



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/171/2024

Expediente: PFC.H.C.1/109/2024.

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:	162-2024
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 **162-2024** 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.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

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

SUSCRIPTOR							
Nombre(s)		Apellido Paterno			Apellido Materno		
DOMICILIO							
Calle	#Ext.	#Int.	Colonia	Alcaldía/Municipio	Estado	C.P.	
TELÉFONO	Fijo <input type="checkbox"/>	Móvil <input type="checkbox"/>	RFC				
SERVICIO DE							
<input type="checkbox"/> TELEFONIA MÓVIL <input type="checkbox"/> INTERNET MÓVIL <input type="checkbox"/> INTERNET FIJO							
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) Nom numeral 5.1.2.1)	FOLIO IFT:	TARIFA		FECHA DE PAGO MODALIDAD		_____ / _____ / _____	
		Total Mensualidad	\$	M.N	VIGENCIA Y PENALIDAD DEL CONTRATO	INDEFINIDO SIN PENALIDAD	
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.							

EQUIPO ENTREGADO EN:					
INTERNET FIJO Modem <input type="checkbox"/> COMPRA - VENTA <input type="checkbox"/> PROPIO		INTERNET MÓVIL Modem <input type="checkbox"/> COMPRA - VENTA <input type="checkbox"/> PROPIO		TELEFONÍA MÓVIL Equipo <input type="checkbox"/> COMPRA - VENTA <input type="checkbox"/> PROPIO	
Marca:		Marca:		Marca:	
Número de Serie:		Número de Serie:		Número de Serie:	
Número de Equipos:		Número de Equipos:		Número de Equipos:	



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

Cantidad a pagar por equipo en compra-venta:
<input type="checkbox"/> \$ _____ pago total de contado

ACTIVACIÓN DEL EQUIPO			
Domicilio Instalación:			
Fecha:		Hora:	
EL PROVEEDOR" deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.			

MÉTODO DE PAGO	
<input type="checkbox"/> Efectivo: <input type="checkbox"/> Domiciliado con Tarjeta: <input type="checkbox"/> Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Depósito a cuenta Bancaria	Datos para el método de pago elegido.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	
Por medio de la presente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses.	
_____ Firma	
Banco:	Número de Tarjeta:

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

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

EL SUScriptor AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO					
Factura	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Carta de Derechos Mínimos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:			FIRMA SUScriptor		



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

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

1. El Suscriptor SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____
2. El suscriptor acepta SI NO recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. FIRMA _____

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

TELÉFONO:	55 2601 4220	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	atencion_clientes@mobilearionet.com.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet www.mobilearionet.com.mx	

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

La página del proveedor	www.mobilearionet.com.mx	
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/	
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.mobilearionet.com.mx	

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 05/04/2024, CON NÚMERO: 162-2024 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

 PROVEEDOR

 SUSCRIPTOR



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 QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, ARLOESI GROUP S.A. DE C.V., 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 LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN 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 su carátula (la cual forma parte integrante del referido contrato) son las firmas que plasmen las partes en la carátula.
 - 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 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 la carátula del presente contrato.

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

El presente contrato se registrará bajo el esquema de **Mensualidades fijas por adelantado** es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago del servicio. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente 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 contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que

él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

SEGUNDA: VIGENCIA. 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, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula del presente contrato.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL Y/O INTERNET FIJO Y/O INTERNET MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio de telefonía móvil y/o internet móvil y/o internet fijo, es necesario que cuente con un Equipo Terminal de Telecomunicaciones, el cual podrá ser adquirido en COMPRA-VENTA a través del PROVEEDOR, o ser PROPIEDAD del SUSCRIPTOR.

Si el SUSCRIPTOR adquiere un equipo en COMPRA-VENTA con el PROVEEDOR:

- a) El equipo se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.
- b) El equipo cuenta con una garantía de 90 días naturales. En caso de que fallara fuera de la vigencia de Garantía de Equipo, el PROVEEDOR informará al SUSCRIPTOR a



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

través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento de su Equipo.

- c) Siempre que el daño no sea ocasionado por un mal uso por parte del SUSCRIPTOR, El PROVEEDOR suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento y/o garantía del equipo proporcionado en COMPRA-VENTA, según sea el caso, salvo que durante dicho procedimiento se proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto de similares características o éste haga uso del servicio a través de otro equipo que tenga en su posesión
- d) El PROVEEDOR deberá proporcionar la factura correspondiente en el momento en que el SUSCRIPTOR realice la liquidación del Equipo adquirido en compra-venta.

Cuando el equipo terminal que será utilizado para la prestación del servicio sea PROPIEDAD del cliente:

- a) el equipo deberá encontrarse debidamente homologado o ser compatible con el SERVICIO que se brinda, para verificar la compatibilidad se debe ingresar en la página web mobilearionet.com.mx/valida-telefono/.
- b) El PROVEEDOR queda relevado de la obligación de brindar la reparación, mantenimiento y/o garantía del mismo, a menos que dicho equipo haya sido adquirido en COMPRA-VENTA a través del PROVEEDOR.

CUARTA: ENTREGA Y ACTIVACIÓN. La entrega y activación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

En caso de que el PROVEEDOR no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a él por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, debe devolver al SUSCRIPTOR las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR debiendo pagar el PROVEEDOR, una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a él.

El SUSCRIPTOR puede negarse, sin responsabilidad alguna para él, a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal del PROVEEDOR a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo. Situación que debe informar al PROVEEDOR en ese momento.

QUINTA: DESBLOQUEO DEL EQUIPO TERMINAL. El equipo de telefonía móvil, Módem de Internet Móvil y/o Internet Fijo adquirido en compra-venta por el SUSCRIPTOR se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar el desbloqueo del equipo de telefonía móvil a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato, siempre que haya liquidado anticipadamente el costo total del Equipo.

El PROVEEDOR deberá desbloquear o entregar al SUSCRIPTOR el Código de Desbloqueo a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato dentro de las 24 horas siguientes contadas a partir de la solicitud presentada por el SUSCRIPTOR, siempre y cuando ésta se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario, dicho plazo comenzará a partir del siguiente día y horario hábil.

El PROVEEDOR no podrá establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten directa o indirectamente el derecho al desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El PROVEEDOR no deberá desbloquear o entregar el Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil cuyo IMEI haya sido reportado como robado, extraviado o duplicado.

SEXTA: SERVICIO NACIONAL E INTERNACIONALES

1. TARIFAS NACIONALES

Las tarifas del servicio en el territorio nacional 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.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato y en la página web en www.mobilearionet.com.mx

2. 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 deberá hacer del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

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

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRIPTOR lo solicite y autorice a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.



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

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos propios o de terceras partes que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRIPTOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, o llamando al 55 2601 4220 o al *611 y vía Internet en la liga de internet www.mobilearionet.com.mx, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA MENSUAL, RECIBO Y/O FACTURA. El PROVEEDOR debe disponer de forma física o electrónica al SUSCRIPTOR, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo mensual para el pago del SERVICIO contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El PROVEEDOR podrá enviar al domicilio o correo electrónico y publicará en la página web con acceso a clientes el citado estado de cuenta y/o factura, según el SUSCRIPTOR lo prefiera.

La fecha forma y lugares de pago se pueden consultar por los medios señalados en la carátula del presente contrato o llamando al 55 2601 4220 o al *611 y vía Internet en la liga de internet www.mobilearionet.com.mx

Tratándose de cargos indebidos, se llevará a cabo una investigación sobre el cargo no reconocido, en caso de ser favorable al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MOVIL Y/O INTERNET MOVIL Y/O INTERNET FIJO. Deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente para usar el servicio de telefonía móvil, Internet móvil y/o internet fijo, el SUSCRIPTOR deberá realizar la activación con alguno de los medios disponibles del proveedor:

1. En la página www.mobilearionet.com.mx
2. En la aplicación móvil publicadas en las plataformas de AppStore y GooglePlay.
3. En el centro de atención a clientes al 5526014220 para posteriormente.

Para telefonía móvil el SUSCRIPTOR deberá comunicarse al centro de atención a clientes al 5526014220 o en cualquiera de

los modos antes mencionados, para posteriormente: I) insertar la SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo, una vez encendido su el usuario podrá recibir un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso.

Para activar el servicio de Internet Móvil y/o Internet Fijo el SUSCRIPTOR deberá comunicarse al centro de atención a clientes al 5526014220 o en cualquiera de los modos antes mencionados, para posteriormente: I) insertar la SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo.

Al activar la SIM, está 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.

Una vez encendido el equipo de telefonía y/o el módem podrá revisar su activación vía Internet en la liga 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.

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.

En el supuesto de que la SIM se encuentre dañada 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 CONSUMIDOR, de lo contrario aplicarán los costos correspondientes de reemplazo y envío.

DÉCIMA: 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.

En caso de que el SUSCRIPTOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRIPTOR dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRIPTOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho



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

consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender de forma parcial o total el servicio, previa notificación por cualquier medio electrónico o físico, al SUSCRIPTOR si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales o incompletos de la tarifa aplicable al SERVICIO
2. Por falta de pago del SERVICIO después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en su estado de cuenta electrónico o físico del presente contrato
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas.

DÉCIMA SEGUNDA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor hasta por el 20% del costo del servicio en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas atribuibles al PROVEEDOR** no se preste el servicio de telecomunicaciones 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, este debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

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

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

DÉCIMA TERCERA: 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 la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

DÉCIMA CUARTA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- d) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.
- e) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.
- f) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g) El SUSCRIPTOR puede cancelar el servicio de telecomunicaciones contratado al PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al SUSCRIPTOR aplicando un 20% de bonificación del costo del servicio
- h) Será causa de terminación del servicio de telefonía móvil la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el presente contrato.



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

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s). El PROVEEDOR proporcionará un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA QUINTA: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, conservando su número de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 referente a portabilidad numérica.

Cuando el SUSCRIPTOR decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRIPTOR.

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

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que el PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al SUSCRIPTOR por los hechos antes mencionados.

EL PROVEEDOR no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente 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 facturación 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 SÉPTIMA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRIPTOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

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

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRIPTOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR podrá utilizar la información del SUSCRIPTOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios comercializados

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: CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. EL SUSCRIPTOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL PROVEEDOR de manera gratuita por los medios de contacto señalados en la carátula.

VIGÉSIMA SEGUNDA: AUTORIDADES REGULATORIAS. 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



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

que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Cuando se llegará 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.

En todos los casos, el SUSCRIPOTOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

VIGÉSIMA CUARTA: DATOS REGISTRALES Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 162-2024 de fecha 05 del mes de abril del 2024.

Asimismo, el SUSCRIPOTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Arloesi Group, S.A. de C.V.!!Mobilearionet_162-2024.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Arloesi_Group_S.A._de_C.V.!!Mobilearionet_162-2024.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 SUSCRIPOTOR, se tendrá por no puesta

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones