



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/169/2024

Expediente: PFC.H.C.1/110/2024.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	ARLOESI GROUP, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	MOBILEARIONET
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET MÓVIL Y/O INTERNET FIJO
NÚMERO DE REGISTRO:	160-2024
FECHA DE REGISTRO:	05/04/2024



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET098221AU-517884
VIGENCIA:	21/03/2029
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARLOESI GROUP, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 05 días del mes de abril del año 2024.

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **160-2024** de fecha **05 de abril de 2024**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.





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

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

NOTIFÍQUESE al proveedor.

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



Arloesi Group, S.A. de C.V.
RFC. AGR-150702-P33
MOBILEARIONET
Av. Ejército Nacional no. 207, Col. Verónica Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, CDMX, CP 11300
Tel. 55 2601 4220 <http://www.mobilearionet.com.mx>
e-mail: atencion_clientes@mobilearionet.com.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET MÓVIL Y/O INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE **PREPAGO** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, **ARLOESI GROUP SA DE CV**, CON NOMBRE COMERCIAL DE "MOBILEARIONET" A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN EL REGISTRO DE TITULAR DE LA LÍNEA EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que los datos consistentes en el domicilio, RFC y datos de localización del domicilio son ciertos y se encuentran establecidos en la carátula del presente contrato.
- b) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) 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.
- d) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente contrato de adhesión y (la cual forma parte integrante del referido contrato).
- e) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o internet fijo que puede incluir uno o varios de los siguientes servicios: voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS (en adelante el Servicio), de manera conjunta o separada, continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado en el medio de adquisición.

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 efectúe 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 Para que el SUSCRIPTOR haga uso de los Servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o internet fijo, es necesario que cuente con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones debidamente homologado y compatible, para verificar compatibilidad se debe ingresar en la página web mobilearionet.com.mx/valida-telefono.

Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio del internet Móvil deberá contar con un Módem debidamente homologado y compatible, para verificar compatibilidad se debe ingresar a la misma en la página web mobilearionet.com.mx/valida-telefono. Con el número de IMEI del equipo.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas para el servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o Internet Fijo, llamando al 55 2601 4220 o al *611 y vía Internet en la liga de internet www.mobilearionet.com.mx.

Para el servicio de módem, internet móvil podrá revisar su saldo vía Internet en la liga www.mobilearionet.com.mx. En el apartado de Clientes y en las aplicaciones móviles publicadas en las plataformas de App Store y Google Play



Arloesi Group, S.A. de C.V.
RFC. AGR-150702-P33
MOBILEARIONET
Av. Ejército Nacional no. 207, Col. Verónica Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, CDMX, CP 11300
Tel. 55 2601 4220 <http://www.mobilearionet.com.mx>
e-mail: atencion_clientes@mobilearionet.com.mx

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPUTOR a través de la siguiente liga: www.mobilearionet.com.mx.

2. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

Los servicios cuentan un ciclo de vida que consta de 4 fases, que se ejecutan progresivamente, de la manera siguiente:
Fase 1. ACTIVO

Línea en operación, se considera como servicio activo líneas nuevas y líneas que se encuentran con un Paquete de Beneficios vigente. Una vez que se termine el periodo del servicio, la línea pasará a la fase 2.

Fase 2. SUSPENDIDO TRÁFICO SALIENTE

Si el Suscriptor no cuenta con un Paquete de Beneficios vigente y/o no realiza una Recarga dentro de la Etapa Activa, entrará a etapa de Suspensión Saliente, en la cual el SUSCRIPUTOR no podrá navegar o tener acceso a internet, no podrá realizar llamadas, ni enviar mensajes de texto (SMS), pero si puede recibirlos, esta etapa tendrá una duración de 60 (sesenta) días naturales. Cuando se realice una Recarga de Saldo dentro de los 60 (sesenta) días acumulados, la línea regresará estado de Servicio Activo.

Fase 3. SUSPENDIDO TRÁFICO SALIENTE Y ENTRANTE

Si él no realiza una Recarga después de 60 días, entrará a etapa de Suspensión Saliente, en la cual el SUSCRIPUTOR no podrá navegar o tener acceso a internet, no podrá realizar o recibir llamadas ni enviar y recibir mensajes de texto (SMS), etapa tendrá una duración de 30 (días) días naturales. Cuando se realice una Recarga de Saldo dentro de los 90 (noventa) días naturales acumulados sin recarga, la línea regresará estado de Servicio Activo.

Fase 4. DESACTIVADO

Si el Suscriptor no realiza una Recarga las Etapas de Suspensión, habrá acumulado 90 (noventa) días desde él su Etapa Activa y la línea del Suscriptor será cancelada. Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el SUSCRIPUTOR tenga saldo pendiente de ser consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPUTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPUTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPUTOR podrá consultar en la liga www.mobilearionet.com.mx la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

QUINTA: PORTABILIDAD: El SUSCRIPUTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número de telefonía móvil, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT. A fin de garantizar que todas las solicitudes estén en condiciones de ejecutarse en menos de 24 horas, la recepción de estas deberá permitirse solamente hasta las 17:00 horas de lunes a sábado y las que se ingresen en horario posterior o en día domingo, se considerarán como ingresadas a primera hora del día hábil siguiente.

El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR. En caso de la Portabilidad la compensación será del monto proporcional del cargo mensual del plan tarifario, por los días de retraso en tu cambio de compañía. Se aplicará una bonificación adicional del 20% sobre el monto de compensación resultante 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.

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

Para el servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o internet fijo puede consultar su saldo sin costo alguno enviando un SMS al número 52142 con la palabra "SALDO" o llamando al número corto *611

Para el servicio de internet móvil podrá revisar su saldo vía Internet en la liga de internet www.mobilearionet.com.mx. En el apartado de Clientes y en las aplicación móviles publicadas en las plataformas de App Store y Google Play

La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio, Tarifas de la oferta comercial vigente disponible, Aviso de Privacidad simplificado vigente, estado de cuenta o detalle de consumos puede consultarlos en www.mobilearionet.com.mx

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPUTOR, se encuentra disponible el número telefónico 5526014220, así como el correo electrónico atencion_clientes@mobilearionet.com.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

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.



Arloesi Group, S.A. de C.V.
RFC. AGR-150702-P33
MOBILEARIONET
Av. Ejército Nacional no. 207, Col. Verónica Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, CDMX, CP 11300
Tel. 55 2601 4220 <http://www.mobilearionet.com.mx>
e-mail: atencion_clientes@mobilearionet.com.mx

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

EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES no podrá obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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 consultando en el portal www.mobilearionet.com.mx en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña o llamando desde su celular al *611.

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, se llevará a cabo una investigación sobre el cargo no reconocido, en caso de ser favorable al SUSCRIPTOR debiendo el PROVEEDOR 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.

En caso de no ser favorable para el SUSCRIPTOR la investigación no procederá la devolución del cargo

NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar la SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo de telefonía móvil, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. Para el servicio de internet móvil y/o fijo (no se requiere instalación) el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar la SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido se debe validar la correcta activación en la página

WEB www.mobilearionet.com.mx. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse esta 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 SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que la SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo adicional. Siempre que el daño no sea ocasionado por un mal uso por parte del SUSCRIPTOR con costo de envío.

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y los publicados en la página web www.mobilearionet.com.mx

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: www.mobilearionet.com.mx

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea realizada por el SUSCRIPTOR.

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

DÉCIMA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato y podrán ser consultadas en la página principal www.mobilearionet.com.mx.

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

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo:

Para telefonía móvil a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, para el servicio de internet móvil y/o fijo podrá revisar su recarga en la página WEB www.mobilearionet.com.mx. En el apartado de Clientes y en las aplicaciones móviles publicadas en las plataformas de App Store y Google Play. El



Arloesi Group, S.A. de C.V.
RFC. AGR-150702-P33
MOBILEARIONET
Av. Ejército Nacional no. 207, Col. Verónica Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, CDMX, CP 11300
Tel. 55 2601 4220 <http://www.mobilearionet.com.mx>
e-mail: atencion_clientes@mobilearionet.com.mx

SUSCRIPTOR podrá revisar también, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Vigencia de la recarga;
- d) Consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato. En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice recarga, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el Consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR avisará al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso será enviado mediante los medios de contacto establecidos, así como su publicación, a través de medios físicos y en la página web www.mobilearionet.com.mx o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1- Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
- 2- Por declaración judicial o administrativa.

A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

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 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar

el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

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. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 48 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRIPTOR para informarle.

DÉCIMA QUINTA: USO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL Y/O INTERNET FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO. La utilización del SERVICIO puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del USUARIO.

Es responsabilidad del USUARIO llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información,



Arloesi Group, S.A. de C.V.
RFC. AGR-150702-P33
MOBILEARIONET
Av. Ejército Nacional no. 207, Col. Verónica Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, CDMX, CP 11300
Tel. 55 2601 4220 <http://www.mobilearionet.com.mx>
e-mail: atencion_clientes@mobilearionet.com.mx

datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso del o de los equipos personales.

El SERVICIO está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará en el Paquete contratado por el SUScriptor, por lo que el PROVEEDOR proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de recarga correspondiente.

El PROVEEDOR cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que en su momento emita el IFT.

DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUScriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga www.mobilearionet.com.mx para que el SUScriptor pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUScriptor que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

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

DÉCIMA OCTAVA. CONTROVERSIA. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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

VIGÉSIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUScriptor la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en 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.

VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 160-2024 de fecha 05 del mes de abril del 2024.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ArloesiGroup,S.A.deC.V.!!Mobilearionet160-2024.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.