ MATEOS CEL                                | Blvd. López Mateos #905 Int. C Col. Centro                                      | Celaya                | Guanajuato | 38070 |
| 273 | PSS PLAZA ALGECIRAS                                   | Blvd. Algecias #909 Loc. 1 Col. Arbide                                          | León                  | Guanajuato | 37360 |
| 274 | SCH LOCAL CELAYA I CEL                                | Av. 12 De Octubre #200 Local 45 Col. Los Sauces                                 | Celaya                | Guanajuato | 38027 |
| 275 | CAP PLAZA LA JOYA SILAO GTO                           | Prolongación 5 de Mayo #112 Loc. 2 y 3 Col. La Joyita                           | Silao                 | Guanajuato | 36130 |

| No  | Nombre PDV                           | Dirección PDV                                                                   | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 276 | PSS PLAZA INDUSTRIALES LEON          | Blvd. Jose Maria Morelos #4502 Loc. 8 Col. Industrial Julian de Obregón         | León                     | Guanajuato | 37290 |
| 277 | FSS PLAZA CIBELES IRAPUATO           | Blvd. Villas de Irapuato #1443 Loc. 61-A Col. Ejido Irapuato                    | Irapuato                 | Guanajuato | 36643 |
| 278 | TDA LEON PASEO DE MORELOS            | Blvd. José Maria Morelos #807 Loc. 8 Col. Los Murales                           | León                     | Guanajuato | 37219 |
| 279 | PSS PLAZA CANTABRIA GUANAJUATO       | Francisco I. Madero #214 Col. Centro                                            | San Francisco del Rincón | Guanajuato | 36300 |
| 280 | TDA LEON PLAZA BAJIO                 | Blvd. Hermanos Aldama #4003 Loc. 18 Col. Ciudad Industrial                      | León                     | Guanajuato | 37564 |
| 281 | TDA SALAMANCA PLAZA VIA ALTA         | Calle Camino a Mancera s/n Loc. 1025 y 1026 Col. Fracc. Las Glorias Residencial | Salamanca                | Guanajuato | 36766 |
| 282 | TDA GTO SAN MIGUEL DE ALLENDE CENTRO | Av. Salida a Celaya #85 Loc. 2 Col. Centro                                      | San Miguel de Allende    | Guanajuato | 37700 |
| 283 | PSS EL CANTADOR GUANAJUATO           | C. Cantador #31 Loc.1 B Col. Centro                                             | Guanajuato               | Guanajuato | 36000 |
| 284 | CAP L ZIHUATANEJO                    | Vicente Guerrero s/n Col. Centro                                                | Zihuatanejo              | Guerrero   | 40890 |
| 285 | CAPL MULTIPLAZA LAS PALMAS ACA       | Blvd. De las Naciones #802 L-6 Col. Granjas del Marqués                         | Acapulco                 | Guerrero   | 39890 |
| 286 | CAP ACAPULCO II ACA                  | Calle Bella Vista #2021 Loc. 6 Lote 21 a 25 Col. Farallón                       | Acapulco                 | Guerrero   | 39690 |
| 287 | CAER7 TI CHILPANCINGO SORIANA        | René Juárez Cisneros #64 Loc. 04 y 05 Col. Cd De Los Servicios                  | Chilpancingo             | Guerrero   | 39074 |
| 288 | CAER7 LA GRAN PLAZA                  | Av. Costera Miguel Alemán #1632 Loc. 4 y 5 Col. Magallanes                      | Acapulco                 | Guerrero   | 39680 |
| 289 | TDA ACAPULCO PLAZA UNIVERSIDAD       | Av. Universidad #1724 Lt. 48 Int. 22 Col. Magallanes                            | Acapulco                 | Guerrero   | 39670 |
| 290 | TDA TAXCO BENITO JUAREZ              | Benito Juárez #35 Loc. 1 Col. Barrio de Chavarrieta                             | Taxco                    | Guerrero   | 40230 |
| 291 | CAER9 PLAZA Q                        | Blvd. Luis Donald Colosio Km 7.7 Loc. PP 34 Col. Fracc. Colinas de Plata        | Pachuca De Soto          | Hidalgo    | 42093 |
| 292 | CAER9 TULANCINGO                     | Miguel Hidalgo Poniente #25 Col. Tulancingo Centro                              | Tulancingo De Bravo      | Hidalgo    | 43600 |
| 293 | CAER9 TIZAYUCA SORIANA               | Av. Juárez #39 Loc.7 Col. Atempa                                                | Tizayuca                 | Hidalgo    | 43800 |
| 294 | CAER9 TID PACHUCA MEGA               | Blvd. Luis Donald Colosio #2003 Loc.17 Col. Real del Valle                      | Pachuca De Soto          | Hidalgo    | 42086 |

| No  | Nombre PDV                    | Dirección PDV                                                                 | Ciudad                | Estado  | C.P   |
|-----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|-------|
| 295 | CAER9 PACHUCA                 | Blvd. Everardo Marquez #210 Loc. 4B Col. Cuesco                               | Pachuca De Soto       | Hidalgo | 42064 |
| 296 | CAP PACHUCA PCH               | Camino Real de la Plata #101 Lt. 15 Col. Zona Plateada                        | Pachuca De Soto       | Hidalgo | 42083 |
| 297 | CAP PLAZA TEPEJI DEL RIO      | Ctra. México-Querétaro #41 Loc. E47 Col. San Mateo Primera Sección            | Tepeji del Río Ocampo | Hidalgo | 42854 |
| 298 | PSS MORELOS CENTRO PACHUCA    | Morelos #608 Loc. B Col. Centro                                               | PACHUCA DE SOTO       | Hidalgo | 42000 |
| 299 | TDA PACHUCA CENTRO HISTORICO  | Ignacio Allende #118 Col. Centro                                              | PACHUCA DE SOTO       | Hidalgo | 42000 |
| 300 | SCH LOCAL COPERNICO           | Av. Copernico Nicolas #26 Loc. A Col. Plaza Guadalupe                         | Zapopan               | Jalisco | 45030 |
| 301 | TDA TLAQUEPAQUE GLA           | C. Juarez #91 Col. Centro                                                     | Tlaquepaque           | Jalisco | 45500 |
| 302 | CAP PATRIA GLA                | Av. Patria #45 Col. Jardines de Guadalupe                                     | Zapopan               | Jalisco | 45030 |
| 303 | CAP NINOS HEROES GLA          | Av. Niños Heroes #3005 Col. Jardines del Bosque                               | Guadalajara           | Jalisco | 44520 |
| 304 | CAP LAZARO CARDENAS GLA       | Av. Lázaro Cárdenas #1330 y 1332 Int. 1 Col. 8 de Julio                       | Guadalajara           | Jalisco | 44910 |
| 305 | CAP COUNTRY GLA               | Av. Circunvalación División del Norte #1360 Loc. 1 B Col. Chapultepec Country | Guadalajara           | Jalisco | 44620 |
| 306 | CAER5 TID PROVIDENCIA GDL     | Av. Ruben Dario #812 Col. Lomas de Providencia                                | Guadalajara           | Jalisco | 44657 |
| 307 | CAER5 TID PLAZA LA NORMAL GDL | Av. Fray Antonio Alcalde #1275 Int. 7 Col. Artesanos                          | Guadalajara           | Jalisco | 44200 |
| 308 | CAER5 REVOLUCION              | Av. Revolución #1249 A Col. Revolución                                        | Guadalajara           | Jalisco | 44400 |
| 309 | CAER5 LOPEZ MATEOS            | Av. López Mateos Sur #2180 Col. Ciudad del Sol                                | Zapopan               | Jalisco | 45050 |
| 310 | CAER5 LAZARO CARDENAS         | Av. Lázaro Cárdenas #3438 Col. Jardines de los Arcos                          | Guadalajara           | Jalisco | 44500 |
| 311 | CAER5 INDEPENDENCIA           | Clzda. Independencia Norte #3295 Loc. 4, 5, 18 y 19 Col. Flores Magón         | Guadalajara           | Jalisco | 44300 |
| 312 | CAER5 CIRCUNVALACION          | Av. Álvarez del Castillo #1193 Col. Chapultepec Country                       | Guadalajara           | Jalisco | 44620 |
| 313 | CAER5 CHAPULTEPEC             | Av. Chapultepec #425 Col. Americana                                           | Guadalajara           | Jalisco | 44160 |

| No  | Nombre PDV                            | Dirección PDV                                                             | Ciudad               | Estado  | C.P   |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|-------|
| 314 | CAER5 ARBOLEDAS                       | Av. López Mateos Sur #5504 Col. Arboledas                                 | Zapopan              | Jalisco | 45070 |
| 315 | CAER5 ARANDAS                         | Calle Hernández #65 Col. Centro                                           | Arandas              | Jalisco | 47180 |
| 316 | CAER5 PLAZA MANANTIAL                 | Av. Adolfo Lopez Mateos Sur #5560 Loc. 28 y 30 Col. El Manantial          | Tlajomulco de Zuñiga | Jalisco | 45645 |
| 317 | CAER5 ZAPOPAN ANDARES DIST            | Blvd. Puerta de Hierro #4965 L-14 Col. Puerta de Hierro                   | Zapopan              | Jalisco | 45116 |
| 318 | CAER5 PUERTA DE HIERRO                | Av. Rafael Sanzio #150 Loc. 5, 1 Col. La Estancia                         | Zapopan              | Jalisco | 45030 |
| 319 | CAER5 TLAQUEPAQUE FORUM               | Blvd. Marcelino Garcia Barragan #2077 Loc. R-PA-2 Col. Lomas del Paradero | Tlaquepaque          | Jalisco | 44840 |
| 320 | NST PLAZA BELENES GLA                 | Av. Laureles #1300 Int. 34 y 35 Col. Belenes Norte                        | Zapopan              | Jalisco | 45145 |
| 321 | CAER5 TID GRAN TERRAZA BELENES        | Av. Laureles #1300 Loc. I5 Col. Parque Industrial Belenes Norte           | Zapopan              | Jalisco | 45138 |
| 322 | CAER5 TI GRAN TERRAZA OBLATOS         | Av. Circunvalación #2700 Int. 106 Col. Oblatos                            | Guadalajara          | Jalisco | 44700 |
| 323 | CAP CRUZ DEL SUR GLA                  | Av. Cruz del Sur #3117 Loc. 4, 5 y 6 Col. Jardines del Sur                | Tlaquepaque          | Jalisco | 44570 |
| 324 | CAER5 LA GRAN PLAZA GUAD              | Av. Vallarta # 3959 L-J1 Nivel 1 Col. Don Bosco Vallarta                  | Zapopan              | Jalisco | 45049 |
| 325 | CAP L VALLARTA GALERIAS POV           | Av. Francisco Medina Ascencio #2920 Int. 166 Col. Educación               | Puerto Vallarta      | Jalisco | 48338 |
| 326 | CAER5 PTO. VALLARTA II                | Av. Los Tules 178, Loc 9 y 18 Col. Díaz Ordaz                             | Puerto Vallarta      | Jalisco | 48310 |
| 327 | CAER5 TID PLAZA PATRIA GDL            | Av. Patria #1950 Loc. 14 Col. Jacarandas                                  | Zapopan              | Jalisco | 45160 |
| 328 | CAER5 PLAZA CENTRO SUR                | Av. Periférico Sur #7835 Loc.N1-A Col. Santa Maria Tequepexpan            | Tlaquepaque          | Jalisco | 45601 |
| 329 | FSS TI PUNTO LA GLORIA TEPATITLAN GDL | Circuito Interior SS Juan Pablo II #325 L-8 y 9 Col. Monraz               | Tepatitlán           | Jalisco | 44670 |
| 330 | FSS TI PLAZA DEL SOL GDL              | Av. López Mateos Sur #2375 Loc.D1 Col. Ciudad del Sol                     | Guadalajara          | Jalisco | 45050 |
| 331 | SCH FLUVIAL VALLARTA POV              | Av. Fluvial #243 Int.1 Col. Fluvial Vallarta                              | Puerto Vallarta      | Jalisco | 48312 |
| 332 | PSS FAHO WASHINGTON GDL               | Av. Chapultepec #736 A Col. Moderna                                       | Guadalajara          | Jalisco | 44190 |

| No  | Nombre PDV                                | Dirección PDV                                                             | Ciudad          | Estado    | C.P   |
|-----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-------|
| 333 | PSS FAHO PABLO CASALS GDL                 | C. Pablo Casals #564 Loc. 2B Col. Prados de Providencia                   | Guadalajara     | Jalisco   | 44670 |
| 334 | PSS FAHO LEGALIDAD GDL                    | Legalidad #21 Int. 8 Col. Lomas de Independencia                          | Guadalajara     | Jalisco   | 44240 |
| 335 | PSS FAHO FRAY ANTONIO DE SEGOVIA GDL      | Av. Revolución #1867 Loc. B Col. Las Piedrotas                            | Guadalajara     | Jalisco   | 44828 |
| 336 | PSS SORIANA CD GUZMAN JALISCO             | Clzda. Fco. I Madero y Carranza #570 Loc.20 Col. Centro                   | Ciudad Gúzman   | Jalisco   | 49000 |
| 337 | PSS PLAZA FUENTE SAN GASPAR GDL           | Prol. Pablo Valdéz #350 Loc. B-04 Col. Los Camichines I                   | Tonalá          | Jalisco   | 45403 |
| 338 | TDA GDL PLAZA LA CALMA                    | Av. La Calma #4481 Loc. 4 Col. La Calma                                   | Zapopan         | Jalisco   | 45070 |
| 339 | TDA GDL RIO NILO                          | Av. Río Nilo #7377 Int. B15 Col. Lomas de la Soledad                      | Guadalajara     | Jalisco   | 45403 |
| 340 | TDA GDL PLAZA DE LA TECNOLOGIA TABACHINES | Paseo de los Almendros 1 y 2 Mz 36 Col. Tabachines                        | Zapopan         | Jalisco   | 45188 |
| 341 | TDA ZAPOPAN PLAZA VALDEPEÑAS              | Av. Valdepeñas #3087 Loc. L2 Col. Francisco Villa                         | Zapopan         | Jalisco   | 45130 |
| 342 | TDA GDL PAUSA CENTER OTAWA                | C. Ottawa #2365 Int. 9 Col. Providencia 1ra sección                       | Zapopan         | Jalisco   | 44630 |
| 343 | TDA PUERTO VALLARTA PLAZA LA ISLA         | Blvd. Francisco Medina Ascencio #2479 Loc. N1-01 Col. Zona Hotelera Norte | Puerto Vallarta | Jalisco   | 48333 |
| 344 | TDA GDL CATEDRAL                          | Fray Antonio Alcalde #130 Loc. C Col. Centro                              | Guadalajara     | Jalisco   | 44100 |
| 345 | SCH LOCAL SAHUAYO                         | Blvd. Lázaro Cárdenas #138-1 Col. Centro                                  | Sahuayo         | Michoacán | 59000 |
| 346 | CAP MORELIA MOR                           | Av. Enrique Ramirez Miguel #374 Col. Chapultepec Oriente                  | Morelia         | Michoacán | 58260 |
| 347 | CAP MORELIA II MOR                        | Av. Acueducto #95 Col. Vasco de Quiroga                                   | Morelia         | Michoacán | 58230 |
| 348 | CAP JACONA ZAMORA MOR                     | Av. Francisco I Madero #2001-12 Col. Río Nuevo                            | Zamora          | Michoacán | 59684 |
| 349 | CAER5 URUAPAN                             | Paseo Lázaro Cárdenas #1608 Col. Huertas del Cupatitzio                   | Uruapan         | Michoacán | 60080 |
| 350 | CAER5 TI MORELIA MI PLAZA                 | Av. Lázaro Cárdenas #2870 L-7 y 8 Col. Chapultepec Oriente                | Morelia         | Michoacán | 58260 |

| No  | Nombre PDV                         | Dirección PDV                                                                          | Ciudad          | Estado    | C.P   |
|-----|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-------|
| 351 | CAER5 TI MEGA COMERCIAL UNEFON     | Artilleros de 1847 #1520 L-2A Col. Chapultepec Oriente                                 | Morelia         | Michoacán | 58260 |
| 352 | CAP URUAPAN UPN                    | Calz. Benito Juárez #70 Int. 1, 2, 3 y 4 Col. Lomas del Valle                          | Uruapan         | Michoacán | 60110 |
| 353 | CAP L APATZINGAN                   | Av. Constitución #1814 Int. 19 Col. Centro                                             | Apatzingán      | Michoacán | 60600 |
| 354 | SCH LOCAL OCAMPO                   | C. Ocampo #75 Col. Centro                                                              | Zamora          | Michoacán | 59600 |
| 355 | CAP L LA PIEDAD HERIBERTO JARA ZMA | Heriberto Jara #32-1 Col. Centro                                                       | La Piedad       | Michoacán | 59300 |
| 356 | TDA MORELIA PLAZA ESCALA LA HUERTA | Cizda. De La Huerta #3000 L-05 Col. La Huerta                                          | Morelia         | Michoacán | 58080 |
| 357 | TDA MORELIA PLAZA ANDADOR          | C. Paseo de la República #853 Col. Lomas de la Huerta                                  | Morelia         | Michoacán | 58050 |
| 358 | CAER9 CUAUTLA LOS ATRIOS           | Autopista Camino Real Tetelcingo Calderón #23 Local 227 Col. Tierra Larga              | Cuautla         | Morelos   | 62757 |
| 359 | CAER9 CUERNAVACA DIAMANTE          | Av. Domingo Diez #1100 Letra B Loc. B-3 Col. Lomas De La Selva                         | Cuernavaca      | Morelos   | 62270 |
| 360 | CAP CUERNAVACA TEOPANZOLCO CVA     | Av. Alta Tensión #202 Int.1 Col. Cantarranas                                           | Cuernavaca      | Morelos   | 62448 |
| 361 | CAER9 PLAZA CUERNAVACA             | Vicente Guerrero #110 Loc. H 3 Col. Lomas De La Selva                                  | Cuernavaca      | Morelos   | 62270 |
| 362 | CAE PLAZA NORTE CUERNAVACA         | Calzada de los Reyes 316, 318 y 320 Loc. 10 Col. Jardín Tetela                         | Cuernavaca      | Morelos   | 62136 |
| 363 | CAE LA PALMA CUERNAVACA            | Av. Río Mayo #311 Loc. 3-6 Col. Vista Hermosa                                          | Cuernavaca      | Morelos   | 62290 |
| 364 | PSS PLAZA CHEDRAUI ZAPATA MORELOS  | Carretera Zapata-Tezoyuca #44 Loc. D-04 Col. Campo Nuevo                               | Emiliano Zapata | Morelos   | 62766 |
| 365 | TDA CUAUTLA PLAZA CINEMUNDO        | Ctra. México-Cuautla #6 Loc. 23 Col. Miguel Hidalgo                                    | Cuautla         | Morelos   | 62748 |
| 366 | TDA PLAZA CUAUTLA CENTRO           | Av. Reforma #13 Int. 3 Loc. 3 y 4 Manzana 5 Col. 2da Seccion Del Fracc Los Manantiales | Cuautla         | Morelos   | 62746 |
| 367 | TDA CVA PLAZA LAS PALMAS SUR       | Av. Morelos Sur #137 Loc. 16 Col. Las Palmas Sur                                       | Cuernavaca      | Morelos   | 62050 |
| 368 | TDA CUERNAVACA PLAZA FORUM         | Calle Jacarandas #103 Loc. PB 127 Col. Ricardo Flores Magón                            | Cuernavaca      | Morelos   | 62373 |



| No  | Nombre PDV                       | Dirección PDV                                                                                       | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 369 | CAP TEPIC TEP                    | Av. Insurgentes Ote. #76 Loc. 2,4,6 Col. San Antonio                                                | Tepic                    | Nayarit    | 63159 |
| 370 | CAER5 TEPIC LOS FRESNOS          | Bld. Tepic-Xalisco #150-A Loc. 38 C Col. Los Fresnos Poniente                                       | Tepic                    | Nayarit    | 63185 |
| 371 | CAER5 PLAZA VICTORIA             | Av. De los Insurgentes Oriente #128 Loc. 3 Col. San Antonio                                         | Tepic                    | Nayarit    | 63159 |
| 372 | CAER5 TI VALLARTA V. DORADO      | Av. Tepic #430 Loc. 34 C Col. Nuevo Vallarta                                                        | Bahía de Banderas        | Nayarit    | 63735 |
| 373 | SCH LOCAL CIGARRERA TEP          | Av. de los Insurgentes #368 Loc. 9 Col. Los Llanitos                                                | Tepic                    | Nayarit    | 63170 |
| 374 | TDA TEPIC PLAZA MANGLAR          | Av. De la Cultura #94 Loc. 13 y 14 Col. Los Fresnos Oriente                                         | Tepic                    | Nayarit    | 63190 |
| 375 | TDA TEPIC PLAZA FORUM            | Bld. Luis Donald Colosio #680 Loc. PB 26 Col. Benito Juárez Ote.                                    | Tepic                    | Nayarit    | 63175 |
| 376 | CAER4 CITADEL                    | Ricardo Margain #444, Edificio Equus Torre Norte, Piso 11 Col. Valle del Campestre                  | San Pedro Garza          | Nuevo León | 66265 |
| 377 | CAER4 VALLE ORIENTE              | Av. Lazaro Cardenas #1000 Loc. 26 Col. Valle del Mirador                                            | Monterrey                | Nuevo León | 64700 |
| 378 | CAER4 TID PLAZA LAS VILLAS MTY   | Bld. Rogelio Cantu Gómez #315, Loc. C15 Col. Colinas de San Jerónimo                                | Monterrey                | Nuevo León | 64638 |
| 379 | NST SENDERO LINCOLN MTY          | Av. Lincoln 4001, Loc. 13 D Plaza Comercial Sendero Lincoln Col. Puerta de Hierro                   | Monterrey                | Nuevo León | 64346 |
| 380 | TDA PLAZA FIESTA SAN AGUSTIN MTY | Av. Batallon De San Patricio #1000 Loc. 2456 Int. 1 Col. Residencial San Agustin 1 Sector           | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66260 |
| 381 | CAER4 SAN AGUSTIN                | Batallon De San Patricio, N2-2136 601 Pte. 1000, Loc. N2-2136 Col. Residencial San Agustin 1 Sector | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66260 |
| 382 | NST PLAZA FIESTA ANAHUAC MTY     | Av. Manuel Barragán #410 Int. 1113 Col. Residencial Anáhuac                                         | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66457 |
| 383 | CAP CUMBRES MTY                  | Residencial Cumbres Col. Residencial Cumbres                                                        | Monterrey                | Nuevo León | 64619 |
| 384 | CAER4 PLAZA CUMBRES              | Hacienda Peñuelas #6761 Interior 2126 Planta Alta Col. Residencial Cumbres                          | Monterrey                | Nuevo León | 64619 |

| No  | Nombre PDV                      | Dirección PDV                                                          | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 385 | CAER4 GALERIAS MONTERREY        | Av. Insurgentes #2500 INT. 139 PB Col. Vista Hermosa                   | Monterrey                | Nuevo León | 64620 |
| 386 | CAER4 PLAZA REAL                | Av. José Eleuterio González 515 Loc. C15 Col. Jardines del Cerro       | Monterrey                | Nuevo León | 64050 |
| 387 | SHC MP LAS PUENTES MTY          | Juan Pablo II #245 Col. Las Puentes                                    | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 67616 |
| 388 | SCH MP MADERO NORTE MTY         | C. Francisco I Madero #307 Col. Centro                                 | Linares                  | Nuevo León | 67700 |
| 389 | SCH LOCAL LINCOLN MTY           | Av. Lincoln Poniente #5252 Col. Ampliación San Jorge                   | Monterrey                | Nuevo León | 67150 |
| 390 | CAP SENDERO MTY                 | Manuel L Barragán #501 Col. Las Misiones                               | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66428 |
| 391 | CAP SAN AGUSTIN MTY             | Av. Lázaro Cárdenas #1019 Int. 3 Col. Residencial San Agustín 1 Sector | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66260 |
| 392 | CAP MIGUEL ALEMAN MTY           | Ctra. Miguel Alemán Km 14.2 Loc. 13,14,15,16 Col. Las Américas         | Apodaca                  | Nuevo León | 66630 |
| 393 | CAP LINDAVISTA MTY              | Av. Miguel Aleman #4401 Col. Parque Industrial Regiomontano            | Monterrey                | Nuevo León | 64540 |
| 394 | CAP L PLAZA LA SILLA            | Av Eugenio Garza Sada #3755, Loc. 19 y 20 Col. Contry                  | Monterrey                | Nuevo León | 64860 |
| 395 | CAP L ALLENDE                   | Ctra. Nacional #1025 Col. Sección Zaragoza                             | Allende                  | Nuevo León | 67350 |
| 396 | CAP HUMBERTO LOBO MTY           | Humberto Lobo #1001 Col. Del Valle                                     | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66220 |
| 397 | CAER4 PLAZA FIESTA ANAHUAC      | Av. Manuel Barragán # 410 Int. 1060 Col. Residencial Anáhuac           | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66457 |
| 398 | CAER4 HUMBERTO LOBO             | Av. Vasconcelos 601 Pte. Col. Del Valle                                | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66220 |
| 399 | CAER4 PLAZA BELLA               | Av. Sendero Norte 1001 Loc. 13 y 14 Col. Cerradas de Anáhuac           | Gral. Escobedo           | Nuevo León | 66059 |
| 400 | CAP PLAZA ESFERA MONTERREY MTY  | Ctra. Monterrey - Santiago S/N. Col. La Rioja                          | Monterrey                | Nuevo León | 64985 |
| 401 | TDA MTY FELIX GALVAN LAS GALIAS | Av. Félix Galván #520 Col. Fidel Velazquez Sanchez Sector 1            | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66496 |
| 402 | PSS PLAZA G3 MONTERREY          | Av. Revolución #1999 Loc. 6 C Col. Buenos Aires                        | Monterrey                | Nuevo León | 64800 |

| No  | Nombre PDV                          | Dirección PDV                                                                             | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 403 | TDA MTY PLAZA VILLAS LINCOLN        | Av Lincoln # 500 Loc. 14 Col. Valle de Lincoln                                            | García                   | Nuevo León | 66026 |
| 404 | TDA MTY PLAZA MAGMA SHOPS           | Av. Frida Kahlo #2222 Col. Del Valle                                                      | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66220 |
| 405 | TDA MONTERREY PLAZA MOLINETE        | Ctra. a Reynosa #2301 Col. 29 de Julio                                                    | Guadalupe                | Nuevo León | 67205 |
| 406 | TDA MONTERREY SUN MALL VIP          | Ctra. a Reynosa #1000 Loc. 5 Col. Benito Juárez Centro                                    | Cd. Juárez               | Nuevo León | 67250 |
| 407 | SCH LOCAL COLIBRI MTY               | Av. Chapultepec #401 Loc. 10 Col. Buenos Aires                                            | Monterrey                | Nuevo León | 64810 |
| 408 | TDA MTY PLAZA NATIVA                | Av. Alfonso Reyes #901 Loc. PS-01-B Col. Zona Valle Poniente                              | San Pedro Garza García   | Nuevo León | 66233 |
| 409 | TDA MTY PLAZA LA JOYA DE LA ANAHUAC | Av. Manuel L. Barragán #550 Local 113 con Av. Almazán Col. Residencial Anáhuac 3er sector | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66457 |
| 410 | TDA NL PLAZA NIA                    | Av. Juárez #301 Int. 25 Col. Privadas de Anahuac                                          | Gral. Escobedo           | Nuevo León | 66054 |
| 411 | TDA MTY PLAZA ALTEA LINCOLN         | Av. Abraham Lincoln # 1100 Col. Mirasol                                                   | Monterrey                | Nuevo León | 64100 |
| 412 | TDA MTY PLAZA ALTEA HUINALA         | Ctra. Huinala #100 Col. El Milagro                                                        | Apodaca                  | Nuevo León | 66634 |
| 413 | TDA MTY PLAZA HERRADURA             | Av. Chapultepec # 810 Loc. 1 y 2 Col. La Herradura                                        | Guadalupe                | Nuevo León | 67140 |
| 414 | TDA MONTERREY PASEO LA FE           | Av. Miguel Alemán # 200, Isla K26. Col. La Talavera                                       | San Nicolás de los Garza | Nuevo León | 66470 |
| 415 | TDA MTY SORIANA LA PUERTA           | Calle Urano 2620 Loc. 44 y 45 Col. Puerta del Sol                                         | Santa Catarina           | Nuevo León | 66367 |
| 416 | TDA MTY PLAZA GALERIAS              | Av Insurgentes#2500 Loc. 588 Col. Vista Hermosa                                           | Monterrey                | Nuevo León | 64620 |
| 417 | TDA MTY PLAZA MIRADOR 2500          | Av. Pablo Livas #2500 Loc. L-25 Col. Mirador de la Silla                                  | Guadalupe                | Nuevo León | 67170 |
| 418 | TDA MTY PLAZA CENTRIKA              | Av. Vicente Guerrero #2500 Loc. 72 y 73 Bloque S Col. Centrika Segundo Sector             | Monterrey                | Nuevo León | 64520 |
| 419 | TDA MTY MI PLAZA ESCOBEDO           | Av. Las torres # 710 Loc. 20 Col. Valle de Girasoles                                      | Gral. Escobedo           | Nuevo León | 66065 |
| 420 | TDA MTY PLAZA PABELLON M            | Av. Benito Juárez #1002 nivel E3 Loc. L-09 Col. Centro                                    | Monterrey                | Nuevo León | 64000 |

| No  | Nombre PDV                      | Dirección PDV                                                                | Ciudad                 | Estado     | C.P   |
|-----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|-------|
| 421 | TDA MTY PLAZA LOS ANGELES       | Av. Los Angeles #2000-3 local 3 PB Col. Garza Cantú                          | Monterrey              | Nuevo León | 66480 |
| 422 | TDA NUEVO LEON PLAZA CLOUTHIER  | Av. Manuel J. Clouthier #899-A Loc. 21 y 22 Col. San Humberto                | Santa Catarina         | Nuevo León | 66120 |
| 423 | TDA NUEVO LEON PASEO FUNDADORES | Calle Simon Bolivar #1201 Col. Mexiquito                                     | Montemorelos           | Nuevo León | 67550 |
| 424 | TDA SALTILLO PLAZA CASA GRANDE  | Blvd. Jose Musa De Leon #951 Loc. L10B, 11B y 12B Col. Residencial Los Pinos | Saltillo               | Nuevo León | 25204 |
| 425 | TDA NUEVO LEON PLAZA CHROMA     | Av. Ricardo Margain Zozaya No. 315 Loc. 1C Col. Santa Engracia               | San Pedro Garza García | Nuevo León | 66267 |
| 426 | CAER7 OAXACA PLAZA MAZARI       | Calz. Porfirio Díaz #256 Col. Reforma                                        | Oaxaca                 | Oaxaca     | 68050 |
| 427 | CAER7 HUAJUAPAN DE LEON         | Antonio de León #5 Local 2 Col. Centro                                       | Huajuapán de León      | Oaxaca     | 69000 |
| 428 | CAP L TUXTEPEC                  | Blvd. Benito Juárez #795 Col. Los Angeles                                    | Tuxtepec               | Oaxaca     | 68370 |
| 429 | CAP L OAXACA                    | Avenida Universidad #501 Loc. 105 Col. Ex-Hacienda Candiani                  | Oaxaca                 | Oaxaca     | 68138 |
| 430 | CAER7 OAXACA INDEPENDENCIA      | Av. Independencia (Ma. Concepción Domínguez Velasco) #1221 Col. Centro       | Oaxaca                 | Oaxaca     | 68000 |
| 431 | TDA OAXACA PABELLON VIOLETAS    | Violetas #401 Loc. 12 PB Col. Reforma                                        | Oaxaca de Juárez       | Oaxaca     | 68050 |
| 432 | CAER7 PLAZA PASEO TEHUACAN      | Calz. Adolfo López Mateos #3800 L 49 Col. San Lorenzo Teotipilco             | Tehuacán               | Puebla     | 75855 |
| 433 | CAER7 PLAZA SAN ANGEL           | Blvd. Atlixcayotl #1504 Loc. A5 Col. Concepción la Cruz                      | San Andrés Cholula     | Puebla     | 72810 |
| 434 | NST EL TRIANGULO PUE            | Circuito Juan Pablo II (39 Pte.) #3515 Loc. 3 Col. Las Animas                | Puebla                 | Puebla     | 72400 |
| 435 | CAP PUEBLA IV PUE (SERDAN)      | Blvd. Hermanos Serdán #630 Loc. 4 Col. Pino Suárez                           | Puebla                 | Puebla     | 72020 |
| 436 | CAP PALMAS PUE (DORADA)         | Calle Luis Sánchez Pontón (39 Ote.) 443 Col. San Baltazar Campeche           | Puebla                 | Puebla     | 72550 |
| 437 | CAP ANIMAS PUE (ANGELOPOLIS)    | Avenida Z del Colchero #403 Loc. 25 y 26 Col. San Andrés Cholula             | San Andrés Cholula     | Puebla     | 72810 |
| 438 | CAER7 TI TEZIUTLAN PUEBLA       | Prolongación De Mina #214 Loc. 10 Col. Centro                                | Teziutlán              | Puebla     | 73800 |
| 439 | CAER7 TEHUACAN                  | Reforma Sur #318 A Loc. 49 Col. Centro                                       | Tehuacán               | Puebla     | 75700 |

| No  | Nombre PDV                             | Dirección PDV                                                                       | Ciudad                | Estado    | C.P   |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-------|
| 440 | CAER7 PUEBLA SAN MARTIN                | Av. Libertad Sur #301 Col. Centro                                                   | San Martin Texmelucan | Puebla    | 74000 |
| 441 | CAER7 JUAN PABLO II                    | Circuito Juan Pablo II (39 Pte.) #2923 Col. Las Animas                              | Puebla                | Puebla    | 72400 |
| 442 | CAER7 IUSACELL CHOLULA                 | Calle Morelos 4-E Col. San Pedro Cholula                                            | San Pedro Cholula     | Puebla    | 72810 |
| 443 | CAER7 CAEHUEXOTITLA                    | Av. 43 Poniente #111 Col. Huexotitla                                                | Puebla                | Puebla    | 72534 |
| 444 | CAER7 VILLA VERDE PUE                  | Diagonal Defensores de la República #1050 Loc. 3 y 4 Col. Villa Verde               | Puebla                | Puebla    | 72303 |
| 445 | CAER7 PUEBLA SAN MANUEL                | Blvd.18 Sur #5120 Loc. 19 Col. Jardines de San Manuel                               | Puebla                | Puebla    | 72570 |
| 446 | CAE CAMINO REAL FRESCURA               | Azteca Norte #16 Loc. 17 PB Col. Cuautlancingo                                      | Cuautlancingo         | Puebla    | 72735 |
| 447 | PSS 31 ORIENTE PUEBLA                  | Calle 31 Oriente # 622 Col. Ladrillera de Benitez                                   | Puebla                | Puebla    | 72530 |
| 448 | PSS TEHUACAN PORTALES PUEBLA           | Calle 1 Sur #110 Loc. C Col. Centro                                                 | Tehuacán              | Puebla    | 75700 |
| 449 | TDA PUE SAN MARTIN PLAZA CRYSTAL       | Pza. Crystal Conc 1 Loc. 46 Col. San Damian                                         | San Martin Texmelucan | Puebla    | 74059 |
| 450 | TDA PUEBLA PLAZA SINFONIA              | Calle Paseo Sinfonía # 4 Int. 38 PB y 15 PB Col. Lomas De Angelopolis II            | San Andres Cholula    | Puebla    | 72830 |
| 451 | TDA PUEBLA SORIANA ATLIXCO             | Blvd. Niños Héroes #803 Loc. 3 Col. Revolución                                      | Atlixco               | Puebla    | 74270 |
| 452 | TDA PUE IZUCAR DE MATAMOROS CENTENARIO | Av. Centenario #217 Loc. 1 Col. Centro                                              | Izucar de Matamoros   | Puebla    | 74400 |
| 453 | CAP ZARAGOZA QRO                       | Av. Zaragoza #279 Int. 8, 9, 10, 11 Col. El Prado                                   | Santiago de Querétaro | Querétaro | 76030 |
| 454 | CAP CENTRO SUR QRO                     | Blvd. Bernardo Quintana Arrioja #439 1er piso Col. Fraccionamiento Centro Sur       | Santiago de Querétaro | Querétaro | 76190 |
| 455 | CAER6 QRO SORIANA CIMATARIO            | Carretera A. Humilpan #1001 L-21 Col. Plazas del Sol 3ra Sección                    | Santiago de Querétaro | Querétaro | 76099 |
| 456 | CAER6 CIRCUNVALACION                   | Av. Circunvalación #6 Col. Jardines de Querétaro                                    | Querétaro             | Querétaro | 76020 |
| 457 | CAER6 TID JURIQUILLA QUERETARO         | Blvd. Universitario #395 Edif. Plaza Palmas Int. 1 MZ. 01 LT. 01-02 Col. Juriquilla | Juriquilla            | Querétaro | 76230 |

| No  | Nombre PDV                            | Dirección PDV                                                              | Ciudad            | Estado       | C.P   |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|-------|
| 458 | NST URBAN CENTER JURICA QRO           | Av. 5 De Febrero #9200 Loc. 2 D Col. Benito Juárez                         | Jurica            | Querétaro    | 76120 |
| 459 | CAER6 QRO ISLA PLAZA SENDERO          | Av. Revolución #99 Isla 31 Col. El Sol                                     | Querétaro         | Querétaro    | 76114 |
| 460 | CAER6 QRO CONSTITUYENTES 2            | Av. Paseo Constituyentes #1285 L-A51 Col. Tejeda                           | Villa Corregidora | Querétaro    | 76904 |
| 461 | CAP JURICA PLATINUM QRO               | C. 2 #135 Int. 19 Col. Ciudad Industrial Benito Juárez                     | Jurica            | Querétaro    | 76051 |
| 462 | CAER6 TI ANTEA QUERETARO              | Ctra. Querétaro - San Luis Potosí #12401 Int. LS-073 Col. Ejido El Salitre | Juriquilla        | Querétaro    | 76127 |
| 463 | CAP BOULEVARES QRO                    | Prol. Corregidora Norte #306 Col. Parque Residencial de Querétaro          | Querétaro         | Querétaro    | 76160 |
| 464 | CAER6 CONSTITUYENTES                  | Blvd. Bernardo Quintana Mezanine 2 #4100 Loc. 2 Col. Alamos 3ra Sección    | Querétaro         | Querétaro    | 76160 |
| 465 | CAER6 QRO SORIANA QUINTANA            | Blvd. Bernado Quintana #8 Loc. 33 Col. San Pablo                           | Querétaro         | Querétaro    | 76130 |
| 466 | CAER6 GALERIAS SAN JUAN DEL RIO       | Ctra. Panamericana #202 Plaza Galerias Loc.170 Col. Casa Blanca            | San Juan del Río  | Querétaro    | 76800 |
| 467 | CAER6 SAN JUAN DEL RÍO                | Av. Río Moctezuma #266 Col. Las Haciendas                                  | San Juan del Río  | Querétaro    | 76807 |
| 468 | SCH MP ESPACIO JURIQUILLA QRO         | Anillo Vial II Fray Junipero Serra #2701 Int. 1 Col. Fracc. Juriquilla     | Juriquilla        | Querétaro    | 76230 |
| 469 | CAP CHETUMAL CHT                      | Av. San Salvador #594 Col. 8 de Octubre                                    | Chetumal          | Quintana Roo | 77028 |
| 470 | CAP MALECON AMERICAS CUN              | Av. Bonampak #Ancla-2 Col. Supermanzana 6                                  | Cancún            | Quintana Roo | 77503 |
| 471 | CAER8 CANCUN PLAZA HOLLYWOOD          | Av. Xcaret #22-A Int. 1 Col. Supermanzana 35                               | Cancún            | Quintana Roo | 77505 |
| 472 | CAP LAS AMERICAS PLAYA DEL CARMEN CHT | Av. Paseo Central #33 A Col. Nuevo Centro Urbano                           | Solidaridad       | Quintana Roo | 77723 |
| 473 | PSS COZUMEL TURIX                     | C. 17 Sur S/N Col. Andres Quintana Roo                                     | Cozumel           | Quintana Roo | 77664 |
| 474 | PSS CAPITAL CENTER CHETUMAL           | Av. Erick Paolo Martínez #499 Int. 17 Col. Industrial                      | Chetumal          | Quintana Roo | 77015 |
| 475 | PSS FAHO JUAREZ PLAYA DEL CARMEN      | Av. Benito Juárez #279 Col. Centro                                         | Playa del Carmen  | Quintana Roo | 77710 |
| 476 | PSS FAHO ESTADIO CANCUN               | M3 #12 Int. L-9 Col. Supermanzana 21                                       | Cancún            | Quintana Roo | 77505 |

| No  | Nombre PDV                           | Dirección PDV                                                     | Ciudad                      | Estado          | C.P   |
|-----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------|
| 477 | PSS SORIANA NICHUPTTE CANCUN         | Av. Nichupte #1 Int. L-37 Col. Supermanzana 512                   | Cancún                      | Quintana Roo    | 77535 |
| 478 | SCH RICARDO B. ANAYA                 | Av. Ricardo B. Anaya #1500 Col. Providencia                       | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78390 |
| 479 | CAPL ORIENTE                         | Av. Jose de Galvez #905 Loc.7 Col. Ricardo B. Anaya 2da Sección   | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78396 |
| 480 | CAP SAN LUIS POTOSI EL PASEO SLP     | Av. Salvador Nava #278 Int. 1 Col. El Paseo                       | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78320 |
| 481 | CAP L VALLES                         | Blvd. Mexico Laredo #64 Loc. A Col. Centro Historico              | Ciudad Valles               | San Luis Potosí | 79000 |
| 482 | CAER6 VENUSTIANO CARRANZA            | Av. Venustiano Carranza #2236 Loc. 3 y 4 Col. Polanco             | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78220 |
| 483 | CAER6 SLP TEQUISQUIAPAN              | Av. Venustiano Carranza #1551 Loc. B Col. Barrio de Tequisquiapan | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78250 |
| 484 | CAER6 SLP HIMALAYA                   | C. Cordillera de los Himalaya # 712 Loc. A Col. Lomas 4A Sección  | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78216 |
| 485 | CAER6 ARMAS                          | C. Alvaro Obregon #505 Col. Centro Historico                      | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78000 |
| 486 | CAP PLAZA CHAPULTEPEC 1200 SLP       | Av. Chapultepec #1200 Int. A 2 Col. Alpes                         | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78295 |
| 487 | CAP L SAN LUIS POTOSI SLP            | Av. Venustiano Carranza #1944 Col. Polanco                        | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78220 |
| 488 | TDA SLP PLAZA ELECTRONICA DEL CARMEN | C.Mariano Escobedo #335 Loc.1 Col. Centro Historico               | San Luis Potosí             | San Luis Potosí | 78000 |
| 489 | TDA SLP PLAZA CITADINA               | Ctra. Matehuala - San Luis Potosi #3600 Loc. 7 Col. Centro        | Soledad de Graciano Sánchez | San Luis Potosí | 78430 |
| 490 | PSS FAHO RIO VERDE SLP               | Blvd. Carlos Jonguitud Barrios s/n Col. Centro                    | Río Verde                   | San Luis Potosí | 79610 |
| 491 | SCH U DE O CULIACAN                  | Blvd. Lola Beltrán #3811 Loc 13 Col. Santa Aynes                  | Culiacán                    | Sinaloa         | 80058 |
| 492 | SCH LOCAL PLAZA FRANCO LMS           | Av. Ignacio Allende #365 Int. 0 Col. Primer Cuadro (Centro)       | Ahome                       | Sinaloa         | 81200 |
| 493 | NST GRAN PLAZA MZT                   | Av. Reforma y Apolo # Int.0 Col. Alameda                          | Mazatlán                    | Sinaloa         | 82123 |



| No  | Nombre PDV                    | Dirección PDV                                                                   | Ciudad     | Estado  | C.P   |
|-----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|
| 494 | CAP MAZATLAN MZT              | Ctra Internacional Norte #2009 Col. Los Mangos                                  | Mazatlán   | Sinaloa | 82128 |
| 495 | CAP LOS MOCHIS LMS            | Av. Francisco I Madero Ote B1 C11 D1 E1 #333 Int. 1 Col. Primer Cuadro (Centro) | Ahome      | Sinaloa | 81200 |
| 496 | CAP GUASAVE GVE               | Blvd. Alfonso Genaro Calderón #814 Int. 1 Col. Centro                           | Guasave    | Sinaloa | 81000 |
| 497 | CAP CULIACAN CUL              | Blvd. Gabriel Leyva Solano #923 Col. Centro                                     | Culiacán   | Sinaloa | 80000 |
| 498 | CAER2 TI GALERIAS MAZATLAN    | Av. Marina Mazatlán # 6204 Loc. 211-213 Col. Marina Mazatlán                    | Mazatlán   | Sinaloa | 82112 |
| 499 | CAER2 MAZATLAN PLAZA BUELNA   | Av. Rafael Buelna Tenoria #204 Col. Lomas de Mazatlan                           | Mazatlán   | Sinaloa | 82110 |
| 500 | CAE R2 CULIACAN               | Blvd. Jose Diego Valadez # 1676 Loc. A-13 Col. Desarrollo Urbano 3 Rios         | Culiacán   | Sinaloa | 80000 |
| 501 | SCH ROSALES GUAMUCHIL         | Blvd. Antonio Rosales #885 Int. 7 Col. Morelos                                  | Guamuchil  | Sinaloa | 81460 |
| 502 | TDA LOS MOCHIS PLAZA PANAMA   | Av. Gabriel Leyva # 690 A Loc. 5 sur Col. Primer Cuadro (Centro)                | Ahome      | sinaloa | 81200 |
| 503 | TDA LOS MOCHIS PLAZA PASEO    | Blvd. Centenario # 805 pte. Loc. R-02 PB Col. Primer Cuadro (Centro)            | Ahome      | Sinaloa | 81200 |
| 504 | TDA CULIACAN PASEO SAN ISIDRO | Pso. de los Ganaderos # 1787 Pte. Local 48 Col. Lomas de San Isidro             | Culiacán   | Sinaloa | 80197 |
| 505 | TDA LOS MOCHIS PLAZA SENDERO  | Av. Rosales #2300 D 14 Col. Miguel Hidalgo                                      | Los Mochis | Sinaloa | 81210 |
| 506 | TDA CULIACAN PLAZA VICTORIA   | Av. Alvaro Obregón #445 Loc. 107 y 108 Col. Ptr Jorge Almada                    | Culiacán   | Sinaloa | 80200 |
| 507 | TDA LOS MOCHIS PLAZA DECO     | Blvd. Antonio Rosales #401 Col. Scally                                          | Los Mochis | Sinaloa | 81240 |
| 508 | TDA CULIACAN PLAZA VERONA     | Blvd. Universitarios #278 l 4 Col. Alameda                                      | Culiacán   | Sinaloa | 80020 |
| 509 | SCH SERDÁN                    | Av. Aquiles Serdán y C. 13 #383 Col. Guaymas Centro                             | Guaymas    | Sonora  | 85400 |
| 510 | SCH POBLADO MIGUEL ALEMÁN     | Ctra. a Bahía de Kino y 12 de abril Col. Poblado Miguel Alemán                  | Hermosillo | Sonora  | 83344 |
| 511 | SCH MAGDALENA                 | Av. Niños Héroes esq. Woolfolk #102 Col. Magdalena de Kino Centro               | Magdalena  | Sonora  | 84160 |

| No  | Nombre PDV                      | Dirección PDV                                                           | Ciudad                | Estado | C.P   |
|-----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------|
| 512 | SCH LOCAL CENTRO OBREGON COB    | Av. Reelección y Call. #246 Col. Centro                                 | Obregon               | Sonora | 85000 |
| 513 | SCH GUERRERO 925                | Av. Guerrero #921 Col. Cumuripa                                         | Obregon               | Sonora | 85140 |
| 514 | SCH GARBANCERA                  | Av. Ruiz Cortines #891 Local A Plaza Baazar Garbancera Col. Municipal   | Nogales               | Sonora | 84035 |
| 515 | CAPL NOGALES OBREGON            | Av. Álvaro Obregón 691 local 3 Col. Fundo Legal                         | Nogales               | Sonora | 84030 |
| 516 | CAP NOGALES NOG                 | Blvd. El Greco #45 Int. Nogales Mall Col. El greco                      | Nogales               | Sonora | 84066 |
| 517 | CAP NAVOJOA NJA                 | Calle Zaragoza #303 Col. Aviacion                                       | Navojoa               | Sonora | 85840 |
| 518 | CAP L RIO COLORADO              | Av. Vicente Guerrero B #2600 Col. Campestre                             | San Luis Rio Colorado | Sonora | 83499 |
| 519 | CAP GUAYMAS GYS                 | Clzda. Agustín Garcia López #1975 Int. Plaza Joya Col. Las Villas       | Guaymas               | Sonora | 85440 |
| 520 | CAP CD OBREGON COB              | Av. Miguel Alemán # 645 Int. 5 y 6 Col. Centro Urb. 4                   | Obregon               | Sonora | 85000 |
| 521 | NST GALERIAS MALL HER           | Blvd Cultural #55 Local 37 A Col. Villa del Seris                       | Hermosillo            | Sonora | 83280 |
| 522 | NST SENDERO HERMOSILLO HER      | Periférico Oriente #1274 Col. Perisur                                   | Hermosillo            | Sonora | 83289 |
| 523 | SCH PLAZA DILA                  | Ave Benito Juárez #349 Local 27 Int. Plaza Dila Col. Bugambilias        | Hermosillo            | Sonora | 83140 |
| 524 | CAP HERMOSILLO HER              | Blvd. Solidaridad #56 Col. Paseo del Sahuaro                            | Hermosillo            | Sonora | 83170 |
| 525 | SCH PLAZA MAYO NAVOJOA NJA      | Blvd. Cuauhtemoc Int. 6 D, Col. Constitucion                            | Navojoa               | Sonora | 85870 |
| 526 | TDA HERMOSILLO PLAZA TERSA      | Blvd. José María Morelos #717 Loc. 1 y 2 Col. Cumbres residencial       | Hermosillo            | Sonora | 83147 |
| 527 | TDA HER PLAZA BOULEVARD         | Blvd. Rodriguez #190 Col. San Benito                                    | Hermosillo            | Sonora | 83190 |
| 528 | TDA NOGALES PLAZA MAQUINA 501   | Prol. Alvaro Obregón #1945 Int. Plaza Máquina 501 Col. Lomas de Nogales | Nogales               | Sonora | 84080 |
| 529 | TDA HERMOSILLO PLAZA GRAND KINO | Blvd. Eusebio Francisco Kino #315 Loc. 116 Col. Country Club            | Hermosillo            | Sonora | 83010 |
| 530 | TDA SONORA PLAZA HERRADURA      | Calle Colima # 2509 Col. Jalisco                                        | San Luis Rio Colorado | Sonora | 83447 |
| 531 | TDA SONORA PUERTA OBREGON       | C. Jalisco # 920 Loc. 4 Col. Real del Sol                               | Cajeme                | Sonora | 85010 |

| No  | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                                         | Ciudad       | Estado     | C.P   |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------|
| 532 | TDA NOGALES PLAZA TEC          | Ave. Tecnológico #952 Loc. 2 Col. Unidad Deportiva                                    | Nogales      | Sonora     | 84065 |
| 533 | TDA HERMOSILLO PLAZA CATALUNYA | Blvd. Juan Navarrete #461 Col. Santafe                                                | Hermosillo   | Sonora     | 83249 |
| 534 | TDA HERMOSILLO PLAZA PATIO     | Av. Periférico #1274 Col. Perisur                                                     | Hermosillo   | Sonora     | 83290 |
| 535 | TDA SONORA PLAZA NOGALES       | Av. Adolfo Lopez Mateos #171 L 6 Col. Fundo Legal                                     | Nogales      | Sonora     | 84030 |
| 536 | NST PLAZA MEGA VSA             | Velodromo de Ciudad Deportiva #102 Col. Atasta                                        | Villahermosa | Tabasco    | 86100 |
| 537 | CAP VILLAHERMOSA VSA           | Av. Adolfo Ruiz Cortines #1505 Col. Lindavista                                        | Villahermosa | Tabasco    | 86050 |
| 538 | CAER8 VILLAHERMOSA DEPORTIVA   | Av. Heroico Colegio Militar #102 Col. Atasta                                          | Villahermosa | Tabasco    | 86100 |
| 539 | CAER8 TID PLZA PARETTO VILLAHE | Av. 27 de Febrero #1903 Col. Atasta                                                   | Villahermosa | Tabasco    | 86100 |
| 540 | CAER8 TI VILLAHERMOSA SORIANA  | Periférico Carlos Pellicer Camara #55 Col. Plutarco Elias Calles Cura Hueso           | Villahermosa | Tabasco    | 86170 |
| 541 | CAER8 RETAIL TABASCO 2000      | Av. Paseo de Tabasco #1405 Col. Galaxia / Tabasco 2000                                | Villahermosa | Tabasco    | 86035 |
| 542 | CAER8 CARDENAS TAB SORIANA     | Blvd. Periferico Carlos Molina #589 Col. Santa Maria de Guadalupe                     | Cardenas     | Tabasco    | 86533 |
| 543 | CAER8 ATENAS                   | Av. Paseo de Tabasco #1406 Col. Galaxia / Tabasco 2000                                | Villahermosa | Tabasco    | 86035 |
| 544 | FSS COMACALCO TABASCO          | Blvd. Leandro Rovirosa Wade s/n Col. San Isidro                                       | Comalcalco   | Tabasco    | 86357 |
| 545 | NST PLAZA COVADONGA TAM        | Av. Ejército Mexicano #801 Col. Tampico                                               | Tampico      | Tamaulipas | 89137 |
| 546 | SCH LOCAL ALTAMIRA TAM         | Blvd. Al Puerto Industrial Esq. vias del Ferrocarril #105 Loc. 1 Col. Altamira Centro | Altamira     | Tamaulipas | 89600 |
| 547 | SCH PLAZA MEXICO NDA           | Av. Guerrero #1215 Col. Nuevo Laredo Centro                                           | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88000 |
| 548 | SCH LOCAL DIEZ MORELOS         | C. Hermanos Vázquez Gómez esq. Morelos #1213 Col. Ciudad Victoria Centro              | Cd. Victoria | Tamaulipas | 87000 |
| 549 | REYNOSA PARÍS                  | C. Paris #555 Loc. C y D Col. Beaty                                                   | Reynosa      | Tamaulipas | 88630 |
| 550 | CAP TAMPICO TAM                | Av. Miguel Hidalgo S/N Col. La Florida                                                | Tampico      | Tamaulipas | 89118 |

| No  | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                          | Ciudad       | Estado     | C.P   |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------|
| 551 | CAP REYNOSA I REY              | Blvd. Hidalgo #101 Local 1 Col. Las Fuentes                            | Reynosa      | Tamaulipas | 88710 |
| 552 | CAP REYNOSA 3 REY              | Ctra a Matamoros S/N Int Loc. 9 y 10 Col. Antonio J. Bermudez          | Reynosa      | Tamaulipas | 88727 |
| 553 | CAP REFORMA NDA                | Av. Reforma #3344 Col. Jardín                                          | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88260 |
| 554 | CAP MATAMOROS III MAT          | Blvd. Manuel Cavazos Lerma #44 Col. Victoria                           | Matamoros    | Tamaulipas | 87390 |
| 555 | CAP MATAMOROS I MAT            | Av Álvaro Obregón #2 Col. Jardín                                       | Matamoros    | Tamaulipas | 87330 |
| 556 | CAP GUERRERO NDA               | Av. Guerrero # 2421 Col. Guerrero                                      | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88240 |
| 557 | CAP EVA SAMANO NDA             | Ctra. Anahuac #7202 Int. 1 Col. Fracc. Valle Anahuac                   | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88179 |
| 558 | CAP CD VICTORIA CVI            | Blvd. Tamaulipas #1801 Col. Fracc. Los Arcos                           | Cd. Victoria | Tamaulipas | 87040 |
| 559 | CAER4 TAMPICO                  | Av. Hidalgo #5004 Loc. 10 Col. Sierra Morena                           | Tampico      | Tamaulipas | 89210 |
| 560 | CAER4 NUEVO LAREDO             | Av. Reforma #3934 Col. Anahuac                                         | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88260 |
| 561 | NST PLAZA LA HERRADURA TAM     | Av. Miguel Hidalgo #5820 Col. Lomas del Chairel                        | Tampico      | Tamaulipas | 89360 |
| 562 | SCH LOCAL FIESTA MATAMOROS MAT | Av Pedro Cardenas #1900 Loc. 1 Col. Victoria Seccion Fiesta            | Matamoros    | Tamaulipas | 87390 |
| 563 | SCH LOCAL REFORMA INTERIOR NDA | Av. Reforma #4400 Loc. 39 Col. Burócrata                               | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88260 |
| 564 | SCH LOCAL NUEVO LAREDO NDA     | Av. Reforma #4400 Loc.45 Col. Burócrata                                | Nuevo Laredo | Tamaulipas | 88260 |
| 565 | SCH TRES ARCOS TAMPICO TAM     | Av. Regiomontana S/N Loc. #8 Col. El Naranjal                          | Tampico      | Tamaulipas | 89100 |
| 566 | TDA REYNOSA PLAZA CITADINA     | Ctra Reynosa - San Fernando s/n Loc. 16 Col. Balcones de Alcalá        | Reynosa      | Tamaulipas | 88799 |
| 567 | TDA PLAZA RONDINELLA TAMPICO   | Av. Universidad # 900 Loc. 10 B Col. Lindavista                        | Tampico      | Tamaulipas | 89107 |
| 568 | TDA REY PLAZA 2000             | Av. Heron Ramirez #1615 Loc. 5 Col. Rodriguez                          | Reynosa      | Tamaulipas | 88630 |
| 569 | TDA MAT LAURO DEL VILLAR       | Av. Lauro Villar #999 Loc. 5 Col. Del Carmen                           | Matamoros    | Tamaulipas | 87400 |
| 570 | TDA MATAMOROS PLAZA PATIO      | Av. Constituyentes #300 Loc. 1C Plaza Patio Matamoros Col. Quinta Real | Matamoros    | Tamaulipas | 87345 |

| No  | Nombre PDV                       | Dirección PDV                                                                        | Ciudad                   | Estado     | C.P   |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------|
| 571 | TDA NUEVO LAREDO AV GUERRERO     | Av. Vicente Guerrero # 1854, Loc. 1 Col. Juárez                                      | Nuevo Laredo             | Tamaulipas | 88209 |
| 572 | TDA NUEVO LAREDO NARCISO MENDOZA | Narciso Mendoza #1127 Loc. 2 Col. Centro Sector Aduana                               | Nuevo Laredo             | Tamaulipas | 88000 |
| 573 | TDA TAMPICO HEB MADERO           | Blvd. Adolfo Lopez Mateos mz 37 Loc. C Col. Unidad Nacional                          | Tampico                  | Tamaulipas | 89410 |
| 574 | TDA REYNOSA PLAZA PERIFERICO     | Ctra. a Monterrey sur #9300 Loc. C22 Col. Lomas de Jarachina Sur                     | Reynosa                  | Tamaulipas | 88730 |
| 575 | TDA REYNOSA PLAZA REAL           | Blvd Miguel Hidalgo #101, Loc. Le015 Y Le016 Col. Las Fuentes                        | Reynosa                  | Tamaulipas | 88710 |
| 576 | TDA TAMPICO PLAZA ALTAMA         | Av Ejercito Mexicano # 706 Loc. 3026 Col. Primavera                                  | Tampico                  | Tamaulipas | 89130 |
| 577 | TDA NUEVO LAREDO PASEO REFORMA   | Av. Reforma #5601 Loc. LI094 Col. Infonavit                                          | Tampico                  | Tamaulipas | 88275 |
| 578 | PSS PLAZA H 950 REYNOSA          | Blvd. Hidalgo #950 Col. Palma Real                                                   | Reynosa                  | Tamaulipas | 88710 |
| 579 | TDA REYNOSA AV MORELOS           | Blvd. Morelos #2330 Col. Longoria                                                    | Reynosa                  | Tamaulipas | 88690 |
| 580 | CAER7 APIZACO                    | Av. Hidalgo #403 - B Col. Centro Apizaco                                             | Apizaco                  | Tlaxcala   | 90300 |
| 581 | CAER7 TLAXCALA                   | Blvd. Guillermo Valle #66 Loc. 28 Col. Centro                                        | Tlaxcala De Xicohtencatl | Tlaxcala   | 90000 |
| 582 | CAER7 PLAZA HUAMANTLA TLAX       | Av. Morelos Oriente #311 Local 4 Col. Centro                                         | Huamantla                | Tlaxcala   | 90500 |
| 583 | TDA TLAXCALA PLAZA APIZACO       | Av. 16 de septiembre #2407 L-51 e I-52 Ctra. Apizaco - Huamantla Col. Ferrocarrilera | Apizaco                  | Tlaxcala   | 90342 |
| 584 | CAER7 PLAZA LAS AMERICAS         | Blvd. Adolfo Ruiz Cortines #985 Loc. 8 Col. Centro Ylang Ylang                       | Boca Del Rio             | Veracruz   | 94298 |
| 585 | NST LAS ANIMAS XAL               | Av. Lázaro Cárdenas, Km. 1 Loc. 1 y 2 Col. Fuentes De Las Animas                     | Xalapa Enríquez          | Veracruz   | 91190 |
| 586 | CAER7 TI VERACRUZ EL DORADO      | Ctra. Paso del Toro No. 4405 Loc. 8 A 24, A 25, A 26 Col. Ejido San José Novillero   | Boca Del Rio             | Veracruz   | 94286 |
| 587 | CAP POZA RICA PAZ                | Ctra. Poza Riza Cazonos Km 50 #4706 Loc. J 30 Col. La Rueda                          | Poza Rica                | Veracruz   | 93306 |
| 588 | CAER7 COATZACOALCOS FORUM        | Av. Universidad Veracruzana Km. 8 Loc. 74 PB Col. Santa Rosa                         | Coatzacoalcos            | Veracruz   | 96536 |

| No  | Nombre PDV                     | Dirección PDV                                                    | Ciudad          | Estado   | C.P   |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|-------|
| 589 | CAP XALAPA XAL                 | Av. Murillo Vidal #120 Int. 1, 2o Piso Col. Cuauhtemoc           | Xalapa Enríquez | Veracruz | 91069 |
| 590 | CAP VERACRUZ VER               | Avenida Adolfo Ruiz Cortines #3357 L-17 Col. Petrolera           | Boca Del Rio    | Veracruz | 94299 |
| 591 | CAP VERACRUZ RAFAEL CUERVO VER | Avenida Rafael Cuervo #1000 A Lt. 23 Col. Astilleros De Veracruz | Veracruz        | Veracruz | 91800 |
| 592 | CAP ORIZABA ORI                | Oriente #6 Col. Centro                                           | Orizaba         | Veracruz | 94300 |
| 593 | CAP CORDOBA ARCO COR           | Boulevard Córdoba - Fortín s/n Col. Shangrila                    | Córdoba         | Veracruz | 94550 |
| 594 | CAP COATZACOALCOS CZS          | Av. Universidad Veracruzana Km. 6.7 Col. Hernández Ochoa         | Coatzacoalcos   | Veracruz | 96558 |
| 595 | CAER7 XALAPA III               | Av. Rafael Murillo Vidal #41 Col. Cuauhtemoc                     | Xalapa Enríquez | Veracruz | 91069 |
| 596 | CAER7 XALAPA I                 | Av. Manuel Ávila Camacho #298 Col. Centro                        | Xalapa Enríquez | Veracruz | 91000 |
| 597 | CAER7 VERACRUZ IV              | Blvd. Adolfo Ruiz Cortines #514 Col. Costa Verde                 | Boca Del Rio    | Veracruz | 94294 |
| 598 | CAER7 VERACRUZ CENTRO          | Hernán Cortés #20 Col. Centro                                    | Veracruz        | Veracruz | 91700 |
| 599 | CAER7 UNEFON XALPA             | Calle Xalapeños Ilustres #34 Col. Centro                         | Xalapa Enríquez | Veracruz | 91000 |
| 600 | CAER7 POZARICA                 | Calle 2 de Enero #311 Col. Cazones                               | Poza Rica       | Veracruz | 93230 |
| 601 | CAER7 PLAZA VALLE ORIZABA      | Av. Circunvalación #1430 Loc. 116 y 117 Col. Espinal             | Orizaba         | Veracruz | 94337 |
| 602 | CAER7 PLAZA CUAUHEMOC          | Av. Cuauhtémoc #985 Loc. 4 y 5 Col. Formando hogar               | Veracruz        | Veracruz | 91897 |
| 603 | CAER7 ORIZABA                  | Sur 25 #1372 Int. 2 Col. Centro                                  | Orizaba         | Veracruz | 94300 |
| 604 | CAER7 MINATITLAN SORIANA       | Av. Manuel Ávila Camacho #91 Loc. 46 Col. Los Maestros           | Minatitlan      | Veracruz | 96849 |
| 605 | CAER7 MINATITLAN               | Hidalgo #157 - A Col. Centro                                     | Minatitlan      | Veracruz | 96700 |
| 606 | CAER7 CORDOBA                  | Av. 3 #15 Col. Centro                                            | Córdoba         | Veracruz | 94500 |
| 607 | CAER7 COATZACOALCOS ZARAGOZA   | Av. Ignacio Zaragoza #504 Col. Centro                            | Coatzacoalcos   | Veracruz | 96400 |
| 608 | NST PLAZA DEL SOL VER          | Av. Ruiz Cortines lote 19 Mz #10 Int. 16 Col. Costa De Oro       | Boca Del Rio    | Veracruz | 94299 |
| 609 | ANDAMAR VERACRUZ               | Blvd. Adolfo Ruiz Cortines #3500, Loc. 205 - 206 Col. Mocambo    | Boca Del Rio    | Veracruz | 94298 |

| No  | Nombre PDV                            | Dirección PDV                                                             | Ciudad               | Estado    | C.P   |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-------|
| 610 | CAER7 PLAZA FARO ORIZABA              | Calle Sur 35 #700 Loc. 46 y 47 Col. Centro                                | Orizaba              | Veracruz  | 94300 |
| 611 | PSS PLAZA LAGUNA VERACRUZ             | Av. Eje 1 Poniente Loc. A 05 Col. El Coyol                                | Veracruz             | Veracruz  | 91729 |
| 612 | PSS PONIENTE 3 ORIZABA                | Poniente 3 #39 Col. Centro                                                | Orizaba              | Veracruz  | 94300 |
| 613 | TDA CORDOBA PLAZA ONCE                | Avenida 11 #1305 Loc. 5 Col. Centro                                       | Córdoba              | Veracruz  | 94500 |
| 614 | TDA VERACRUZ IGNACIO ZARAGOZA         | Ignacio Zaragoza #182 Int. 18 y 19 Col. Centro                            | Martinez De La Torre | Veracruz  | 93600 |
| 615 | PSS PLAZA TORRES TEATRO COATZACOALCOS | Av. Universidad Km. 8 Loc. 102 Col. Transportistas                        | Coatzacoalcos        | Veracruz  | 96536 |
| 616 | TDA POZA RICA PLAZA PUNTO             | Calle 12 Oriente s/n Loc. A3 y A4 Col. Obrera                             | Poza Rica            | Veracruz  | 93260 |
| 617 | TDA TUXPAN HOTEL REFORMA              | Av. Juárez #25 Loc. D Col. Centro                                         | Tuxpan               | Veracruz  | 92800 |
| 618 | TDA COATZACOALCOS PLAZA EL DORADO     | Av. Universidad Veracruzana Km. 9.6 Int. Loc. A 4, 5, 6 Col. Las Gaviotas | Coatzacoalcos        | Veracruz  | 96536 |
| 619 | CAER8 MERIDA MIGUEL ALEMAN            | C. 4 #99 Col. Felipe Carrillo Puerto Norte                                | Mérida               | Yucatán   | 97136 |
| 620 | CAER8 MONUMENTO A LA BANDERA          | C. 56 A (Av. Paseo de Montejo) #441 Col. Centro                           | Mérida               | Yucatán   | 97000 |
| 621 | CAER8 MERIDA FCO DE MONTEJO           | C. 51 #270 Col. Francisco de Montejo                                      | Mérida               | Yucatán   | 97203 |
| 622 | CAER8 GALERIAS MERIDA                 | C. 60 #299-A Col. Revolución                                              | Mérida               | Yucatán   | 97115 |
| 623 | CAER8 MERIDA I                        | C. 30 #498 Col. Campestre                                                 | Mérida               | Yucatán   | 97120 |
| 624 | CAP MERIDA MER                        | Av. Circuito Colonias #126-A Col. Buenavista                              | Mérida               | Yucatán   | 97127 |
| 625 | PSS LAS PALMAS MER                    | C. 21 #371 Col. Miguel Hidalgo                                            | Mérida               | Yucatán   | 97220 |
| 626 | FSS ROYAL MERIDA                      | C. 23 #612 Int. L-5 Col. Fraccionamiento Ciudad Caucel                    | Mérida               | Yucatán   | 97314 |
| 627 | TDA MERIDA PLAZA LUXUS                | C. 20 s/n Col. Altabrisa                                                  | Mérida               | Yucatán   | 97130 |
| 628 | TDA MERIDA PLAZA KUKULCAN             | Calle 99 #300 Loc. 7 Col. Ampliación Salvador Alvarado Sur                | Mérida               | Yucatán   | 97196 |
| 629 | TDA MERIDA PLAZA UP TOWN              | C. 17 #104 a Col. Vista Alegre                                            | Mérida               | Yucatán   | 97130 |
| 630 | TDA MERIDA PLAZA URBAN CENTER         | Calle 37 #215, Loc. 11 Col. Fraccionamiento Monterreal                    | Mérida               | Yucatán   | 97133 |
| 631 | TDA MERIDA PLAZA ROYAL                | Calle 21 No 323 Loc. 323-E (Antes Loc. L-10) Col. Colonia Miguel Hidalgo  | Mérida               | Yucatán   | 97220 |
| 632 | TDA ZACATECAS PLAZA GALERIAS          | Blvd. El Bote # 202 Int.148 Col. Ciudad Argentum                          | Zacatecas            | Zacatecas | 98047 |



| No  | Nombre PDV                       | Dirección PDV                                           | Ciudad    | Estado    | C.P   |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|
| 633 | CAP ZACATECAS ZCL                | Blvd. López Portillo Poniente #2 Col. Fracc. Santa Rita | Guadalupe | Zacatecas | 98610 |
| 634 | CAER6 ZACATECAS                  | Av. López Velarde #438 Col. Centro                      | Zacatecas | Zacatecas | 98000 |
| 635 | TDA CULIACAN PLAZA PUNTO CULTIVA |                                                         |           |           |       |



# **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

**¡UNEFON A TU DISPOSICIÓN!**

**DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, TODOS LOS DÍAS DEL AÑO**

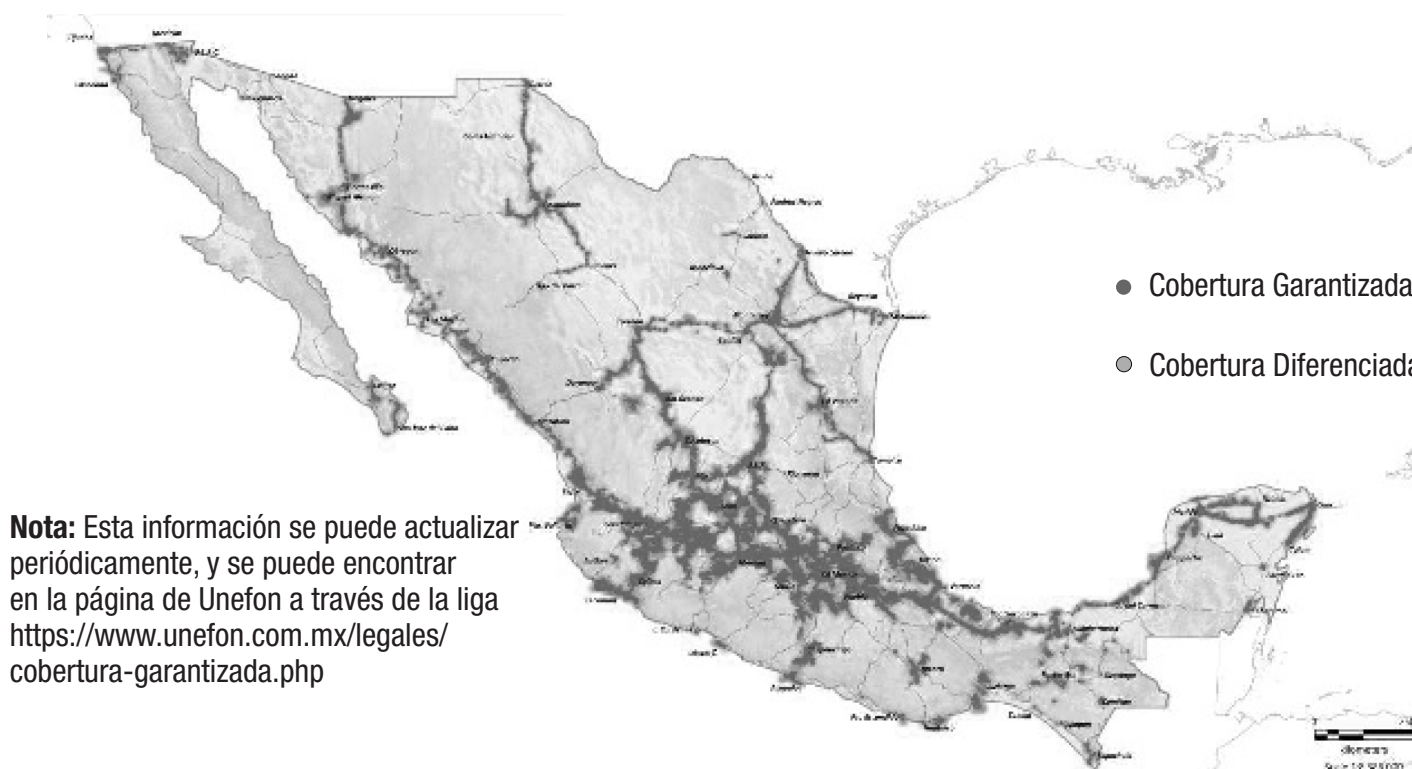
- Marcando \*611 desde tu equipo móvil UNEFON
- Llamando al: 800 333 06 11
- A través de un ejecutivo en la página [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)

Lunes a viernes de 9:00 a 21:00hrs  
Sábados y domingos de 9:00 a 18:00hrs

# MAPAS DE COBERTURA.

## COBERTURA 4G-LTE

**CUBRIMOS LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS E IMPORTANTES TRAMOS CARRETEROS.**



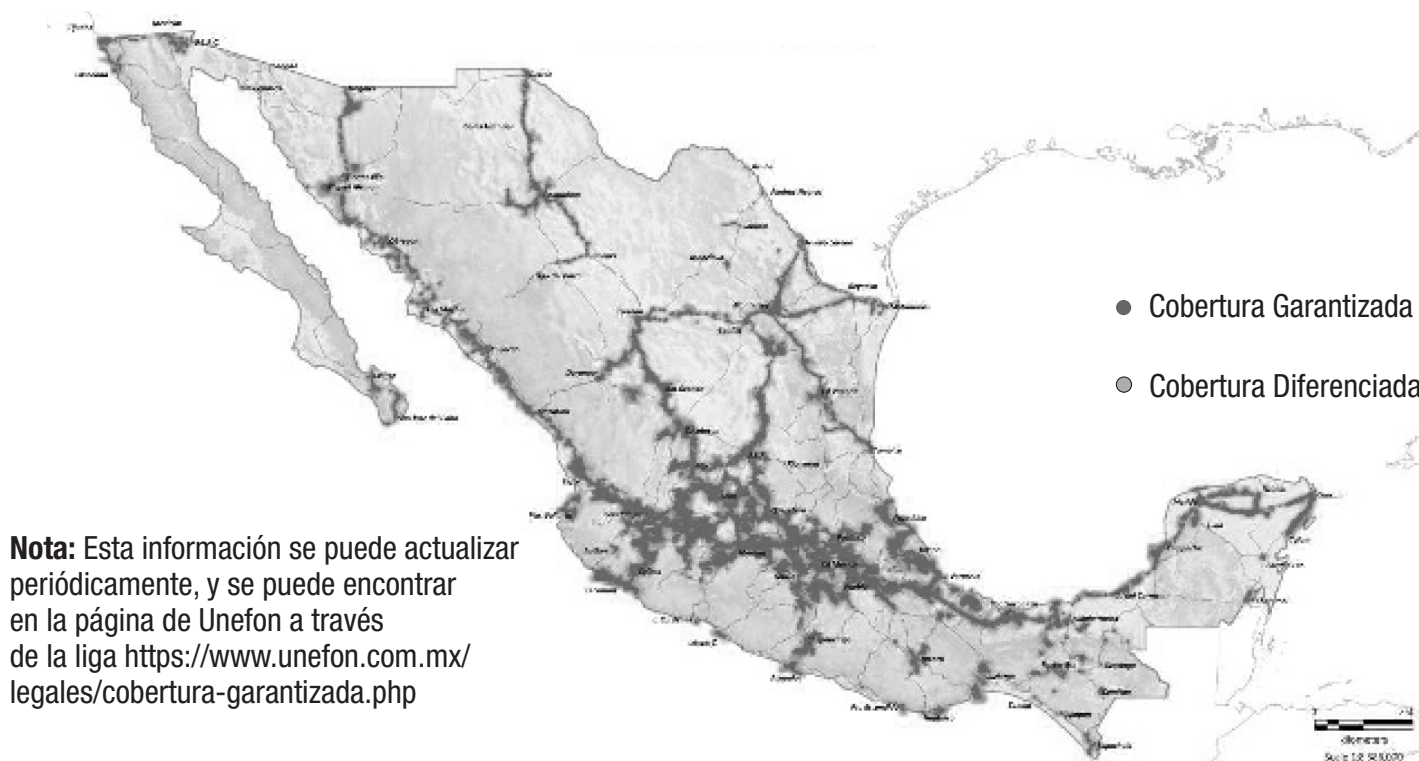
**Nota:** Esta información se puede actualizar periódicamente, y se puede encontrar en la página de Unefon a través de la liga <https://www.uneфон.com.mx/legales/cobertura-garantizada.php>

### **Servicio de acceso a internet / Cobertura LTE 4G / Cobertura Garantizada**

La Cobertura de los Servicios que se muestra corresponde a los Mapas de Cobertura Garantizada y Diferenciada presentados al IFT en términos de los Lineamientos de Calidad para el servicio móvil publicados en el DOF el 17 de enero de 2018, para la tecnología de acceso LTE (Datos). No incluye Cobertura Ampliada. Dentro de la Cobertura de los Servicios pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, como las características técnicas y estado de conservación del equipo móvil del usuario o su uso al interior de edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios. Asimismo, la Cobertura de los Servicios puede variar en su calidad o presentar afectaciones debido a la intensidad de la señal. Por disposición oficial los servicios de telefonía móvil son bloqueados en los centros penitenciarios por las autoridades, lo que puede llegar a ocasionar afectaciones en sus alrededores y zonas aledañas.

## COBERTURA 3G-UMTS

**CUBRIMOS LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS E IMPORTANTES TRAMOS CARRETEROS.**



### **Servicio de Telefonía Móvil / Servicio de acceso a internet / Servicio de SMS / Cobertura 3G / Cobertura garantizada**

La Cobertura de los Servicios que se muestra corresponde a los Mapas de Cobertura Garantizada y Diferenciada presentados al IFT en términos de los Lineamientos de Calidad para el servicio móvil publicados en el DOF el 17 de enero de 2018, para la tecnología de acceso UMTS (Telefonía, SMS y Datos). No incluye Cobertura Ampliada. Dentro de la Cobertura de los Servicios pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, como las características técnicas y estado de conservación del equipo móvil del usuario o su uso al interior de edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios. Asimismo, la Cobertura de los Servicios puede variar en su calidad o presentar afectaciones debido a la intensidad de la señal. Por disposición oficial los servicios de telefonía móvil son bloqueados en los centros penitenciarios por las autoridades, lo que puede llegar a ocasionar afectaciones en sus alrededores y zonas aledañas.

# UN GRAN CAMBIO COMIENZA CON UNA SIMPLE LLAMADA

**CAMBIARSE A UNEFON CON EL MISMO NÚMERO ES FÁCIL Y GRATIS.**

## **¿QUÉ ES PORTABILIDAD?**

Portabilidad es el derecho del cliente a conservar su número al momento de cambiarse a cualquiera de las compañías de telefonía móvil que le otorgan el servicio.

## **¿QUÉ QUIERE DECIR?**

Significa que el cliente es dueño del número que siempre ha utilizado, por lo que podrá hacer uso de él mientras compara, prueba y decide utilizar los diferentes servicios de Unefon.

## **¿QUÉ VENTAJAS HAY SI ME CAMBIO A UN NÚMERO DE UNEFON?**

Disfrutarás de una oferta muy atractiva. Recibe los beneficios que necesitas por más tiempo al realizar una recarga.

## **¿QUÉ DEBO HACER PARA CAMBIARME A UNEFON?**

Obtén el NIP de portabilidad.

Envía un SMS al 051 con la palabra NIP o marca al 051.

## **ACÉRCATE A UN PUNTO DE VENTA UNEFON CON TU NIP DE PORTABILIDAD Y UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL.**

El asesor te guiará en todo el proceso y en 24 horas tu número podrá ser cambiado.

La fecha de cambio puede ser en 24 horas o hasta 4 días hábiles a partir de levantar la solicitud.

# EQUIPOS CON FUNCIONES DE ACCESIBILIDAD

ANDROID

|            | Alcatel                                                                                             | Huawei | LG | Motorola | Samsung | Sony XP | ZTE |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|----------|---------|---------|-----|
| Visión     | Asistente de voz<br>Ofrece respuesta hablada para las interacciones y funciones de dispositivo      |        |    |          |         |         |     |
|            | Ayuda de asistente de voz                                                                           |        |    |          |         |         |     |
|            | Pantalla oscura<br>Mantener la pantalla apagada en todo momento                                     |        |    |          |         |         |     |
|            | Ingreso con tecla rápida<br>Use el teclado y el teclado numérico con más facilidad                  |        |    |          |         |         |     |
|            | Pronunciar contraseñas<br>Lea en voz alta los caracteres de las contraseñas                         |        |    |          |         |         |     |
|            | Etiqueta de voz<br>Grabaciones de voz en las etiquetas de NFC                                       |        |    |          |         |         |     |
|            | Tamaño de fuente<br>Mínimo, pequeño, mediano, grande, muy grande                                    |        |    |          |         |         |     |
|            | Gestos de aumento<br>Puede arrastrar el dedo para explorar distintas partes de pantallas            |        |    |          |         |         |     |
|            | Ventana de lupa<br>Ampliar el contenido que muestra en la pantalla                                  |        |    |          |         |         |     |
|            | Escala de grises                                                                                    |        |    |          |         |         |     |
| Audición   | Colores negativos                                                                                   |        |    |          |         |         |     |
|            | Ajuste de color                                                                                     |        |    |          |         |         |     |
|            | Atajo de accesibilidad                                                                              |        |    |          |         |         |     |
|            | Operaciones de salida de texto de voz<br>Estéreo<br>Motor de texto Samsung<br>Motor de texto Google |        |    |          |         |         |     |
|            | Detectores de sonido<br>Recibir alertas cuando el dispositivo detecta el llanto de un bebé          |        |    |          |         |         |     |
|            | Notificación flash<br>Para que haga parpadear el flash de la cámara cuando se reciban               |        |    |          |         |         |     |
|            | Desactivar todos los sonidos                                                                        |        |    |          |         |         |     |
|            | Subtítulos de Samsung (cc)                                                                          |        |    |          |         |         |     |
|            | Subtítulos de Google (cc)                                                                           |        |    |          |         |         |     |
|            | Balance izquierdo/derecho                                                                           |        |    |          |         |         |     |
| Audio mono |                                                                                                     |        |    |          |         |         |     |

ANDROID

|                            | Alcatel                                                                                                                                                                | Huawei | LG | Motorola | Samsung | Sony XP | ZTE |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|----------|---------|---------|-----|
| Háptica automática         |                                                                                                                                                                        |        |    |          | ●       |         |     |
| Habilidad<br>e interacción | Interruptor universal<br><small>Controla el dispositivo con los interruptores personalizados</small>                                                                   | ●      |    | ●        | ●       |         |     |
|                            | Menú de asistencia<br><small>Activa funciones para mejorar las accesibilidades del dispositivo</small>                                                                 |        | ●  |          | ●       |         |     |
|                            | Activación por gestos<br><small>Encender la pantalla sin tener que presionar las teclas físicas</small>                                                                |        | ●  |          | ●       |         |     |
|                            | Retraso al mantener pulsado corto (0.5 segundos)                                                                                                                       | ●      | ●  | ●        | ●       | ●       | ●   |
|                            | Control de interacción<br><small>Configurar opciones para el control táctil y otras interacciones</small>                                                              | ●      | ●  |          | ●       |         |     |
|                            | Bloqueo con direcciones<br><small>Desbloquear la pantalla realizando trazos en una serie de direcciones</small>                                                        |        |    |          | ●       |         |     |
|                            | Atajo<br><small>Añadir atajos a funciones y ajustes específicos</small>                                                                                                |        | ●  |          | ●       |         |     |
|                            | Aviso de notificaciones                                                                                                                                                |        |    | ●        | ●       |         |     |
|                            | Responder/finalizar llamadas                                                                                                                                           | ●      | ●  | ●        | ●       | ●       | ●   |
|                            | Modo de un solo toque<br><small>Descartar o aplazar eventos del calendario y alertas del temporizador. Aceptar o rechazar llamadas entrantes con un solo toque</small> |        |    |          | ●       |         |     |
|                            | Administrar accesibilidad<br><small>Importe y exporte su configuración de accesibilidad o compártala con otros dispositivos</small>                                    |        |    |          | ●       |         |     |
|                            | TalkBack                                                                                                                                                               | ●      |    | ●        | ●       | ●       | ●   |
|                            | Rotación de pantalla                                                                                                                                                   | ●      | ●  | ●        | ●       | ●       | ●   |
|                            | Accesibilidad mejorada                                                                                                                                                 |        | ●  | ●        | ●       |         |     |
| MotoVoz                    |                                                                                                                                                                        |        |    | ●        |         |         |     |



# IOS IPHONE.

## ACCESIBILIDAD

### VOICEOVER

Dice en voz alta los elementos de la pantalla

- Leer indicaciones
- Cambio de tono
- Usar efectos de sonido
- Voz ————— Dialecto predeterminado
- Braille ————— Resultado en pantalla braille  
Ingresar datos en periférico braille  
Ingresar datos braille en pantalla  
Celda de estado (izquierda, derecha)  
Las ecuaciones usan Nemeth  
Mostrar teclado en pantalla  
Cambiar página al panoramizar  
Duración de visualización de alerta
- Rotor
- Estilo de escritura
- Respuesta fonética
- Pronunciar al escribir
- Teclas modificadoras
- Siempre decir notificaciones
- Explorar imágenes
- Cursor grande
- Intervalo entre dos toques
- Invertir colores
- Escala de grises
- Voz ————— Leer selección  
Leer pantalla en voz alta  
Leer texto automático
- Texto más grande
- Negritas
- Formas de los botones
- Aumentar el contraste
- Reducir movimiento
- Etiquetas activo/inactivo
- Control por botón
- Assistive Touch
- Adaptaciones táctiles
- Teclado
- Agitar para deshacer
- Vibración
- Transferencia (audio)
- Botón de inicio
- Alcance fácil
- Audífonos
- Alertar con luz de LED
- Audio mono
- Cancelación de ruido
- Subtítulos ————— Subtítulos (opción para sordos)  
Estilo
- Descripción de audio
- Acceso guiada
- Función rápida accesibilidad

### ENFOQUE

El enfoque amplía toda la pantalla

- Seguir enfoque
- Tecleo inteligente
- Mostrar control
- Área de enfoque
- Filtro del enfoque

# WINDOWS MOBILE: NOKIA, LUMIA Y MICROSOFT

## ACCESIBILIDAD

- **TAMAÑO DEL TEXTO**

Cambia el tamaño del texto en las pantallas de teléfono

- **ALTO CONTRASTE**

Cambia los colores de algunas características y oculta las imágenes de fondo

- **NARRADOR**

Para que se lea en voz alta el texto del teléfono

- **INICIO RÁPIDO DE NARRADOR**

- **AMPLIADOR DE PANTALLA**

Pulsa dos veces con dos dedos

- **PERMITIR ZOOM EN TODO EL CONTENIDO WEB**

- **TTY/TDD**

- **DESCRIPCIONES DE NAVEGADOR**

- **FUENTES Y COLORES PERSONALIZADOS**

# **NO DISCRIMINACIÓN.**

**EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO SE DISCRIMINA POR RAZONES DE SEXO, RAZA, RELIGIÓN, CREENCIAS, EDAD, EMBARAZO, CONDICIÓN FÍSICA O SOCIAL.**

# CARTA DE DERECHOS.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

DOF: 25/01/2022

**ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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.**

**Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Instituto Federal de Telecomunicaciones.**

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, 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.

## ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

2. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (Decreto), que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

3. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el IFT, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente.

4. El día 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión".

5. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (Estatuto Orgánico), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

6. Con fecha 20 de septiembre de 2016, la PROFECO y el IFT celebraron un convenio de colaboración, con el objeto de establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, conforme a las cuales, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, establecieron líneas de trabajo conjunto y acciones para la protección de los derechos e intereses de los consumidores, como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

7. El 12 de noviembre de 2014, se publicó en el DOF el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos" y, cuya última modificación de las Reglas de Portabilidad Numérica fue publicada en el DOF, el 8 de noviembre de 2021.

8. Con fecha 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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".

9. Con fecha 2 de diciembre de 2015, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de 1996." y, cuya última modificación fue publicada en el DOF el 2 de abril de 2018.

10. El 23 de diciembre de 2016, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad", mismo que entró en vigor el 22 de enero de 2017.

11. El 17 de enero de 2018, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012", mismo que entró en vigor el 18 de marzo de 2018.

12. El 8 de marzo de 2019 se publicó en el DOF 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)".

13. El 30 de diciembre de 2019, se publicó en el DOF el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (Reglamento).

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

14. El 12 de febrero de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones", mismo que entró en vigor el 12 de mayo de 2020.

15. El 25 de febrero de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo", mismo que entró en vigor el 25 de mayo de 2020".

16. El 29 de septiembre de 2020, se publicó en el DOF el "ACUERDO por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor", que en congruencia con los Ejes Generales del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en específico en el eje III "Economía", el quehacer de la PROFECO se orienta a empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana.

17. El 5 de julio de 2021, se publicaron en el DOF 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", mismos que entraron en vigor el 3 de septiembre de 2021.

## CONSIDERANDOS

**PRIMERO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.** El tercer párrafo del artículo 28 constitucional, señala que *la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses*. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales, asimismo, abre la posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección.

Que de conformidad con el artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo público descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que conforme al artículo 1 fracciones III, IV y V de la LFPC, son principios básicos en las relaciones de consumo, la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, que representen; y, el acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.

Conforme a lo establecido en el artículo 24, fracciones I, IV, V, XII, XIV, XV, XVI y XXVII de la LFPC, la PROFECO tiene facultades para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere dicho precepto legal; celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del Gobierno de la Ciudad de México y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 24, fracciones VI y IX de la LFPC, le corresponde orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, así como promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a éstos el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la PROFECO; expedir los lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la PROFECO el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos; y, en términos del artículo 9 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la facultad de expedir los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la PROFECO.

Por otra parte, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), establece que corresponde al IFT y a la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Subprocurador de Telecomunicaciones es el servidor público que propone al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 191 de la LFTR, así también, debe coordinarse con el IFT para la actualización de dichos derechos y su difusión correspondiente a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

**SEGUNDO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL IFT.** De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución), el IFT es un órgano constitucional autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes.

Asimismo, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR, señala que el IFT tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

Por otra parte, el cuarto párrafo del artículo 191 de la LFTR, establece que corresponde al IFT y la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del IFT, emitir su Estatuto Orgánico, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del IFT, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deben incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR.

**TERCERO. PUBLICACIÓN 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 (CANCELA A LA NOM-184-SCFI-2012).** El 08 de marzo de 2019 se publicó en el DOF, la NOM-184-SCFI-2018, misma que entró en vigor el 04 de septiembre de 2019 y en la cual se integraron nuevas prerrogativas a favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las cuales se consideraron para la integración y actualización de la presente Carta de Derechos, materializada en este Acuerdo.

**CUARTO. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS EMITIDAS POR EL IFT.** En el presente Acuerdo fueron consideradas las distintas actualizaciones de las disposiciones administrativas emitidas por el IFT, así como otras recién emitidas, siendo éstas: las Reglas de Portabilidad Numérica; los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones; los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo; Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil; los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, y los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, en las cuales también se incluyen prerrogativas a favor de los usuarios.

**QUINTO.** La Actualización de la Carta de Derechos se realiza a partir de la publicación de la NOM-184-SCFI-2018 y, considerando la actualización y emisión de disposiciones administrativas emitidas por el IFT, en las que se integraron nuevas prerrogativas a favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, mismas que deben ser respetadas por los prestadores de servicios.

Lo anterior, para que los usuarios cuenten con información actualizada en un lenguaje claro, directo y sencillo, y con las palabras apropiadas que les permita tomar la mejor decisión al momento de acceder, contratar y utilizar un servicio de telecomunicaciones.

Asimismo, con la finalidad de que los proveedores de servicios y los usuarios de servicios de telecomunicaciones cuenten con un documento de pronta referencia para la consulta de los derechos determinados en el presente y las herramientas tecnológicas para hacerlos valer, se adiciona el Anexo 1 titulado "Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones" y el Anexo 2 denominado "Versión ejecutiva de la carta de derechos mínimos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones".

**SEXTO. DETERMINACIÓN DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, la PROFECO por conducto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, procedieron a actualizar y determinar los derechos mínimos de los usuarios que se incluyen en la carta materia del presente Acuerdo, la cual deben difundir los concesionarios y autorizados de manera permanente en sus respectivos portales de Internet, así como entregarla a los usuarios al contratar sus servicios.

Por todo lo expuesto, la PROFECO y el IFT, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emiten el siguiente:

**ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO  
FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, 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**

**I. LIBERTAD DE ELEGIR**

**Tienes derecho a elegir:**

1. El servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar(1).
2. Paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago y en este último, decidir si tu consumo será libre o controlado(2).
3. El o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal. Para ello, el proveedor debe obtener tu consentimiento expreso(3).
4. No recibir llamadas publicitarias de tu proveedor, a menos de que exista tu consentimiento expreso(4).
5. El sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos(5).

**II. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**Tienes derecho a que te informen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita:**

6. Las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características y su número de registro ante el IFT, en un formato simplificado, así como cualquier otro cargo que se pueda efectuar por la prestación de los servicios(6).

7. El monto total a pagar por el servicio o producto que te ofrezcan, de manera notoria y visible(7).

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea esta al contado o a crédito.

8. Los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios, así como los términos y condiciones del contrato tales como: penalidades, calidad, tarifa, opciones de pago, cancelación anticipada y políticas de uso, para la utilización de los servicios y la cobertura donde se presta el servicio antes de firmarlo(8).

La política de uso justo establece los criterios, condiciones, políticas, reglas, límites y restricciones que se aplicarán al uso de los servicios(9).

9. Tus derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones y a que te entreguen esta Carta(10).

10. Las velocidades mínimas de Internet garantizadas(11).

11. Tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso(12).

12. Los medios para efectuar recargas de saldo, y una vez realizadas, el monto, fecha de expiración y la forma para consultar el saldo, así como la oferta comercial activada o beneficios incluidos(13).

13. Las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre, al contratar un servicio en pospago(14).

14. La notificación oportuna de que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete, así como el costo por cargos adicionales en el caso de excederte en tu consumo contratado; ello cuando se trate de servicios de pospago abierto(15).

15. Si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo en los servicios de telefonía(16).

16. Si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación(17).

17. La ubicación de los centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas(18).

18. Tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita cuando así lo solicites(19).

19. En caso de que adquieras un equipo de forma financiada, el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo(20).

20. Los procedimientos expeditos (eficientes y rápidos) para solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios, así como el bloqueo del IMEI del equipo en caso de robo y/o extravío, de conformidad con la normatividad aplicable(21).

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio durante los 10 días naturales siguientes a tu reporte, siempre y cuando no hagas uso del servicio(22).

21. Previo a la contratación de los servicios adicionales proporcionados por el proveedor o servicios adicionales proporcionados por terceros, el costo, las características del servicio y los mecanismos disponibles para su cancelación(23).

22. Donde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizarán tus datos personales(24).

23. Si eres usuario prepago, tu proveedor debe informarte a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal, la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y la aceptación de los términos y condiciones(25).

### III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

24. El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias(26).

25. Al momento de contratar tienes derecho a que se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito(27).

El proveedor con el cual contrataste, es el único responsable de las obligaciones asumidas, por lo que no puede trasladarlas a terceros(28).

26. El contrato de adhesión y su carátula deberán estar disponibles en la página de Internet de tu proveedor y contener cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios(29).

El contrato también deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad, la cual no deberá ser contraria a los parámetros definidos por el IFT y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones contratada, así como las causales de suspensión o interrupción del servicio(30).

27. Tienes derecho a que se te indiquen los días y horas hábiles para la instalación, la cual no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles. Para ello te debe entregar un folio para el seguimiento de la entrega y/o instalación del equipo y te debe indicar un rango de horario no mayor a 5 horas para efectuar la visita(31).



15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

28. Cuando el proveedor te solicite una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones, si no tienes adeudo alguno al terminar tu contrato, tienes derecho a que el proveedor te la devuelva o la cancele(32). En consecuencia, te deberá informar de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma(33).

29. Tienes derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada(34).

30. Tienes derecho a que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica(35).

#### **Modificaciones del contrato**

31. Tienes derecho a que te notifiquen de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. El contrato únicamente se podrá modificar con tu consentimiento y previo aviso a través de medios físicos o de cualquier otra tecnología que lo permita, para lo cual deberá notificarte con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación(36).

32. Tienes derecho a que te notifiquen la terminación anticipada del contrato con la finalidad de sustituirlo por otro nuevo. El proveedor debe obtener tu consentimiento expreso(37).

33. Si contratas a plazo forzoso, el proveedor no puede modificar el plazo, precio o tarifa contratada bajo ningún supuesto, a menos de que te genere un beneficio(38).

34. Tienes derecho a exigir el cumplimiento forzoso en los términos acordados o a solicitar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso de modificación, la rescisión sin penalización alguna y con derecho a la bonificación correspondiente, cuando no hayas otorgado tu consentimiento expreso para modificarlo o sustituirlo. En este caso, el proveedor se hará acreedor a una penalización(39).

35. Tienes derecho a cambiarte de paquete o plan, aunque sea de menor monto, o cancelarlo de manera anticipada, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen(40).

#### **Contrato registrado ante PROFECO e inscrito en el IFT.**

36. El contrato de adhesión debe estar autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT, el cual deberá de coincidir con el que te entregue el proveedor y estar disponible en su portal de Internet. Cualquier alteración al mismo no será válida(41).

37. Tienes derecho a que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas como penas razonables por terminación anticipada, entre otros(42).

#### **Vigencia**

38. Tienes derecho a que el contrato establezca la vigencia y cuando esta sea a un plazo forzoso, los supuestos por los cuales se te obliga a dicho plazo(43).

En ningún caso el proveedor deberá obligarte a renovar tu contrato de plazo forzoso de manera automática(44).

39. En el esquema de prepago, no te podrán imponer plazo forzoso alguno(45).

40. En el esquema de prepago, tienes derecho a que te abonen en tu próxima recarga el saldo que no utilizaste durante el periodo de su vigencia, siempre y cuando la realices dentro del año siguiente y le sea aplicable al servicio(46).

#### **Terminación del Contrato**

41. Tienes derecho a que se te informe sobre los requisitos y procedimientos detallados para la cancelación de los servicios y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato(47).

42. Tienes derecho a terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento y atendiendo las penas convencionales que correspondan mediante mecanismos expeditos (eficientes y rápidos), incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, y que te sea otorgado un folio o registro de cancelación, que podrá ser entregado por el medio que solicites(48).

43. En el esquema de pospago, una vez concluido el plazo forzoso, puedes dar por terminado en cualquier momento el contrato sin necesidad de recabar la autorización del proveedor, lo cual no te libera de pagar tus adeudos(49).

44. En el esquema de pospago, es tu derecho que el proveedor de servicios te comunique de manera fehaciente, a través de la factura, mensaje de texto o medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación(50).

45. Tienes derecho a negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor no se identifica o muestra la orden de trabajo, sin responsabilidad alguna para ti(51).

46. Tienes derecho a cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos, y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a tu solicitud de cancelación(52).

47. En el caso de prepago en el servicio móvil, tienes derecho a que el proveedor te describa en el contrato el ciclo de vida del número asignado para recibir el servicio, es decir, cuando se encuentre activo, se suspenda o se cancele(53).

Tu servicio solo podrá ser cancelado cuando no tengas saldo pendiente de ser abonado, o bien, si transcurren 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales a partir de la fecha de su vencimiento(54).

#### **Penas razonables, proporcionales, recíprocas y equitativas.**

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

48. Tienes derecho a que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales. Estas no deben superar el monto insoluto (adeudo pendiente) de la obligación principal. En ningún caso el proveedor podrá exigir doble penalización por el mismo incumplimiento(55).

#### **Servicios adicionales**

49. Cuando solicites la contratación de servicios de costo adicional proporcionados por terceros, el proveedor debe obtener tu consentimiento expreso previamente e informarte:

- Que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero y te deberá indicar los datos del proveedor como: nombre comercial, domicilio y teléfono de atención, descripción de los servicios, tarifas vigentes, restricciones, términos, condiciones, limitaciones aplicables, procedimientos de cobro y facturación.
- Que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor.
- Los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio(56).

50. Si solicitas la cancelación de servicios adicionales proporcionados por el proveedor o servicios adicionales proporcionados por terceros, esta surtirá efectos a los 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud sin que ello implique la cancelación del servicio principal(57).

#### **Renovación del contrato**

51. Tienes derecho a que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado solamente por las tarifas registradas ante el IFT aplicables a los servicios que renueves sin contemplar monto alguno por el equipo. El proveedor debe integrar la factura o estado de cuenta únicamente con el costo de los servicios contratados(58).

#### **Tarifas registradas ante el IFT**

52. Tienes derecho a que te respeten el precio o la tarifa contratada ofrecida o convenida y que coincida con la registrada y publicada ante el IFT(59).

53. Tienes derecho a que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias(60).

#### **Devoluciones y Bonificaciones**

54. En caso de cobros indebidos o haber hecho pagos en exceso, el proveedor deberá devolver la cantidad dentro de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.

Si no lo hace, además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar los intereses(61).

Tienes hasta un año para solicitar la devolución(62).

55. Tienes derecho a la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor conforme a lo contratado o cuando así lo determine la autoridad.(63)

56. Tienes derecho a que el proveedor te compense la parte proporcional del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, cuando el proveedor no te preste el servicio conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o porque no te preste el servicio por causas atribuibles al proveedor(64).

El proveedor debe establecer en el contrato e informarte sobre los mecanismos para compensar y/o bonificar(65).

#### **IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL**

57. Tienes derecho a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento, debiéndote proporcionar la clave de desbloqueo.

Los proveedores de servicio deben contar con mecanismos ágiles que permitan realizar el desbloqueo del equipo o dispositivo en un plazo máximo de 24 horas, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y hora hábil.

Cuando se realice en día y hora inhábil, se inicia la cuenta a partir del siguiente día hábil. En caso de negativa, el proveedor debe informarte las causas por escrito(66).

#### **V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO**

58. Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número(67).

59. Tienes derecho a solicitar y recibir tu NIP de confirmación para realizar la portabilidad, su entrega no deberá condicionarse a tener saldo o que el servicio no se encuentre suspendido(68).

60. Tienes derecho a que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides(69).

61. Es tu derecho que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados(70).

Ningún contrato puede contener condiciones o prácticas que limiten tu derecho a cambiarte de compañía conservando tu mismo número(71).

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

62. En caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes, tienes derecho a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato(72).

63. Tienes derecho a acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta(73).

64. Al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no podrá contactarte para retenerte u ofrecerte sus servicios(74).

65. Tienes derecho a cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización(75).

66. Tienes derecho a solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos con el proveedor, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad(76).

67. La portabilidad sin tu consentimiento está prohibida, tienes derecho a solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó sin tu consentimiento(77).

68. Tienes derecho a recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número(78).

69. Cuando hayas cancelado tu servicio, tienes derecho a la recuperación de tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor(79).

70. Tienes derecho a realizar cambios de domicilio de los servicios contratados conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura y capacidad para garantizar la continuidad de tu servicio(80).

## **VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS**

### **Equipos terminales**

71. Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal de tu propiedad o el que él te proporcione se encuentran homologados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, así como a que te informe si el equipo terminal de tu propiedad es apto para la prestación de sus servicios(81).

### **Garantías**

72. Tienes derecho a que el equipo terminal nuevo o reconstruido que te proporcione el proveedor, cuente con una garantía no menor a 90 (noventa) días naturales, y contar con la capacidad técnica para repararlo(82).

73. Tienes derecho a que el proveedor o el fabricante, te entregue por escrito y en español, un documento conocido como póliza de garantía, la cual debe de contener: los conceptos que cubre, limitaciones o excepciones, así como los procedimientos para hacerla efectiva(83).

74. El proveedor deberá informarte si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso y si el equipo falla fuera del periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo(84).

### **Reparaciones**

75. Tienes derecho a que cuando el equipo sea reparado, no se descuenta de la garantía el tiempo que dure la reparación y, en el caso de reposición del equipo, se renueve el plazo de la garantía. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto(85).

76. Tienes derecho a que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación. No procede lo anterior, cuando el proveedor acredite que estás haciendo uso del servicio con un equipo propio o por uno proporcionado por el proveedor(86).

77. Si tu proveedor te proporcionó el equipo en arrendamiento o comodato debe hacerse responsable de las reparaciones durante el tiempo que dure el contrato, cuando las fallas no te sean atribuibles(87).

### **Restitución de equipos**

78. Tienes derecho a la restitución del equipo terminal, la rescisión del contrato o la reducción del precio y, en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso(88).

## **VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

### **Acceso en igualdad de condiciones**

79. Tienes derecho a que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación(89).

80. En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas(90).

### **De las personas con discapacidad**

81. Tienes derecho a solicitar y recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.

Para lo anterior, los proveedores te deberán ofrecer mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, ya sea con el uso de tu huella digital o que te asistas de un tercero debidamente acreditado(91).

### **Centros de atención**

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

82. Las instalaciones del proveedor deben contar con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad(92).

El personal debe conocer al menos: los derechos de los usuarios con discapacidad, recomendaciones de atención por tipo de discapacidad e información de equipos terminales.

83. Tienes derecho a que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con lo siguiente:

- Una ruta, área y señalización accesible
- Permitir el acceso acompañado por animales de servicio
- Áreas de espera con asientos prioritarios
- Personal capacitado(93)

#### **Información Accesible**

84. Tienes derecho a conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico cuando lo solicites(94).

85. Tienes derecho a solicitar a tu proveedor de servicios, te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad(95).

#### **Páginas de Internet accesibles**

86. Tienes derecho a que los portales de Internet de los proveedores del servicio cuenten con funcionalidades de accesibilidad(96).

#### **Equipos y dispositivos accesibles**

87. Tienes derecho a que los proveedores cuenten, una vez que así lo hayas solicitado, con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y que te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a tu solicitud.

El proveedor está obligado a contar con un catálogo de equipos terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad(97).

### **VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD**

#### **Datos personales**

88. Tienes derecho a que el proveedor proteja tus datos personales en términos de las leyes aplicables(98).

#### **Aviso de privacidad**

89. Tienes derecho a que el proveedor ponga a tu disposición el Aviso de Privacidad por cualquier medio o tecnología que lo permita, así como indicarte donde lo puedes consultar(99).

En el esquema de prepago, al activar la línea, aceptas que el proveedor utilice tus datos personales de conformidad con su Aviso de Privacidad, a menos que con posterioridad y de manera expresa manifiestes lo contrario(100).

90. El proveedor solo podrá transferir tu información a terceros con tu consentimiento expreso, por lo que deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad para que puedas ejercer tus derechos referidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Así también el proveedor solo podrá utilizar tu información con fines mercadotécnicos y publicitarios o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o servicios, con tu consentimiento expreso. Este consentimiento estará expresado en el contrato de adhesión, en un documento previsto para tal efecto, o por el mismo medio por el cual se realizó la contratación o por medios electrónicos con posterioridad a la contratación(101).

#### **Publicidad**

91. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros(102).

Si deseas revocar el consentimiento, el proveedor debe hacerlo en un tiempo máximo de 5 (cinco) días hábiles después de tu solicitud(103).

92. La información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz y no debe inducir a errores o confusiones(104).

93. Tienes derecho a que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos. Si no indican plazo ni volumen se presume que son indefinidas(105).

### **IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED**

#### **Calidad en el servicio**

94. Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT(106).

95. Tienes derecho a que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT(107).

Para el caso del servicio móvil en los servicios de voz, mensajería de texto y transferencia de datos se miden: los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros(108).

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

Para el caso de servicio fijo, en la telefonía y el acceso a Internet se miden: los intentos exitosos de llamadas, el tiempo promedio de establecimiento de llamada, la velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros. Asimismo, se miden las fallas, reparaciones y el tiempo promedio de reparación(109).

En los servicios de Internet, tienes derecho a que la velocidad publicitada no debe referirse a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda(110).

#### **Neutralidad de la red**

96. Tienes derecho a acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable(111).

97. Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios(112).

98. Tienes derecho a la protección de tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas y que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red(113).

99. Tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, terminal, aplicación o servicio que se te provean a través de Internet(114).

### **X. FACTURACIÓN**

100. Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos(115).

101. Tienes derecho a que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo(116).

Tu proveedor no puede cobrarte tarifas o conceptos diferentes a los que originalmente contrataste o aceptaste expresamente(117).

102. Para el esquema de pospago, se podrá consultar la factura, estado de cuenta, así como el recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerden las partes, y el proveedor deberá enviarlo cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso(118).

En el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor, debe desglosar el costo del servicio y el costo del equipo, además de incluir en ellos cada uno de tus consumos y cargos, tales como: fecha y hora de llamadas, su duración en minutos o segundos, megas, mensajes, llamadas de larga distancia internacional, equipos terminales, servicios adicionales, y demás cargos realizados, así como la fecha de corte y lugares de pago(119).

103. Para el esquema de prepago, el proveedor te debe informar dónde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos el cual debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados. La entrega del estado de cuenta es a solicitud del usuario(120).

#### **Suspensión del servicio**

104. Tienes derecho a que el proveedor te notifique antes de la suspensión de tu servicio y la razón por la que se realiza dicha suspensión(121).

105. En caso de falta de pago de servicios adicionales, tu proveedor no debe suspender el servicio de telecomunicaciones principal(122).

106. El servicio no podrá ser interrumpido o suspendido si se encuentra en trámite una queja(123).

107. Cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio, tienes derecho a que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y a una bonificación de al menos el veinte por ciento(124).

#### **Restablecimiento del servicio y reconexión**

108. En caso de suspensión por falta de pago, el proveedor deberá reanudar el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de 72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico. En algunos casos aplican cargos por reconexión(125).

#### **Cobro por duración de las comunicaciones**

109. Tienes derecho a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad(126).

### **XI. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA**

#### **Robo y extravío**

110. Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles(127).

111. Tienes derecho a consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extraviado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores(128).

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

112. Tienes derecho a que una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte, siempre y cuando no hagas uso del servicio(129).

#### **Servicios de emergencia**

113. Tienes derecho a acceder gratuitamente al número de emergencia 911 el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen, para ser auxiliado(130).

#### **XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR**

114. Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones sobre el servicio que se te proporciona por el medio que tu decidas(131).

115. Cuando elijas hablar con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, tienes derecho a que el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor(132).

116. Tienes derecho a ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites, respetándose los tiempos promedio y máximos de atención(133).

117. Tienes derecho a recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es certera(134).

118. Tienes derecho a recibir una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que realices y a acceder a un sistema del proveedor que te permita conocer su estatus(135).

119. En el caso de las quejas recibidas en los sistemas de atención del proveedor, este deberá de atender las mismas en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales, salvo que exista un tiempo máximo establecido en otra normatividad(136).

Cuando hayas presentado una queja vía telefónica, o por vía electrónica (chat en línea o correo electrónico), tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión(137).

#### **XIII. TELEVISIÓN DE PAGA**

##### **Recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta)**

120. Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.

##### **Bloqueo de aplicaciones o servicios**

121. Tienes derecho a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición en los sistemas de atención del proveedor(138).

##### **Control parental**

122. Tienes derecho a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento(139).

#### **XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES**

123. Tienes derecho a la protección y representación de la PROFECO y del IFT, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales individuales y/o colectivos, garantizando tu protección jurídica, económica, administrativa y técnica(140).

La PROFECO y el IFT podrán efectuar las verificaciones y procedimientos correspondientes, en el ámbito de sus atribuciones y, en su caso, iniciar un procedimiento de sanción(141).

124. Tienes derecho a que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión(142).

125. Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.

Lo anterior, porque el IFT regula, monitorea y vigila la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores (concesionarios, autorizados o proveedores) a sus obligaciones.

##### **Representación colectiva**

126. Tienes derecho a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor(143).

Para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser PROFECO, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda u otorguen su consentimiento para ser representados gratuitamente por la PROFECO.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo y sus Anexos, entrarán en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes del día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

**TERCERO.-** Se abroga el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015.

El presente Acuerdo fue suscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 6 de diciembre de 2021.- Procuraduría Federal del Consumidor: Procurador Federal del Consumidor, Doctor **Francisco Ricardo Sheffield Padilla**.- Rúbrica.- Instituto Federal de Telecomunicaciones: Coordinador General de Política del Usuario, **Felipe Alfonso Hernández Maya**.- Rúbrica.

## Anexo 1

### Herramientas para empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) ponen a tu alcance herramientas que te ayudarán a conocer, comparar y elegir tus servicios de telecomunicaciones.

Calcula tu consumo de datos y encuentra el plan tarifario que se adecua a tus necesidades en el Simulador de Consumo de Datos: <http://simulador.ift.org.mx/simulador.php>

Consulta y compara la cobertura de los operadores móviles en Mapas de Cobertura Móvil: <http://coberturamovil.ift.org.mx/>

Mide la velocidad de tu conexión a Internet en Conoce Tu Velocidad: <http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad>

Consulta tu consumo mensual y conoce los planes tarifarios que se adapten a tus necesidades en Conozco Mi Consumo: <http://conozcomiconsumo.ift.org.mx/>

Conoce los equipos móviles homologados ante el IFT en el Catálogo de Equipos Homologados: <http://catalogomoviles.ift.org.mx/>

Encuentra los celulares con funcionalidades de accesibilidad en el Catálogo de Equipos Accesibles: <http://movilesaccesibles.ift.org.mx>

Encuentra los centros de atención accesibles de los operadores en Ubica tu CAC: <http://ubicatucac.ift.org.mx/>

El IFT y la PROFECO ponen a tu disposición la herramienta Comparador de Contratos para que conozcas y compares las principales cláusulas de los contratos:

<https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/>

Consulta los contratos autorizados y registrados en:

Registro Público de Contratos de Adhesión:

<https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html>

Buro comercial-Profeco:

<https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>

Registro Público de Concesiones-IFT:

<https://rpc.ift.org.mx/vrpc>

La PROFECO pone a tu alcance una herramienta para que inscribas tu número fijo y/o móvil y no seas molestado con publicidad no deseada y tu información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto.

Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) <https://repep.profeco.gob.mx/index.jsp>

## Anexo 2

### VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tienes derecho a:

1. Elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar.
2. Elegir el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.
3. Elegir si tu consumo será libre o controlado en el esquema de pospago.
4. Elegir si deseas recibir o no llamadas publicitarias de tu proveedor.
5. Elegir el sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.
6. Que te informen las características de la tarifa, plan o paquete contratado.
7. Que te informen de manera notoria y visible el monto total a pagar por el servicio o producto que se te ofrezca.
8. Que te informen los términos y condiciones del contrato de adhesión antes de firmarlo, así como los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios.
9. Que te informen las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de los servicios.



15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

10. Que te informen los derechos que tienes como persona usuaria de los servicios de telecomunicaciones.
11. Que te entreguen esta Carta de Derechos.
12. Que te informen la velocidad de Internet garantizada.
13. Que te informen tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso.
14. Que te informen los medios por los cuales puedes recargar y consultar tu saldo.
15. Que te informen las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre al contratar un servicio en pospago.
16. Que te informen por mensaje que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete en el esquema de pospago abierto.
17. Que te informen el costo de los cargos adicionales en caso de excederte en tu consumo contratado.
18. Que te informen si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo.
19. Que te informen si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo.
20. Que te informen de la ubicación de oficinas o centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas.
21. Que te informen de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte.
22. Que te informen en caso de que adquieras un equipo de forma financiada: el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo.
23. Que te informen los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos para solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio.
24. Que se bloquee el IMEI del equipo terminal en caso de robo y/o extravío.
25. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales: el costo, las características y los mecanismos para cancelarlos.
26. Que te informen dónde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizarán tus datos personales.
27. Que te informen a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal: la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y, la aceptación de los términos y condiciones, en el esquema de prepago.
28. Que el contrato y su carátula estén en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, así como y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias.
29. Que al momento de contratar se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito.
30. Que el contrato de adhesión y su carátula estén disponibles en la página de Internet de tu proveedor, así como contener, cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios.
31. Que te informen los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación cuando se requiera, la cual no debe ser mayor a 10 (diez) días hábiles.
32. Que tu proveedor te informe de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma.
33. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada.
34. Que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica.
35. Que te informe con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación de cualquier cambio al contrato de adhesión.
36. Que cualquier cambio en los términos y condiciones pactados se realicen solo con tu consentimiento expreso.
37. Que te notifiquen el cambio del contrato de adhesión originalmente suscrito por otro nuevo previo a tu consentimiento expreso.
38. Que no se modifique el plazo, precio o tarifa cuando contrates a plazo forzoso, a menos de que te genere un beneficio.
39. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, en el esquema de pospago.
40. Rescindir (cancelar) el contrato de adhesión sin penalización alguna cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del cambio o modificación del contrato de adhesión, en el esquema de pospago y, en consecuencia, tienes derecho a la bonificación correspondiente.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

41. Cambiarte de paquete o plan en forma anticipada o cancelar el contrato, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen.
42. Que el contrato de adhesión esté autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT.
43. Que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas.
44. Que tu contrato de adhesión establezca la vigencia.
45. Que en el esquema de prepago, no te impongan plazo forzoso.
46. Que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, te sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.
47. Que se te informe sobre los requisitos y procedimientos para la cancelación, y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato.
48. Terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento.
49. Recibir un folio o registro cuando canceles el servicio.
50. En el esquema de pospago, dar por terminado el contrato de adhesión cuando concluya el plazo forzoso sin penalidad y sin necesidad de recabar la autorización del proveedor.
51. Que en el esquema de pospago, te comuniquen de manera fehaciente y con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, la fecha de terminación de tu plazo forzoso.
52. Negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor se niega a identificarse o a mostrar la orden de trabajo sin responsabilidad alguna para ti.
53. Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta, dentro de los diez días siguientes a tu solicitud de cancelación.
54. Que en el esquema de prepago, te describan en el contrato el funcionamiento general del ciclo de vida del número asignado.
55. Que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales.
56. Que la pena convencional por terminación anticipada del contrato no supere el monto insoluto de la obligación principal.
57. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales proporcionados por terceros: que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero; que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor, así como los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio.
58. Que te cancelen los servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a tu solicitud.
59. Que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo, el pago estará integrado solamente por las tarifas de los servicios que renueves.
60. Que te respeten el precio o tarifa contratada, ofrecida o convenida y que coincida con la registrada ante el IFT.
61. Que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
62. Que te devuelvan los cobros indebidos o los pagos realizados en exceso, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.
63. La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor.
64. La compensación y bonificación cuando tu proveedor no te preste los servicios conforme a lo contratado, implícito en la publicidad o por causas imputables al proveedor.
65. Solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.
66. Cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.
67. Solicitar y recibir tu NIP de Confirmación para realizar la portabilidad.
68. Que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides.
69. Que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.
70. Recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad.
71. Acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta.
72. Que al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no te contacte para retenerte u ofrecerte sus servicios.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

73. Cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización.

74. A solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad.

75. A que no se realice la portabilidad de tu número sin tu consentimiento y en caso de que esto haya ocurrido, solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó.

76. Recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número.

77. Que cuando hayas cancelado tu servicio, recuperes tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor.

78. Realizar cambios de domicilio del servicio conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura.

79. Que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

80. Una garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor, no menor a 90 (noventa) días.

81. Que te expida la póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa al momento de la entrega del equipo terminal.

82. Que te informen si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso, y si el equipo falla fuera de periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo.

83. Que no se descuente de la garantía el tiempo que dure la reparación del equipo.

84. Que te renueven la garantía cuando te repongan el equipo.

85. Que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación del equipo.

86. Que el proveedor se haga responsable de las reparaciones, cuando te proporcione el equipo en arrendamiento o comodato.

87. La restitución del bien, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso.

88. Que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

89. Que no te discriminen por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

90. Recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.

91. Acceder a mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, como podría ser que te asistas de un tercero.

92. Que las instalaciones del proveedor cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

93. Que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con elementos de accesibilidad.

94. Conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico.

95. Solicitar a tu proveedor de servicios te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad.

96. Que los portales de Internet de los proveedores del servicio, cuenten con funcionalidades de accesibilidad.

97. Que los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

98. Que los proveedores cuenten con un catálogo de equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y una vez que así lo hayas solicitado, te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes.

99. Que el proveedor proteja tus datos personales conforme a las leyes aplicables.

100. Que el proveedor ponga a tu disposición por cualquier medio o tecnología que lo permita el Aviso de Privacidad en el que se indique qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará e indicarte dónde lo puedes consultar.

101. Que solo con tu consentimiento se transfiera tu información a terceros.

102. Que solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros.

103. Que la información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz, y no debe inducir a errores o confusiones.

104. Que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

105. Recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT.

106. Que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT.

107. Que en los servicios de Internet la velocidad publicitada no se refiera a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda.

108. Acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable.

109. Que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios.

110. Que tu proveedor proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, debe garantizar su confidencialidad y privacidad.

111. Recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de Internet.

112. Que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

113. Que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo.

114. Que en el esquema de pospago, puedas consultar la factura, estado de cuenta, recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerdes con el proveedor, y este deberá enviarla cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso.

115. Que en el esquema de prepago, el proveedor te informe donde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos. La entrega del estado de cuenta es a tu solicitud.

116. Que te notifiquen antes de la suspensión de tu servicio de telecomunicaciones y la razón por la cual se suspende el mismo.

117. Que el proveedor no suspenda el servicio de Telecomunicación principal por falta de pago de los servicios adicionales.

118. Que no se interrumpa o suspenda el servicio de telecomunicaciones si se encuentra en trámite una queja.

119. Que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y una bonificación de al menos el veinte por ciento cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio.

120. Que el proveedor restablezca el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de 72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico, en caso de suspensión por falta de pago.

121. Que el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad en los servicios medidos por duración de las comunicaciones.

122. Acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles.

123. Consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extraviado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores.

124. Que no se te cobre el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte de robo o extravío, siempre y cuando no hagas uso del mismo.

125. Acceder gratuitamente al número de emergencia 911.

126. Acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.

127. Que cuando elijas hablar con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos.

128. Ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, debiéndose respetar los tiempos promedio y máximos de atención.

129. Recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es certera.

130. Que el proveedor te entregue una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que presentes.

131. Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.

132. Recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

133. Que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.
134. Que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.
135. La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados.
136. Que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión.
137. Tienes derecho a presentar una queja ante el IFT por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.
138. Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.

(R.- 515726)

1 Artículo 191, fracciones IV y VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR). Artículo 1, fracción II; y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Regla 13, fracción V de las Reglas de Portabilidad Numérica.

2 Numeral 4.6.9 de la NOM-184-SCFI-2018 (NOM-184).

3 Artículos 10 y 86 BIS de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso c) subinciso 3, inciso w), e inciso y); 5.2.24; y 5.2.24.2. de la NOM-184.

4 Artículo 191, fracción XIX de la LFTR.

5 Numeral 6.2.7 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo de los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil (LCSM). Lineamiento Décimo Quinto de los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo (LCSF).

6 Artículo 195 de la LFTR. Artículo 7 de la LFPC. Numerales 4.4.1, 4.4.2, 4.6.1, 4.6.2 y 4.6.8 de la NOM-184. Artículos 7 y 9, fracción XVI de los Lineamientos de Información Transparente.

7 Artículo 7 BIS de la LFPC.

8 Artículos 191, fracción V y 195 de la LFTR. Artículos 1, fracción III; 7; y 43 de la LFPC. Numerales 4.1, 4.4.2 y 4.7 inciso a) de la NOM-184. Artículos 8, fracciones I y IV y 9, fracciones I, II, VI, VIII y X de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Cuarto de los LCSM. Lineamiento Décimo Tercero de los LCSF.

9 Artículo 9, fracción IX de los Lineamientos de Información Transparente.

10 Artículo 191, quinto párrafo de la LFTR. Artículo 1, fracción VI de la LFPC. Numerales 3.7 y 4.6.5 de la NOM-184.

11 Numeral 4.7, inciso a) de la NOM-184.

12 Artículos 191, fracciones I y XVI de la LFTR. Numerales 4.7, inciso c), 4.8.1, inciso a), y 4.8.2 de la NOM-184.

13 Artículo 191, fracción I de la LFTR. Numerales 4.8.2 y 4.10 apartado 2) de la NOM-184.

14 Artículo 7 de la LFPC. Numeral 4.8.3 de la NOM-184.

15 Numeral 4.8.3 de la NOM-184.

16 Numeral 4.2.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iii) de los Lineamientos de Información Transparente.

17 Numerales 4.2 y 4.2.4 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, incisos i) y ii) de los Lineamientos de Información Transparente.

18 Numeral 4.6.6 de la NOM-184. Artículo 9, fracciones IV y VII de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Octavo de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto de los LCSF.

19 Numeral 4.8.1, inciso b) de la NOM-184.

20 Artículo 191, fracción XXI de la LFTR. Artículo 66, fracción IV de la LFPC. Numeral 11.4 de la NOM-184. Artículo 8, fracción III de los Lineamientos de Información Transparente.

21 Numeral 4.7 inciso e) de la NOM-184. Lineamiento Décimo Noveno de los Lineamientos de colaboración en materia de seguridad justicia (LCMSJ).

22 Numeral 11.4.1 de la NOM-184.

23 Numeral 4.7 inciso b) de la NOM-184. Artículo 9, fracción XIII de los Lineamientos de Información Transparente.

24 Artículo 191 fracción II de la LFTR. Artículos 14, 15, 16 fracción II y 17 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Numerales 5.1.2.2, apartado 5), inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.

25 Numeral 4.10 apartado 1) y 3), y 5.1.2.2 apartado 5) inciso h) de la NOM-184.

26 Numerales 5.1.1, 5.1.2, 5.1.2.1, 5.1.2.2 apartado 5) inciso b) y 5.2.6 de la NOM-184.

27 Numeral 5.1.2 de la NOM-184.

28 Artículo 192, fracciones II y III de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso f), 5.1.3 incisos b) y c), y 5.2.7 de la NOM-184.

29 Artículos 191, fracción V, 200, fracciones II) y VII) de la LFTR. Numerales 5.1.2, 5.1.2.1, 5.1.2.2 y 5.2 de la NOM-184. Artículos 5 y 7 de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

- 30 Artículos 145, fracción IV y 191, fracción VII de la LFTR.
- 31 Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso q); 5.2.14 y 8.1 de la NOM-184. Artículo 9, fracción III de los Lineamientos de Información Transparente. Lineamiento Décimo Primero de los LCSF.
- 32 Numeral 5.2.25 de la NOM-184. Artículo 8, fracción II de los Lineamientos de Información Transparente.
- 33 Numeral 5.4.3 de la NOM-184.
- 34 Artículo 196 de la LFTR. Numerales 3.1 y 5.2.21.2 de la NOM-184.
- 35 Numeral 6.2.6 de la NOM-184.
- 36 Artículo 191, fracción VIII de la LFTR. Numerales 5.2.10.1; y 5.2.13.1 de la NOM-184.
- 37 Artículo 191 fracción XVII. Numeral 5.2.20 de la NOM-184.
- 38 Numeral 5.2.13.4 de la NOM-184.
- 39 Artículo 191, fracciones IX y XVII de la LFTR. Numeral 5.2.10.1, inciso b) de la NOM-184.
- 40 Artículo 191, fracción X de la LFTR. Numeral 5.2.21.3 de la NOM-184.
- 41 Artículos 177 fracción X y 193 de la LFTR. Artículo 87 de la LFPC. Numeral 5.2 de la NOM-184.
- 42 Artículo 191, fracción V de la LFTR. Artículos 10, segundo párrafo y 85 de la LFPC. Numeral 5.1.3 de la NOM-184.
- 43 Numeral 5.2.13 de la NOM-184.
- 44 Numeral 5.2.13.3 de la NOM-184.
- 45 Numeral 5.1.2.2 apartado 5) inciso g) de la NOM-184.
- 46 Numeral 3.9 de la NOM-184.
- 47 Artículo 8 fracciones I y IV y 9 fracción II de los Lineamientos de Información Transparente.
- 48 Numerales 5.2.21.1, 5.2.22; 5.4, y 5.4.2 de la NOM-184.
- 49 Artículo 191, fracción XVIII de la LFTR. Numeral 5.2.13.2, segundo y tercer párrafo de la NOM-184.
- 50 Numeral 5.2.13.2, primer párrafo de la NOM-184.
- 51 Numeral 8.1.1 de la NOM-184.
- 52 Numeral 8.1.2 de la NOM-184.
- 53 Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso c) subinciso 1) y 5.4.1 de la NOM-184.
- 54 Artículo 191, fracción XVI de la LFTR. Numeral 5.4.1 de la NOM-184.
- 55 Artículo 191, fracción V de la LFTR. Numerales 3.2; y 5.2.22 de la NOM-184.
- 56 Numeral 10.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XIV de los Lineamientos de Información Transparente.
- 57 Numerales 2.1, 2.26, 4.5.3, 10.1, inciso d); 10.2, inciso d) y 10.3 de la NOM-184.
- 58 Artículo 191, fracción XX de la LFTR. Numeral 7.4 de la NOM-184.
- 59 Artículo 7 de la LFPC.
- 60 Artículo 10 BIS de la LFPC.
- 61 Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso u); 5.2.19; y 9 de la NOM-184.
- 62 Numeral 9 de la NOM-184.
- 63 Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso t), 5.2.18, y 9 de la NOM-184.
- 64 Artículo 191, fracción XIII de la LFTR. Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso t); 5.2.18; y 9 de la NOM-184.
- 65 Artículos 92 BIS y 92 TER de la LFPC. Numeral 5.2.18 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XV, inciso ii) de los Lineamientos de Información Transparente.
- 66 Artículo 191, fracciones XI y XII de la LFTR. Numeral 11.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iii) de los Lineamientos de Información Transparente.
- 67 Artículo 191, fracción III de la LFTR. Regla 13, fracción I de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 68 Reglas 13, fracción VIII, y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 69 Artículo 191, fracción III de la LFTR. Reglas 13, fracción IV y 37 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 70 Numerales 5.2.23.1; y 5.2.23.2 de la NOM-184. Regla 13, fracción VI, de las Reglas de Portabilidad Numérica.

15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

- 71 Regla 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 72 Numeral 5.2.23.3 de la NOM-184. Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 73 Reglas 13, fracción IX, 18 y 34 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 74 Reglas 13, fracción XVI, y 21 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 75 Numerales 5.2.23.2 de la NOM-184. Regla 13, fracciones XI y XIV de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 76 Regla 14 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 77 Regla 52 de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 78 Reglas 13, fracción II de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 79 Regla 13, fracciones I y III de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 80 Regla 13, fracción XVII de las Reglas de Portabilidad Numérica.
- 81 Numeral 4.2.1. de la NOM-184.
- 82 Artículo 77 de la LFPC. Numerales 3.5 y 11.1 de la NOM-184.
- 83 Artículo 78 de la LFPC. Numeral 11.1 de la NOM-184.
- 84 Numeral 4.2.3.1 de la NOM-184. Artículo 9, fracción XII, inciso iv) de los Lineamientos de Información Transparente.
- 85 Artículo 83 de la LFPC. Numeral 11.1 de la NOM-184.
- 86 Numerales 5.2.8.1 y 11.1.6 de la NOM-184.
- 87 Numeral 11.1, quinto párrafo de la NOM-184.
- 88 Artículo 82 de la LFPC.
- 89 Artículo 191, fracción VI de la LFTR. Numeral 5.2.6 de la NOM-184.
- 90 Artículo 191, fracción XIV de la LFTR. Artículo 58 de la LFPC.
- 91 Artículo 200, fracciones I y V de la LFTR. Artículos 3 y 9 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 92 Artículo 200, fracciones VI y VIII de la LFTR. Artículos 17, 20 y 23 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 93 Artículo 200, fracción VI de la LFTR. Artículos 17 y 18 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 94 Artículo 200, fracción II de la LFTR. Artículo 5 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 95 Artículo 6 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 96 Artículo 200, fracción VII de la LFTR. Artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 97 Artículo 200, fracción III de la LFTR. Artículos 11 y 12 de los Lineamientos de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones.
- 98 Artículo 191, segundo párrafo, fracción II de la LFTR. Numeral 5.2.28 de la NOM-184.
- 99 Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.
- 100 Numeral 5.1.2.2 apartado 5) inciso o) y 5.2.29 de la NOM-184.
- 101 Numeral 5.2.29 de la NOM-184.
- 102 Artículo 191, segundo párrafo, fracción XIX de la LFTR. Numeral 4.9, primer párrafo de la NOM-184.
- 103 Numeral 4.9, último párrafo de la NOM-184.
- 104 Artículos 1, fracciones III y VII, 7 y 32 de la LFPC y 1 de los Lineamientos de Información Transparente. Numeral 4.3 de la NOM-184.
- 105 Artículo 48 de la LFPC.
- 106 Artículos 145, fracción VI, 146, 191, segundo párrafo, fracción VII y 195 de la LFTR. Numerales 5.1.2.2 apartado 5) inciso d), y 5.2.5 de la NOM-184.
- 107 Artículo 191, fracción VII de la LFTR.
- 108 Lineamientos Quinto, Sexto y Séptimo de los LCSM.
- 109 Lineamientos Cuarto y Sexto de los LCSF.
- 110 Lineamiento Décimo quinto de los LCSM y Lineamiento Décimo Cuarto de los LCSF.
- 111 Artículo 145, fracción I de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
- 112 Artículo 145, fracción II de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
- 113 Artículo 145, fracción III de la LFTR. Artículos 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.



15/2/22, 12:29

DOF - Diario Oficial de la Federación

- 114 Artículo 146 de la LFTR. Artículos 3, 4 y 5 de los Lineamientos de Gestión de Tráfico.
- 115 Numerales 3.6; 5.1.2.2, apartado 5), inciso z); 5.2.26 y 11.4 de la NOM-184.
- 116 Artículo 66, fracción V de la LFPC. Numerales 3.6, 7.2 y 11.4 de la NOM-184.
- 117 Numeral 7.6 de la NOM-184.
- 118 Numerales 3.6, 5.2.26, y 7.2 de la NOM-184.
- 119 Numerales 3.6; 5.2.26; 5.2.27; 7.1; 7.2; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3 y 7.2.4 de la NOM-184.
- 120 Numerales 5.1.2.2, apartado 5), inciso z) y 7.2, último párrafo de la NOM-184.
- 121 Numeral 8.2.1 de la NOM-184.
- 122 Numeral 10.3 de la NOM-184.
  
- 123 Artículo 113 de la LFPC. Numerales 5.2.32.1; y 6.3.3 de la NOM-184.
- 124 Artículo 92 TER de la LFPC. Numeral 7.5 de la NOM-184.
- 125 Numeral 8.2.2 de la NOM-184.
- 126 Artículo 207 de la LFTR.
- 127 Artículo 190 fracciones V, VI y VII de la LFTR. Numeral 4.7 inciso e), 5.1.2.2 apartado 5) inciso s) de la NOM-184. Lineamientos Décimo Noveno y Vigésimo Segundo de los LCMSJ.
- 128 Lineamientos Vigésimo Primero y Vigésimo Sexto de los LCMSJ.
- 129 Numeral 11.4.1 de la NOM-184.
- 130 Artículos 190, fracción IX y X y 200, fracción IV de la LFTR. Lineamientos Trigésimo Segundo, Trigésimo Quinto y Cuadragésimo de los LCMSJ.
- 131 Numerales 3.3 y 6.1 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo de los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil. Lineamiento Décimo Quinto de los LCSF.
- 132 Lineamiento Décimo Octavo, fracción IV de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción IV de los LCSF.
- 133 Numerales 6.2.5, 6.2.7 y 6.2.8 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo, fracciones I y V de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción I y V de los LCSF.
- 134 Numeral 6.2.2 de la NOM-184. Artículo 9, fracción IV de los Lineamientos de Información Transparente
- 135 Numeral 6.2.5 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo, fracciones V y VI de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción V de los LCSM.
- 136 Numeral 6.3.1 de la NOM-184.
- 137 Lineamiento Décimo Octavo, fracción V de los LCSM. Lineamiento Décimo quinto, fracción V de los LCSM.
- 138 Artículo 197 de la LFTR.
- 139 Artículos 197 y 225 de la LFTR.
- 140 Artículos 24, fracciones I y II; y 26 de la LFPC; 578 y 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles; 5 y 12, fracción XXVIII de la Ley Federal de Competencia Económica.
- 141 Artículo 191 de la LFTR. Numeral 12 de la NOM-184.
- 142 Artículo 191, párrafo sexto de la LFTR. Numeral 12 de la NOM-184.
- 143 Artículos 1, fracción IV; y 26 de la LFPC.

**DOF: 27/10/2023**

**ACUERDO por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones modifican el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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, publicado el 25 de enero de 2022.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ACUERDO POR EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICAN EL “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, 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”, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 25 DE ENERO DE 2022.

#### ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
2. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones” (Decreto), que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.
3. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el IFT, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente.
4. El día 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el “Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión”.
5. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el “Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones”

(Estatuto Orgánico), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

6. Con fecha 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF el “ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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”.

7. El 8 de marzo de 2019 se publicó en el DOF 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 (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)”.

8. Con fecha 25 de enero de 2022, se publicó en el DOF el “ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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” (Acuerdo), mismo que abrogó el Acuerdo referido en el Antecedente 6.

## CONSIDERANDOS

**PRIMERO.-** ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. El tercer párrafo del artículo 28 constitucional señala que la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales, asimismo, abre la posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección.

Que de conformidad con el artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo público descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que conforme al artículo 1 fracciones III, IV y V de la LFPC, son principios básicos en las relaciones de consumo, la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, que representen; y, el acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.

Conforme a lo establecido en el artículo 24, fracciones I, IV, V, XII, XIV, XV, XVI y XXVII de la LFPC, la PROFECO tiene facultades para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto

de las materias a que se refiere dicho precepto legal; celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del Gobierno de la Ciudad de México y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 24, fracciones VI y IX de la LFPC, le corresponde orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, así como promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a éstos el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la PROFECO; expedir los lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la PROFECO el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos; y, en términos del artículo 9 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la facultad de expedir los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la PROFECO.

Por otra parte, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), establece que corresponde al IFT y a la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Subprocurador de Telecomunicaciones es el servidor público que propone al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 191 de la LFTR, así también, debe coordinarse con el IFT para la actualización de dichos derechos y su difusión correspondiente a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

**SEGUNDO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL IFT.** De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución), el IFT es un órgano constitucional autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes.

Asimismo, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR señala que el IFT tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

Por otra parte, el cuarto párrafo del artículo 191 de la LFTR establece que corresponde al IFT y la PROFECO determinar los

derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del IFT emitir su Estatuto Orgánico, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del IFT, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deben incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR.

**TERCERO. EL ACUERDO.** El “Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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”, contempla diversos apartados y prerrogativas que se encuentran directamente relacionadas con el ejercicio de los derechos establecidos, entre otros, en el artículo 191 de la LFTR.

No obstante lo anterior, como resultado de la revisión periódica efectuada por PROFECO y el IFT, se consideró conveniente incluir dentro de la redacción del Acuerdo lo establecido en la fracción XV del artículo 191 de la LFTR, referente a la manifestación de ideas, el acceso a la información y a la búsqueda, recepción y difusión de información e ideas, de manera expresa, con el objetivo de que los usuarios tengan mayor claridad al momento de ejercer sus derechos y los hagan valer durante las diversas etapas del consumo de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**CUARTO. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO.** En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 191, fracción XV de la LFTR y con la finalidad de incluir los derechos de los usuarios referentes a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables, la PROFECO, por conducto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, han estimado pertinente modificar el numeral 80 del Acuerdo y sus referencias legales, así como el numeral 89 del Anexo 2 VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES del Acuerdo.

Por todo lo expuesto, la PROFECO y el IFT, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emiten el siguiente:

**ACUERDO POR EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICAN EL “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, 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”, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 25 DE ENERO DE 2022, CONFORME A LO SIGUIENTE:**

**Primero.-** Se ADICIONA un segundo párrafo al numeral 80 del “Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del

Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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”, para quedar como sigue:

80. ...

Tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables<sup>90Bis</sup>.

**Segundo.-** Se ADICIONA un segundo párrafo al numeral 89 del Anexo 2 “**VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** del Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones”, 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, para quedar como sigue:

89. ...

Asimismo, tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.

**Tercero.-** Se ADICIONA al apartado (R-515726) del “Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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”, la nota al pie de página 90 Bis, que se menciona en el segundo párrafo del artículo 80, detallado en el numeral Primero previo, para quedar como sigue:  
90 Bis Artículo 191 fracción XV de la LFTR.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes del día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El presente Acuerdo fue suscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 15 de septiembre de 2023.- Procuraduría Federal del Consumidor: Procurador Federal del Consumidor, Doctor Francisco Ricardo Sheffield Padilla.- Rúbrica.- Instituto Federal de Telecomunicaciones: Coordinador General de Política del Usuario, Doctor **Felipe Alfonso Hernández Maya**.- Rúbrica.  
(R.- 544109)

# 14 PRINCIPIOS

## DE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS CONSUMIDORES\*

### **I. LIBERTAD DE ELEGIR**

Tienes derecho a elegir libremente a tu proveedor, los servicios que desees contratar y la forma de pago.

### **II. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios y sus características y el monto total a pagar por el servicio o producto que te ofrezcan de manera notoria y visible.

### **III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS**

Tienes derecho a conocer los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, antes de contratar un servicio. El contrato de adhesión debe estar registrado previamente en Profeco.

### **IV. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL**

Tienes derecho al desbloqueo del equipo una vez liquidado, en máximo 24 horas cuando la solicitud se haya realizado en día y hora hábil.

### **V. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO**

Tienes derecho a la portabilidad en 24 horas conservando tu número.

### **VI. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS**

Tienes derecho a que el equipo terminal cuente con una garantía no menor a 90 días naturales y a que se te entregue por escrito y en español la póliza de garantía.

### **VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

Tienes derecho a solicitar y recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de servicios y a que los centros de atención cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atenderte.

### **VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD**

Tienes derecho a la protección de tus datos personales y a que sólo con tu consentimiento recibir llamadas publicitarias.

### **IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED**

Tienes derecho a exigir calidad y recibir una compensación, bonificación o descuento mínimo del 20% por fallas en el servicio o por cargos indebidos, por causas imputables a tu proveedor.



## **X. FACTURACIÓN**

Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

## **XI. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA**

Tienes derecho a la suspensión del servicio por reporte de robo o extravío para evitar cobros indebidos.

## **XII. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR**

Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámites, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones.

## **XIII. TELEVISIÓN DE PAGA**

Si tu servicio es de televisión de paga, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan en tu zona geográfica y las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

## **XIV. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES**

Tienes derecho a que Profeco te proteja y represente para asegurar que tus derechos sean respetados.

\*Este documento fue elaborado tomando como referencia la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2022, que puedes consultar en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5641266&fecha=25/01/2022](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5641266&fecha=25/01/2022), así como su modificación publicada en ese mismo medio el 27 de octubre de 2023, disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5706841&fecha=27/10/2023#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5706841&fecha=27/10/2023#gsc.tab=0).

Visita [www.concilianet.profeco.gob.mx](http://www.concilianet.profeco.gob.mx) para quejas electrónicas, visita nuestras Delegaciones o Subdelegaciones o llama al 55.5568.8722 desde la Ciudad de México y al 01.800.468.8722 desde cualquier lugar de la República Mexicana.

### **EN UNEFON**

Por teléfono: \*611 o 800.1010.288 las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **POR CHAT**

Desde la página: [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx), Twitter y Facebook.

### **PROFECO**

¡Conoce y ejerce tus derechos como consumidor responsable! El Teléfono del Consumidor te respalda: 55.5568.8722, Twitter @profeco y Facebook ProfecoOficial.

# REPORTE POR ROBO O EXTRAVÍO

**EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO ESTOS SON LOS REQUISITOS Y PASOS QUE SEGUIR PARA SUSPENDER UNA O VARIAS LÍNEAS.**

## Requisitos:

- 1.- Únicamente se podrá ejecutar el trámite cuando sea solicitado por el titular de la línea / Representante Legal o contacto registrado.
- 2.- Se podrá realizar el trámite siempre y cuando la línea se encuentre activa en sistema.
- 3.- Se podrá realizar el trámite siempre y cuando la línea no se encuentre suspendida por falta de pago.

## Pasos

1. Realizar el reporte de robo o extravío en:

- a. Call Center:

- I. Marcando sin costo desde un equipo Unefon \*611
- II. Llamando al 800-1010-288
- III. Desde EE.UU.: 1-855-277-717 o \*611
- IV. Desde Canadá: 1-800-590-687
- V. Desde el resto del mundo 005-255-521-62-309

- b. Centro de Atención

- I. Consulta su ubicación y horario en: <https://www.unefon.com.mx/tiendas/index.php>

- c. En el chat de atención a clientes de Unefon

- I. [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)  
Disponible lunes a sábado de 08:00 a 22:00 hrs. (Horario del centro de México).

2. Proporcionar la información solicitada para identificar la cuenta o línea solicitada y autenticar el usuario de la línea o la identidad del titular de la cuenta.

3. De cumplir con las validaciones necesarias el ejecutivo realizara en ese momento la suspensión de la línea.

4. En caso de no cumplir con las validaciones solicitadas no se podrá continuar con el trámite.

\*Al suspender el servicio por robo o extravío se suspenderán los cobros relacionados con la presentación del Servicio de Telecomunicaciones hasta por 10 (diez) días naturales siguientes al reporte y sólo se cobrarán los cargos asociados a saldos insolutos de telecomunicaciones y el Equipo Terminal de telecomunicaciones.

Si acabas de adquirir u obtener un equipo móvil/celular y deseas verificar que no se encuentre dado de alta en la lista mundial de equipos móviles/celulares robados o extraviados, hazlo aquí: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei>

Entra a [www.concilianet.profeco.gob.mx](http://www.concilianet.profeco.gob.mx) para quejas electrónicas.  
Visita nuestras Delegaciones o Subdelegaciones o llama al 5568 8722 desde la Ciudad de México y al 800 468 8722 desde el interior de la República Mexicana.

## QUEREMOS SERVIRTE MEJOR, CONTÁCTANOS:

### En Unefon

Por teléfono: \*611 o 800 200 9333, 800 333 0611 y 800 1010 las 24 horas del día, los 365 días del año. Por chat: desde la página [www.unefon.com.mx](http://www.unefon.com.mx)



@Unefon



Unefon

### Profeco

¡Conoce y ejerce tus derechos como consumidor responsable!  
El Teléfono del Consumidor te respalda: 5568.8722



@Profeco



ProfecoOficial

\*Este documento fue elaborado tomando como referencia la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015.

# LISTA DE PRECIOS DE EQUIPOS

| Descripción                      | Precio de lista | Descripción                     | Precio de lista |
|----------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| ALC 5048 PIXI4 5.5 INCHES DORADO | \$2,299.00      | ALC 1C 5009 ROSA                | \$2,299.00      |
| ALC 5048 PIXI4 5.5 INCHES NEGRO  | \$2,299.00      | ALCATEL 1C 2019 NEGRO           | \$1,299.00      |
| ALC 5048 PIXI4 5.5 INCHES ROSA   | \$2,299.00      | ALCATEL 1C 2019 ROSA            | \$1,299.00      |
| ALC 50980 PIXI4 6 INCHES DORADO  | \$2,899.00      | ALC 3C 5026 AZUL                | \$2,799.00      |
| ALC 50980 PIXI4 6 INCHES NEGRO   | \$2,899.00      | ALC 3C 5026 NEGRO               | \$2,799.00      |
| ALC A3 PLUS 3G 5011 NEGRO        | \$2,399.00      | ALC 3C 5026 ROSA                | \$2,799.00      |
| ALC A3 PLUS 3G 5011 DORADO       | \$2,399.00      | ALCATEL POP 3 5015 NEGRO        | \$1,899.00      |
| ALC A3 PLUS 3G 5011 ROSA         | \$2,399.00      | ALCATEL POP 3 5015 DORADO       | \$1,899.00      |
| ALC A5 5085 LC                   | \$2,789.00      | ALCATEL 5054S (POP 3 ) BLANCO   | \$2,299.00      |
| ALC A5 5085 NEGRO                | \$2,789.00      | ALCATEL 5054S (POP 3 ) NEGRO    | \$2,299.00      |
| ALC A5 5085 DORADO               | \$2,789.00      | ALC POP 3 DORADO                | \$2,299.00      |
| ALC IDOL 3 DORADO                | \$3,499.00      | ALC U3GL 4034 AZUL              | \$1,239.00      |
| ALC IDOL 3 NEGRO                 | \$3,499.00      | ALC U3GL 4034 NEGRO             | \$1,239.00      |
| ALC PIXI 3 3.5 IN BLANCO         | \$899.00        | ALC U3GL 4034 ROSA              | \$1,239.00      |
| ALC PIXI 3 3.5 IN NEGRO          | \$899.00        | ALCATEL 1S 2019 NEGRO           | \$2,499.00      |
| ALC PIXI 3 3.5 IN ROSA           | \$899.00        | ALCATEL 1S 2019 ROSA            | \$2,499.00      |
| ALC PIXI 3 4 IN BLANCO           | \$1,099.00      | ALCATEL 3 2019 AZUL GRADIANTE   | \$3,299.00      |
| ALC PIXI 3 4 IN NEGRO            | \$1,099.00      | ALCATEL 3 2019 MORADO GRADIANTE | \$3,299.00      |
| ALC PIXI 3 4.5 IN BLANCO         | \$1,299.00      | ALCATEL 1E NEGRO                | \$1,099.00      |
| ALC PIXI 3 4.5 IN NEGRO          | \$1,299.00      | ALCATEL 1E ROSA                 | \$1,099.00      |
| ALC POP4S ROSA                   | \$4,500.00      | ALCATEL 1 2019 NEGRO            | \$1,499.00      |
| ALC POP4S GRIS OSCURO            | \$4,500.00      | ALCATEL 1 2019 ROSA             | \$1,499.00      |
| ALC SHINE LITE 5080 DORADO       | \$2,789.00      | ALCATEL 1B NEGRO                | \$1,959.00      |
| ALC SHINE LITE 5080 NEGRO        | \$2,789.00      | ALCATEL 1B VERDE                | \$1,959.00      |
| ALC U3 4049 NEGRO                | \$1,299.00      | ALCATEL 1V 2020 VERDE           | \$2,799.00      |
| ALC U3 4049 DORADO               | \$1,299.00      | ALCATEL 1V 2020 NEGRO           | \$2,799.00      |
| ALC U3 4049 ROSA                 | \$1,299.00      | ALCATEL 3 2020 NEGRO            | \$3,649.00      |
| ALC U5 3G 4047G NEGRO            | \$1,699.00      | ALCATEL 3 2020 VERDE            | \$3,649.00      |
| ALC U5 3G 4047G DORADO           | \$1,699.00      | ALCATEL 3 2020 ROSA             | \$3,649.00      |
| ALC U5 3G 4047G ROSA             | \$1,699.00      | ALCATEL 3 2020 AZUL             | \$3,649.00      |
| ALC U5 PLUS 4047A NEGRO          | \$1,999.00      | ALCATEL 1B 5002M NEGRO          | \$1,899.00      |
| ALC U5 PLUS 4047A DORADO         | \$1,999.00      | ALCATEL 1B 5002M VERDE          | \$1,899.00      |
| ALC U5 PLUS 4047A ROSA           | \$1,999.00      | ALCATEL 1 SE 32GB GRIS          | \$2,949.00      |
| ALC 1C 5009 DORADO               | \$2,299.00      | ALCATEL 1 SE 32GB AZUL          | \$2,949.00      |
| ALC 1C 5009 NEGRO                | \$2,299.00      | ALCATEL 1 SE 32GB NEGRO         | \$2,949.00      |

| Descripción                            | Precio de lista | Descripción                                | Precio de lista |
|----------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|-----------------|
| TCL 10 SE 64GB AZUL                    | \$4,889.00      | HISENSE H40 BUNDLE                         | \$9,999.00      |
| TCL 10 SE 64GB PLATA                   | \$4,889.00      | HISENSE E40 AZUL                           | \$3,149.00      |
| HISENSE H30 HLTE315E VIOLET OCEAN      | \$5,999.00      | HISENSE E20 AZUL                           | \$1,999.00      |
| HISENSE H30 HLTE315E ICE BLUE          | \$5,999.00      | HISENSE U3 2021 AZUL                       | \$1,499.00      |
| HISENSE H30 LITE HLTE223E VIOLET OCEAN | \$3,499.00      | HISENSE E50 LITE VERDE                     | \$2,999.00      |
| HISENSE H30 LITE HLTE223E ICE BLUE     | \$3,499.00      | HISENSE E50 AZUL                           | \$3,599.00      |
| HISENSE V5 HLTE221E MIDNIGHT BLUE      | \$2,999.00      | HISENSE E50 VERDE                          | \$3,599.00      |
| HISENSE V5 HLTE221E LUNAR GREY         | \$2,999.00      | HISENSE H50 LITE AZUL                      | \$4,499.00      |
| HISE F20 NEGRO                         | \$2,199.00      | HISENSE U50 AZUL                           | \$2,699.00      |
| HISE F20 DORADO                        | \$2,199.00      | SAM GRAND PRIME PLUS SMG532M NEGRO         | \$3,499.00      |
| HISENSE F23 DORADO                     | \$2,999.00      | SAM GRAND PRIME PLUS SMG532M DORADO        | \$3,499.00      |
| HISENSE F23 PLATA                      | \$2,999.00      | SAM GRAND PRIME PLUS SMG532M ROSA          | \$3,499.00      |
| HISENSE F23 ROSA                       | \$2,999.00      | SAM GRAND PRIME PLUS SMG532M PLATA         | \$3,499.00      |
| HISE F23 PLUS DORADO                   | \$2,799.00      | SAM GAL GND PRIME PLUS 16 GB SMG532 NEGRO  | \$3,300.00      |
| HISE F23 PLUS NEGRO                    | \$2,799.00      | SAM GAL GND PRIME PLUS 16 GB SMG532 DORADO | \$3,300.00      |
| HISE F23 PLUS AZUL                     | \$2,799.00      | SAM GAL GND PRIME PLUS 16 GB SMG532 ROSA   | \$3,300.00      |
| HISENSE F24 NEGRO                      | \$4,159.00      | SAM GAL GND PRIME PLUS 16 GB SMG532 PLATA  | \$3,300.00      |
| HISENSE F24 PP                         | \$4,159.00      | SAM J5 PRIME SMG570M NEGRO                 | \$6,600.00      |
| HISENSE F24 AZUL                       | \$4,159.00      | SAM J5 PRIME SMG570M DORADO                | \$6,600.00      |
| HISE F8 MINI S NEGRO                   | \$3,499.00      | SAM J7 PRIME SMG610M NEGRO                 | \$6,919.00      |
| HISE F8 MINI S ROSA                    | \$3,499.00      | SAM J7 PRIME SMG610M DORADO                | \$6,919.00      |
| HISE L675 PRO GRIS                     | \$1,529.00      | SAM J7 PRIME SMG610M ROSA                  | \$6,919.00      |
| HISE L675 PRO PLATA                    | \$1,529.00      | SAM GALAXY J4 PS SM415 NEGRO               | \$3,999.00      |
| HISE L675 PRO DORADO                   | \$1,529.00      | SAM GALAXY J4 PS SM415 ROSA                | \$3,999.00      |
| HISENSE U963 DORADO                    | \$1,499.00      | SAMSUNG GALAXY A30 SMA305 AZUL             | \$5,499.00      |
| HISENSE U963 NEGRO                     | \$1,499.00      | SAMSUNG GALAXY A30 SMA305 BLANCO           | \$5,499.00      |
| HISENSE U963 ROSA                      | \$1,499.00      | SAMSUNG GALAXY A30 SMA305 NEGRO            | \$5,499.00      |
| HISE U965 DORADO ROSA                  | \$1,899.00      | SAMSUNG GALAXY A50 SMA505 AZUL             | \$7,999.00      |
| HISE U965 NEGRO                        | \$1,899.00      | SAMSUNG GALAXY A50 SMA505 BLANCO           | \$7,999.00      |
| HISE V3 MORADO                         | \$2,499.00      | SAMSUNG GALAXY A50 SMA505 NEGRO            | \$7,999.00      |
| HISE V3 AZUL                           | \$2,499.00      | SAMSUNG GALAXY A51 BLANCO                  | \$8,299.00      |
| HISE V3 ROJO                           | \$2,499.00      | SAMSUNG GALAXY A51 NEGRO                   | \$8,299.00      |
| HISENSE U1 AZUL                        | \$1,199.00      | SAMSUNG GALAXY A10 AZUL                    | \$3,499.00      |
| HISENSE U1 NEGRO                       | \$1,199.00      | SAMSUNG GALAXY A10 ROJO                    | \$3,499.00      |
| HISENSE U3 AZUL                        | \$1,599.00      | SAMSUNG GALAXY A10 NEGRO                   | \$3,499.00      |
| HISENSE U3 DORADO                      | \$1,599.00      | SAMSUNG GALAXY A20 AZUL                    | \$4,499.00      |
| HISENSE U3 NEGRO                       | \$1,599.00      | SAMSUNG GALAXY A20 ROJO                    | \$4,499.00      |
| HISENSE V8 AZUL                        | \$3,999.00      | SAMSUNG GALAXY A20 NEGRO                   | \$4,499.00      |
| HISENSE V8 ROJO                        | \$3,999.00      | SAMSUNG GALAXY A50 128GB AZUL              | \$7,499.00      |
| HISENSE H40 LITE AZUL                  | \$3,799.00      | SAMSUNG GALAXY A50 128GB NEGRO             | \$7,499.00      |
| HISENSE H40 LITE NEGRO                 | \$3,799.00      | SAMSUNG GALAXY A50 128GB BLANCO            | \$7,499.00      |

| Descripción                     | Precio de lista | Descripción                        | Precio de lista |
|---------------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|
| SAMSUNG GALAXY A10S AZUL        | \$3,699.00      | HUAWEI Y5 NEO NEGRO                | \$2,199.00      |
| SAMSUNG GALAXY A10S NEGRO       | \$3,699.00      | HUAWEI Y5 NEO CAFE                 | \$2,199.00      |
| SAMSUNG GALAXY A10S ROJO        | \$3,699.00      | HUAWEI NOVA 5T NEGRO               | \$9,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A30S LILA        | \$6,799.00      | HUAWEI NOVA 5T MORADO              | \$9,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A30S NEGRO       | \$6,799.00      | HUAWEI NOVA 5T AZUL                | \$9,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A30S BLANCO      | \$6,799.00      | HONOR 9X NEGRO                     | \$5,599.00      |
| SAMSUNG GALAXY A20S AZUL        | \$5,299.00      | HONOR 9X AZUL                      | \$5,599.00      |
| SAMSUNG GALAXY A20S NEGRO       | \$5,299.00      | HUA P30 LITE 256GB NEGRO           | \$7,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A20S ROJO        | \$5,299.00      | HUA P30 LITE 256GB AZUL            | \$7,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A02S NEGRO       | \$3,999.00      | HUA P30 LITE 256GB MORADO          | \$7,999.00      |
| SAMSUNG GALAXY A02S AZUL        | \$3,999.00      | HUAWEI Y9S MIDNIGHT BLACK          | \$6,999.00      |
| HUA G ELITE PLUS SLAL03 NEGRO   | \$3,699.00      | HUAWEI Y9S BREATHING CRYSTAL       | \$6,999.00      |
| HUA G ELITE PLUS SLAL03 DORADO  | \$3,699.00      | HUAWEI Y9 PRIME MIDNIGHT BLACK     | \$5,499.00      |
| HUA GW METAL TRTL53 GRIS        | \$5,499.00      | HUAWEI Y9 PRIME OLIVE GREEN        | \$5,499.00      |
| HUA GW METAL TRTL53 DORADO      | \$5,499.00      | HUAWEI Y6S AZUL                    | \$3,789.00      |
| HUA Y5 2017 MAYAL03 GRIS        | \$2,599.00      | HUAWEI Y6S NEGRO                   | \$3,789.00      |
| HUA Y5 2017 MAYAL03 DORADO      | \$2,599.00      | HUAWEI Y8S NEGRO                   | \$5,799.00      |
| HUA DURA Y5 2018 NEGRO          | \$2,699.00      | HUAWEI Y8S VERDE                   | \$5,799.00      |
| HUA DURA Y5 2018 AZUL           | \$2,699.00      | HUAWEI P40 LITE NEGRO              | \$7,499.00      |
| HUA DURA Y5 2018 DORADO         | \$2,699.00      | HUAWEI P40 LITE VERDE              | \$7,499.00      |
| HUAWEI Y5 II NEGRO              | \$2,299.00      | HUAWEI P40 LITE GRIS               | \$7,499.00      |
| HUAWEI Y5 II DORADO             | \$2,299.00      | HUAWEI Y7P NEGRO                   | \$5,499.00      |
| HUAWEI Y5 II ROSA               | \$2,299.00      | HUAWEI Y7P VERDE                   | \$5,499.00      |
| HUAWEI Y5 II AZUL               | \$2,299.00      | HUAWEI Y6P NEGRO                   | \$4,499.00      |
| HUA Y5 LITE 2017 CROL03 GRIS    | \$2,299.00      | HUAWEI Y6P VERDE                   | \$4,499.00      |
| HUA Y5 LITE 2017 CROL03 DORADO  | \$2,299.00      | HUAWEI Y6P MORADO                  | \$4,499.00      |
| HUA Y5 LITE 2017 CROL03 AZUL    | \$2,299.00      | HUAWEI Y5P NEGRO                   | \$2,899.00      |
| HUA Y5 LITE 2017 CROL03 ROSA    | \$2,299.00      | HUAWEI Y5P AZUL                    | \$2,899.00      |
| HUA Y5 PRO MYAL13 GRIS          | \$3,099.00      | HONOR 8A PRO VERDE                 | \$3,499.00      |
| HUA Y5 PRO MYAL13 DORADO        | \$3,099.00      | HONOR 9X LITE VERDE                | \$4,999.00      |
| HUAWEI Y9 2019 NEGRO            | \$5,999.00      | HONOR 9X LITE NEGRO                | \$4,999.00      |
| HUAWEI Y9 2019 AZUL             | \$5,999.00      | HUAWEI P40 AZUL                    | \$17,989.00     |
| HUAWEI Y9 2019 ROSA             | \$5,999.00      | HUAWEI P40 GRIS                    | \$17,989.00     |
| HUAWEI Y7 2019 NEGRO            | \$4,799.00      | HUAWEI P40 PRO AZUL                | \$24,999.00     |
| HUAWEI Y7 2019 ROJO             | \$4,799.00      | HUAWEI P40 PRO GRIS                | \$24,999.00     |
| HUAWEI P30 LITE MORADO TWILIGHT | \$6,599.00      | OPPO A72 NEGRO                     | \$6,999.00      |
| HUAWEI P30 LITE NEGRO           | \$6,599.00      | OPPO A72 BLANCO                    | \$6,999.00      |
| HUAWEI P30 LITE AZUL UNICORNIO  | \$6,599.00      | OPPO A12 NEGRO                     | \$3,999.00      |
| HONOR 8A ROJO                   | \$2,499.00      | OPPO A12 AZUL                      | \$3,999.00      |
| HONOR 8A AZUL                   | \$2,499.00      | HONOR 9A VERDE BUNDLE BAND 5 NEGRO | \$3,499.00      |
| HONOR 8A NEGRO                  | \$2,499.00      | HUAWEI Y9A PLATA                   | \$7,499.00      |

| Descripción                            | Precio de lista | Descripción                           | Precio de lista |
|----------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------|
| HUAWEI Y9A ROSA                        | \$7,499.00      | MOT MOTO G5 PLUS XT1680 AZUL          | \$6,999.00      |
| HUAWEI Y7A VERDE                       | \$5,799.00      | MOT MOTO G7 POWER XT19552 AZUL MARINO | \$5,599.00      |
| HUAWEI Y7A ROSA                        | \$5,799.00      | MOTO MOTO G7 POWER XT19552 VT SUNSET  | \$5,599.00      |
| HONOR 10X LITE EMERALD GREEN           | \$5,299.00      | MOT MOTO C XT1756 NEGRO               | \$2,299.00      |
| HONOR 10X LITE ICELANDIC FROST         | \$5,299.00      | MOT MOTO C XT1756 AZUL                | \$2,299.00      |
| OPPO A15 AZUL                          | \$4,139.00      | MOT MOTO Z2 PLAY XT171006 GRIS        | \$10,999.00     |
| OPPO A15 NEGRO                         | \$4,139.00      | MOT MOTO Z2 PLAY XT171006 DORADO      | \$10,999.00     |
| OPPO A53 NEGRO                         | \$5,499.00      | MOT MOTO Z2 PLAY XT171006 AZUL        | \$10,999.00     |
| OPPO A53 VERDE                         | \$5,499.00      | MOTOROLA MOTO E6 PLAY AZUL            | \$2,699.00      |
| OPPO RENO5 LITE NEGRO                  | \$8,499.00      | MOTOROLA MOTO E6 PLAY NEGRO           | \$2,699.00      |
| OPPO RENO5 LITE VIOLETA                | \$8,499.00      | MOTOROLA MOTO G7 PLAY XT19522 AZUL    | \$3,999.00      |
| OPPO A54 NEGRO                         | \$6,499.00      | MOTOROLA MOTO G7 PLAY XT19522 DORADO  | \$3,999.00      |
| OPPO A54 AZUL                          | \$6,499.00      | MOTOROLA MOTO E6 PLUS GRAFITO         | \$3,699.00      |
| REALME 7 5G AZUL                       | \$7,999.00      | MOTOROLA MOTO E6 PLUS CHERRY          | \$3,699.00      |
| REALME 7 5G VERDE                      | \$7,999.00      | MOTOROLA MOTO G8 PLAY GRIS OBSIDIANA  | \$4,499.00      |
| REALME C11 2021 GRIS                   | \$3,299.00      | MOTOROLA MOTO G8 PLAY FRAMBUESA       | \$4,499.00      |
| REALME C11 2021 AZUL                   | \$3,299.00      | MOTOROLA MOTO G8 PLUS AZUL NOCTURNO   | \$6,499.00      |
| REALME C21Y NEGRO                      | \$4,299.00      | MOTOROLA MOTO G8 PLUS RUBI            | \$6,499.00      |
| REALME C21Y AZUL                       | \$4,299.00      | MOTOROLA G8 POWER AZUL                | \$5,499.00      |
| HUAWEI NOVA 8 DORADO                   | \$11,999.00     | MOTOROLA G8 POWER GRIS                | \$5,499.00      |
| HUAWEI NOVA Y60 MIDNIGHT BLACK         | \$4,889.00      | MOTOROLA ONE HYPER AZUL ICEBERG       | \$8,999.00      |
| HUAWEI NOVA Y60 CRUSH GREEN            | \$4,889.00      | MOTOROLA ONE HYPER VIOLETA            | \$8,999.00      |
| HUAWEI NOVA8I MOONLIGHT SILVER         | \$8,499.00      | MOTOROLA E6S AZUL ARRECIFE            | \$3,299.00      |
| HUAWEI NOVA8I STARRY BLACK             | \$8,499.00      | MOTOROLA E6S ROJO SCARLET             | \$3,299.00      |
| HUAWEI NOVA8I INTERSTELLAR BLUE        | \$8,499.00      | MOTOROLA E6S GRIS                     | \$3,299.00      |
| MOT MOTO E4 XT1764 GRIS                | \$3,599.00      | MOTOROLA E6S ROSA                     | \$3,299.00      |
| MOT MOTO E4 XT1764 AZUL                | \$3,599.00      | MOTOROLA G8 POWER LITE MORA AZUL      | \$3,999.00      |
| MOT MOTO E4 XT1764 DORADO              | \$3,599.00      | MOTOROLA G8 POWER LITE TURQUESA       | \$3,999.00      |
| MOT MOTO G4 NEGRO                      | \$4,799.00      | MOTOROLA EDGE GRIS MIDNIGHT           | \$15,999.00     |
| MOT MOTO G4 PLAY NEGRO                 | \$3,799.00      | MOTOROLA EDGE ROJO PLUM               | \$15,999.00     |
| MOT MOTO X PLAY NEGRO                  | \$7,499.00      | MOTOROLA G9 PLAY AZUL ELECTRICO       | \$5,299.00      |
| MOT MOTO X PLAY BLANCO                 | \$7,499.00      | MOTOROLA G9 PLAY VERDE EVERGREEN      | \$5,299.00      |
| MOTO E5 XT1922 17 GRIS                 | \$3,699.00      | MOTOROLA G9 PLAY ROSA SPRING          | \$5,299.00      |
| MOTO E5 XT1922 17 DORADO               | \$3,699.00      | MOTOROLA G9 PLUS AZUL DIVE            | \$7,299.00      |
| MOTOROLA MOTO E5 PLAY XT1920 18 NEGRO  | \$2,999.00      | MOTOROLA G9 PLUS ROSA CHAMPAGNE       | \$7,299.00      |
| MOTOROLA MOTO E5 PLAY XT1920 18 DORADO | \$2,999.00      | MOTOROLA E7 PLUS AZUL MYSTIC          | \$4,299.00      |
| MOT MOTO G4 PLUS NEGRO                 | \$5,799.00      | MOTOROLA E7 PLUS NARANJA TWILIGHT     | \$4,299.00      |
| MOT MOTO G5 XT1670 DORADO              | \$5,599.00      | MOTOROLA G9 POWER MORADO SONICO       | \$6,299.00      |
| MOT MOTO G5 XT1670 GRIS                | \$5,599.00      | MOTOROLA G9 POWER VERDE GRAFITO       | \$6,299.00      |
| MOT MOTO G5 PLUS XT1680 DORADO         | \$6,999.00      | MOTOROLA E7 GRIS MINERAL              | \$3,699.00      |
| MOT MOTO G5 PLUS XT1680 GRIS           | \$6,999.00      | MOTOROLA E7 AZUL AQUA                 | \$3,699.00      |



| Descripción                           | Precio de lista | Descripción                 | Precio de lista |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| MOT MOTO E2 NEGRO GSM                 | \$1,999.00      | LG K10 M250H GRIS           | \$5,499.00      |
| MOT MOTO E2 BLANCO GSM                | \$1,999.00      | LG K10 M250H DORADO         | \$5,499.00      |
| MOTOROLA E6I ROSA                     | \$3,299.00      | LG K4 X230H GRIS            | \$3,199.00      |
| MOTOROLA E6I GRIS                     | \$3,299.00      | LG K4 X230H CAFE            | \$3,199.00      |
| MOTOROLA G100 AZUL NIMBUS             | \$12,999.00     | LG K4 LITE X230HV NEGRO     | \$2,599.00      |
| MOTOROLA G100 VERDE BOREAL            | \$12,999.00     | LG K4 LITE X230HV DORADO    | \$2,599.00      |
| MOTOROLA E7I POWER AZUL               | \$3,499.00      | LG Q6 PLATA                 | \$2,299.00      |
| MOTOROLA E7I POWER NARANJA            | \$3,499.00      | LG Q6 DORADO                | \$2,299.00      |
| MOTOROLA G20 ROSA                     | \$4,599.00      | LG Q6 PRIME M700H TITANIO   | \$5,999.00      |
| MOTOROLA G20 AZUL                     | \$4,599.00      | LG Q6 PRIME M700H DORADO    | \$5,999.00      |
| ZTE BLADE A321 AZUL                   | \$1,999.00      | LG Q7 TITANIO               | \$2,399.00      |
| ZTE BLADE A321 GRIS                   | \$1,999.00      | LG Q7 DORADO                | \$2,399.00      |
| ZTE BLADE A511 DORADO                 | \$2,159.00      | LG X CAM TITANIO            | \$5,499.00      |
| ZTE BLADE A511 NEGRO                  | \$2,159.00      | LG X CAM ROSA               | \$5,499.00      |
| ZTE BLADE A521 NEGRO                  | \$2,479.00      | LG X CAM DORADO             | \$5,499.00      |
| ZTE BLADE A521 BLANCO                 | \$2,479.00      | LG X SCREEN NEGRO           | \$4,599.00      |
| ZTE BLADE A6 NEGRO                    | \$3,599.00      | LG X SCREEN ROSA            | \$4,599.00      |
| ZTE BLADE A6 PLATA                    | \$3,599.00      | LG X STYLE K200MT DORADO    | \$3,499.00      |
| ZTE BLADE V8 MINI NEGRO               | \$4,189.00      | LG X STYLE K200MT TITANIO   | \$3,499.00      |
| ZTE BLADE V8 MINI PLATA CON NARANJA   | \$4,189.00      | LG ZONE PLATA               | \$3,999.00      |
| ZTE BLADE V8 MINI DORADO              | \$4,189.00      | LG ZONE DORADO              | \$3,999.00      |
| ZTE BLADE A3 LITE GRIS                | \$1,799.00      | SONY XPERIA E5 F3313 BLANCO | \$4,649.00      |
| ZTE BLADE A3 LITE DORADO              | \$1,799.00      | SONY XPERIA E5 F3313 NEGRO  | \$4,649.00      |
| ZTE BLADE A7 2019 AZUL                | \$2,799.00      | SONY XPERIA XA NEGRO        | \$6,799.00      |
| ZTE BLADE A7 2019 GRADIANTE           | \$2,799.00      | SONY XPERIA XA VER LIMA     | \$6,799.00      |
| ZTE BLADE V2020 VITA AZUL NACARADO    | \$4,999.00      | SONY XPERIA XA ULTRA NEGRO  | \$7,999.00      |
| ZTE BLADE V2020 VITA MORADO GRADIENTE | \$4,999.00      | BLU L5 ADVANCE LIMA         | \$998.00        |
| NOKIA 1 PLUS ROJO                     | \$1,999.00      | BLU L5 ADVANCE VERDE        | \$998.00        |
| NOKIA 1 PLUS AZUL                     | \$1,999.00      | BLU L5 ADVANCE ARENA        | \$998.00        |
| NOKIA 1 PLUS NEGRO                    | \$1,999.00      | BLU L5 ADVANCE PLATA        | \$998.00        |
| NOKIA 2.2 NEGRO                       | \$2,239.00      | BLU L5 ADVANCE NEGRO        | \$998.00        |
| NOKIA 4.2 NEGRO                       | \$3,349.00      | BLU J7 CAFE                 | \$2,299.00      |
| NOKIA 4.2 ROSA                        | \$3,349.00      | BLU J7 NEGRO                | \$2,299.00      |
| ZTE BLADE L110 NEGRO                  | \$1,099.00      | BLU J7 AZUL                 | \$2,299.00      |
| ZTE BLADE L110 BLANCO                 | \$1,099.00      |                             |                 |
| LANIX ILIUM M5 NEGRO                  | \$1,999.00      |                             |                 |
| LANIX X120C GRIS CON VERDE            | \$999.00        |                             |                 |
| LANIX X220 NEGRO                      | \$1,259.00      |                             |                 |
| LANIX X220 DORADO                     | \$1,259.00      |                             |                 |
| LANIX X520 NEGRO                      | \$1,699.00      |                             |                 |
| LANIX X520 DORADO                     | \$1,699.00      |                             |                 |