CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "FREEDOMPOP") emite el presente Código de Prácticas Comerciales, aplicable al servicio de telefonía móvil que comercializa bajo sus distintas marcas comerciales, en cumplimiento de su Título de Concesión y en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Código, que FREEDOMPOP emite en cumplimiento de su Título de Concesión, tiene por objeto dar a conocer al público las políticas, prácticas comerciales y procedimientos de atención a clientes conforme a los cuales FREEDOMPOP comercializa y presta el Servicio, en cualquiera de sus modalidades.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Código es aplicable a todas las Marcas bajo las cuales FREEDOMPOP comercializa el Servicio, así como a su personal y a los Puntos de Venta Autorizados que comercialicen tarjetas SIM, eSIM, Paquetes o Recargas por cualquier canal. Asimismo, es aplicable al Servicio en sus modalidades de Prepago y en su caso, de Pospago, en los términos del artículo 10.

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES. Para efectos del presente Código, los términos que se indican a continuación, utilizados en singular o en plural, tendrán el significado siguiente:

Aviso de Privacidad: el aviso de privacidad de FREEDOMPOP emitido en términos de la LFPDPPP y publicado en https://www.freedompop.mx/privacy

Carta de Derechos Mínimos: la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a que se refiere la LMTR;

Código: el presente Código de Prácticas Comerciales;

Contrato: el contrato de adhesión para la prestación del Servicio, registrado ante la PROFECO, que corresponda a la Marca con la que el USUARIO adquirió el Servicio y a la modalidad de Prepago o en su caso de Pospago contratada;

CRT: la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;

Estado de Cuenta: el estado de cuenta, recibo o factura que FREEDOMPOP pueda emitir en la modalidad de Pospago, en el que consten de manera desglosada los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y, en su caso, de los Servicios Adicionales;

Formato Simplificado de Información: el documento con la información básica de cada Paquete, Recarga o Plan, emitido por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones al inscribirse la tarifa correspondiente;

LFPC: la Ley Federal de Protección al Consumidor;

LFPDPPP: la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;

Lineamientos de Identificación: los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles emitidos por la CRT;

Lineamientos de Publicación: los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones;

LMTR: la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

Marca: cada una de las marcas comerciales bajo las cuales FREEDOMPOP presta el Servicio;

Operador de Red: el concesionario de la red pública de telecomunicaciones con el que FREEDOMPOP tiene celebrado un acuerdo para la comercialización del Servicio;

Paquete o Recarga: el conjunto de beneficios del Servicio, como datos móviles, mensajes de texto (SMS) y minutos para llamadas, que el USUARIO adquiere mediante pago anticipado, con la vigencia que en cada caso se indique. Ambos términos se utilizan de manera indistinta;

Plan: el conjunto de beneficios del Servicio que el USUARIO contrata en la modalidad de Pospago o Mensualidades Anticipadas, con el precio y la periodicidad indicados en la carátula del Contrato y en su oferta comercial;

Política de Uso Justo: la Política de Uso Justo y de Prevención y Detección de Fraude publicada en el Sitio, que establece las condiciones de uso razonable de los Paquetes, Recargas o Planes con beneficios ilimitados, incluidos los que permiten usar redes sociales o aplicaciones específicas sin consumir los datos generales, y, en su caso, la reducción de la velocidad de navegación;

Pospago: la modalidad del Servicio en la que el USUARIO contrata un Plan y lo paga con la periodicidad y en las fechas previstas en el Contrato;

Prepago: la modalidad del Servicio en la que el USUARIO paga cada Paquete o Recarga antes de utilizarlo;

PROFECO: la Procuraduría Federal del Consumidor;

Punto de Venta Autorizado: la persona física o moral, establecimiento comercial o plataforma electrónica para comercializar el Servicio, tarjetas SIM, eSIM, Paquetes o Recargas;

Servicio: el servicio de telefonía móvil que FREEDOMPOP comercializa bajo las distintas Marcas, en la modalidad de Prepago o en su caso Pospago;

Servicios Adicionales: los servicios de telecomunicaciones distintos del Servicio originalmente contratado que FREEDOMPOP ofrezca y que el USUARIO solicite expresamente;

Sitio: los sitios de Internet y las aplicaciones móviles de FREEDOMPOP y de cada una de las Marcas por las que se presta el Servicio;

Términos y Condiciones: los términos y condiciones de uso del Sitio y del Servicio publicados en el Sitio de cada Marca;

Título de Concesión: el título de concesión única para uso comercial otorgado a FREEDOMPOP por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones el 9 de noviembre de 2018, con folio electrónico FET097773CO-509193, que lo habilita para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, y

USUARIO: la persona que adquiere o utiliza el Servicio y, en su caso, el titular de la línea. Comprende al suscriptor y al usuario final a que se refiere el Título de Concesión.

ARTÍCULO 4. FREEDOMPOP COMO CONCESIONARIO Y OPERADOR MÓVIL VIRTUAL. FREEDOMPOP es un concesionario que, al amparo de su Título de Concesión, presta el Servicio como Operador Móvil Virtual, mediante el uso de la red pública de telecomunicaciones del Operador de Red. En consecuencia, la cobertura, la tecnología disponible y la calidad del Servicio dependen de la red del Operador de Red.

No obstante lo anterior, FREEDOMPOP es el único responsable frente al USUARIO por la prestación del Servicio, incluso cuando lo comercialice bajo distintas Marcas, así como por la atención de sus consultas, quejas y reclamaciones.

ARTÍCULO 5. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS. El presente Código complementa el Contrato y los Términos y Condiciones; en ningún caso los sustituye ni modifica, ni limita los derechos que la legislación aplicable y el Contrato otorgan al USUARIO. En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en el Contrato y en la legislación aplicable.

Cuando el presente Código remita al Contrato, al Sitio, a la oferta comercial o a los medios de atención, se entenderán referidos a los de la Marca con la que el USUARIO haya adquirido el Servicio.

ARTÍCULO 6. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO. El presente Código se publica de manera permanente en el Sitio de cada Marca, en idioma español, y puede consultarse y descargarse gratuitamente, sin necesidad de registro. Cualquier persona puede solicitar una copia a través de los medios de atención. Los datos de identificación y el domicilio de FREEDOMPOP se señalan en los Términos y Condiciones.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y COMPROMISOS COMERCIALES

ARTÍCULO 7. PRINCIPIOS. En la comercialización y prestación del Servicio, FREEDOMPOP se conducirá conforme a los principios siguientes:

I. **Información veraz y oportuna:** dar a conocer de forma clara y completa el precio, los beneficios, la vigencia y las restricciones de cada Paquete, Recarga o Plan;

II. **Respeto a lo ofrecido:** respetar los precios, tarifas, promociones y demás condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, publicitado o convenido el Servicio;

III. **No discriminación:** prestar el Servicio en condiciones equitativas a toda persona que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones que configuren discriminación y, tratándose de personas físicas, sin 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;

IV. **Trato digno:** atender al USUARIO con respeto, sin prácticas coercitivas, abusivas o de presión;

V. **Accesibilidad:** poner a disposición de las personas con discapacidad medios alternativos para conocer las condiciones del Servicio, contratarlo y presentar consultas o quejas;

VI. **Libre elección:** respetar el derecho del USUARIO a elegir libremente a su proveedor, a conservar su número mediante la portabilidad y a dejar de adquirir Paquetes o Recargas o a dar por terminado el Contrato en cualquier momento, y

VII. **Privacidad:** proteger los datos personales del USUARIO y respetar la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas.

ARTÍCULO 8. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN COMERCIAL. La publicidad e información comercial difundida por FREEDOMPOP, por cualquier medio, será veraz, comprobable y exenta de textos, imágenes, marcas u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión. Las promociones indicarán sus condiciones, vigencia y restricciones.

La publicidad difundida a través de Internet incluirá una leyenda con la dirección electrónica en la que puede consultarse la información del Servicio, en términos de los Lineamientos de Publicación.

ARTÍCULO 9. PRÁCTICAS PROHIBIDAS. FREEDOMPOP se abstendrá de:

I. Cobrar Paquetes, Recargas, Planes o servicios que el USUARIO no haya solicitado o aceptado expresamente;

II. Condicionar la adquisición del Servicio a la contratación de Servicios Adicionales o de otros productos;

III. Cobrar por la vinculación, la desvinculación o la consulta de líneas, o habilitar líneas que no estén vinculadas a su titular conforme a los Lineamientos de Identificación;

IV. Ofrecer precios, tarifas o condiciones distintos de los inscritos ante la autoridad competente o de los publicados en el Sitio;

V. Negar, condicionar u obstaculizar la portabilidad del número;

VI. Enviar publicidad a quien se haya inscrito en el Registro Público para Evitar Publicidad de la PROFECO o haya manifestado su negativa a recibirla, y

VII. Utilizar los datos personales del USUARIO para finalidades distintas de las informadas en el Aviso de Privacidad.

CAPÍTULO III

DEL SERVICIO

ARTÍCULO 10. MODALIDADES DEL SERVICIO. FREEDOMPOP puede prestar el Servicio en las modalidades siguientes:

I. **Prepago:** el USUARIO paga cada Paquete o Recarga antes de utilizarlo. A la fecha de emisión del presente Código, es la modalidad en la que FREEDOMPOP comercializa el Servicio, y

II. **Pospago:** el USUARIO contrata un Plan y lo paga con la periodicidad y en las fechas previstas en el Contrato. FREEDOMPOP podrá comercializar el Servicio en esta modalidad, que se sujetará al Contrato registrado ante la PROFECO para ella.

Las disposiciones del presente Código son aplicables a ambas modalidades, salvo las que se refieren expresamente a una de ellas.

ARTÍCULO 11. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. El Servicio comprende, conforme al contenido de cada Paquete, Recarga o Plan, los servicios siguientes:

I. **Voz:** llamadas a números nacionales y, en su caso, internacionales, medidas en minutos. Conforme a la modalidad «El que llama paga», el USUARIO no paga por recibir llamadas dentro del territorio nacional;

II. **Mensajes de texto (SMS):** envío de mensajes cortos de texto, de hasta 160 caracteres cada uno, a números nacionales y, en su caso, internacionales, y

III. **Datos móviles:** acceso a Internet móvil hasta la cantidad de megabytes (MB) o gigabytes (GB) incluida en el Paquete, Recarga o Plan, a la velocidad que permitan la tecnología y la cobertura disponibles en la ubicación del USUARIO.

El Servicio se presta a través de la red pública de telecomunicaciones del Operador de Red, en las modalidades previstas en el artículo 10.

En la modalidad de Prepago, el Servicio no está sujeto a plazo forzoso y, al pagarse cada Paquete o Recarga antes de su uso, FREEDOMPOP no solicita fianzas, depósitos ni otras garantías, ni cobra intereses o cargos por la terminación del Servicio.

En la modalidad de Pospago, la vigencia, el plazo forzoso, en su caso, y las garantías que pudieran requerirse se establecen en el Contrato y en su carátula, y se informan al USUARIO antes de la contratación.

ARTÍCULO 12. PAQUETES, RECARGAS Y PLANES. Cada Paquete, Recarga o Plan indica su precio, beneficios, vigencia o periodicidad y restricciones. Sus tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones y se informan, antes de su adquisición, mediante el Formato Simplificado de Información y los términos y condiciones particulares publicados en el Sitio, los cuales no podrán contravenir el Contrato ni lo inscrito ante la autoridad competente.

Los Paquetes gratuitos se sujetan a las condiciones de su oferta comercial y no incluyen el costo de la tarjeta SIM ni, en su caso, el de su envío.

El uso del Servicio se sujeta, además, a la Política de Uso Justo publicada en el Sitio.

ARTÍCULO 13. USO DEL SERVICIO. El USUARIO utilizará el Servicio conforme al Contrato y a las disposiciones aplicables. De manera enunciativa, se consideran usos contrarios a las disposiciones aplicables que, en términos del Contrato, pueden dar lugar a la suspensión del Servicio:

I. Utilizar el Servicio, la tarjeta SIM o el equipo terminal para cometer fraudes u otros actos ilícitos, como generar tráfico artificial para obtener ingresos indebidos;

II. Revender o comercializar el Servicio a terceros, incluso compartiéndolo mediante conmutadores, centros de llamadas u otros equipos, sin contar con el título habilitante que exige la LMTR;

III. Reoriginar o desviar el tráfico hacia otras redes en contravención de las disposiciones aplicables;

IV. Enviar mensajes en forma masiva con fines fraudulentos o ilícitos, o propagar código malicioso, y

V. Acceder sin autorización a la red o a los sistemas del Operador de Red, de FREEDOMPOP o de terceros, o causar daños o interferencias a la red o a los servicios de otros usuarios.

En esos casos, FREEDOMPOP podrá suspender el Servicio en los términos del Contrato, previa notificación al USUARIO, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Para prevenir y detectar el fraude, FREEDOMPOP puede analizar los patrones de uso del Servicio, como la duración, la frecuencia y el destino de las llamadas y los mensajes, sin acceder en ningún caso a su contenido, en los términos del Aviso de Privacidad y de la Política de Uso Justo.

ARTÍCULO 14. USO DE LOS BENEFICIOS Y VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN. En la modalidad de Prepago, cuando el USUARIO agote los beneficios de su Paquete o Recarga, no podrá utilizar el servicio correspondiente hasta que adquiera uno nuevo, salvo para recibir llamadas y mensajes y para llamar a los números de emergencia. FREEDOMPOP no realizará cargos por consumos que excedan los beneficios adquiridos. En la modalidad de Pospago, los consumos adicionales se rigen por el Contrato, conforme al artículo 33. Los beneficios que no se consuman durante la vigencia del Paquete o Recarga no se acumulan para Paquetes o Recargas posteriores, salvo que su oferta comercial indique otra cosa.

Los Paquetes o Recargas con beneficios ilimitados, incluidos los que permiten usar redes sociales o aplicaciones específicas sin consumir los datos generales, se sujetan a la Política de Uso Justo. Cuando así lo indique su oferta comercial, una vez consumida la cantidad de datos a máxima velocidad incluida, la velocidad de navegación se reducirá a la que señale la propia oferta hasta el término de su vigencia o hasta que el USUARIO adquiera un nuevo Paquete o Recarga. La reducción de velocidad no impide al USUARIO acceder a las aplicaciones, contenidos o sitios de Internet de su preferencia.

En los Paquetes o Recargas que incluyen el uso de redes sociales o aplicaciones específicas sin consumir los datos generales, solo se considera incluido el uso que se realice dentro de dichas aplicaciones, en los términos de su oferta comercial. El acceso a ligas externas y el uso de funcionalidades que la oferta no incluya, como, en su caso, las llamadas o videollamadas o la reproducción de video, así como el uso compartido de esos datos con otros dispositivos, se descuentan de los datos generales del Paquete o Recarga; si éstos se han agotado, dicho uso no estará disponible hasta que el USUARIO adquiera un nuevo Paquete o Recarga.

La velocidad de navegación puede variar por los factores descritos en los Términos y Condiciones, como la tecnología y la cobertura disponibles en la ubicación del USUARIO y las características de su equipo terminal.

ARTÍCULO 15. MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA. Las unidades de medición y tasación de cada servicio, en minutos, mensajes o megabytes, se indican en la tarifa registrada y en el Formato Simplificado de Información de cada Paquete o Recarga, y el consumo se descuenta de los beneficios incluidos conforme a dichas unidades. Las tarifas pueden consultarse en el Sitio y en el sistema de consulta de tarifas que la CRT pone a disposición del público.

En la modalidad de Prepago, el precio de cada Paquete o Recarga se paga en una sola exhibición al momento de su adquisición, y la confirmación a que se refiere el artículo 28 sirve como comprobante de la compra. FREEDOMPOP no emite facturas ni estados de cuenta periódicos; el USUARIO puede consultar o solicitar su detalle de consumo conforme al artículo 28 y requerir el comprobante fiscal de sus compras conforme al procedimiento publicado en el Sitio.

En esa modalidad, el USUARIO no está obligado a realizar pagos recurrentes y FREEDOMPOP no lleva a cabo procedimientos de cobranza.

En la modalidad de Pospago, la facturación, el Estado de Cuenta y los procedimientos de pago y cobranza se rigen por el Contrato, conforme al artículo 33.

ARTÍCULO 16. SERVICIOS ADICIONALES Y SERVICIOS DE TERCEROS. FREEDOMPOP únicamente prestará Servicios Adicionales cuando el USUARIO los solicite expresamente; los ofrecerá por separado, informará su precio antes de su contratación y obtendrá el consentimiento previo del USUARIO para su cobro. El USUARIO podrá cancelarlos en cualquier momento, sin costo, por los mismos medios en que los contrató, sin que ello afecte el Servicio. En la modalidad de Pospago, FREEDOMPOP los cancelará dentro del plazo previsto en el Contrato, y la cancelación no exime al USUARIO del pago de los Servicios Adicionales ya utilizados.

Cuando algún Paquete o Recarga incluya servicios de terceros, FREEDOMPOP publicará en su descripción la información del prestador y de sus servicios que exigen los Lineamientos de Publicación.

ARTÍCULO 17. COBERTURA, NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD. El Servicio se presta dentro de las áreas de cobertura del Operador de Red, cuyos mapas se publican en el Sitio, conforme a los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o, en su caso, a los que FREEDOMPOP ofrezca o que el USUARIO contrate, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los establecidos por la CRT. Las causas que pueden afectar la disponibilidad y la calidad del Servicio se describen en los Términos y Condiciones.

En cada uno de los servicios de voz, mensajes de texto y datos móviles, el nivel y compromiso de calidad que ofrece FREEDOMPOP es el cumplimiento de los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT para el servicio móvil, que el Servicio alcanza a través de la red del Operador de Red. Cuando una oferta comercial incluya compromisos de calidad adicionales, éstos se indicarán en ella y FREEDOMPOP los respetará.

ARTÍCULO 18. USO DEL SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL. El uso del Servicio fuera del territorio nacional puede generar costos adicionales. El procedimiento para activarlo y desactivarlo, en su caso, así como los Paquetes o Recargas, tarifas y promociones aplicables, se publican en el Sitio, y FREEDOMPOP informará al USUARIO cuando su línea se encuentre fuera del territorio nacional, en los términos del Contrato.

Los beneficios de los Paquetes o Recargas solo pueden utilizarse fuera del territorio nacional cuando su oferta comercial lo indique, y en ese caso el uso del Servicio, incluida la recepción de llamadas, se sujeta a lo que dicha oferta establezca. Fuera del país, el Servicio se presta a través de las redes de operadores extranjeros, por lo que su cobertura y calidad dependen de éstos.

ARTÍCULO 19. NÚMEROS DE EMERGENCIA. Las llamadas al número de emergencias 911 y a los demás números que determinen las disposiciones aplicables, como el 088 de la Guardia Nacional y el 089 de denuncia anónima, son gratuitas y pueden realizarse aun cuando el USUARIO no cuente con un Paquete o Recarga vigente o su línea se encuentre suspendida, en los términos de dichas disposiciones.

ARTÍCULO 20. EQUIPOS TERMINALES Y REEMPLAZO DE TARJETAS SIM. En la modalidad de Prepago, FREEDOMPOP no comercializa equipos terminales, por lo que no realiza su reemplazo ni otorga su garantía, la cual corresponde a quien los haya vendido o fabricado, conforme a la LFPC. En todo caso, el USUARIO deberá contar con un equipo terminal homologado y compatible con el Servicio, cuyos requerimientos mínimos se informan antes de la contratación.

Si la tarjeta SIM presenta daños o defectos imputables a FREEDOMPOP, el USUARIO podrá reportarlo por los medios de atención y FREEDOMPOP la reemplazará sin costo, en los términos del Contrato. La reposición de la tarjeta SIM por robo o extravío se realizará conforme al artículo 39.

CAPÍTULO IV

DE LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN

ARTÍCULO 21. CANALES DE VENTA. El Servicio, las tarjetas SIM o eSIM, los Paquetes o Recargas y los Planes pueden adquirirse o contratarse en el Sitio, en las aplicaciones móviles y a través de los Puntos de Venta Autorizados señalados en el Sitio de cada Marca.

ARTÍCULO 22. REQUISITOS Y ACTIVACIÓN. Para utilizar el Servicio, el USUARIO deberá adquirir una tarjeta SIM o eSIM de la Marca correspondiente, contar con un equipo terminal homologado y compatible, y vincular su línea a su titular en términos de los Lineamientos de Identificación y del Contrato. La vinculación, la desvinculación y la consulta de líneas no tienen costo.

Para adquirir el Servicio, el USUARIO deberá ser mayor de edad. Las líneas que utilicen personas menores de edad deberán vincularse a su madre, padre o tutor, quien será su titular.

Una vez activada la línea, FREEDOMPOP lo confirmará al USUARIO por mensaje de texto o por el medio previsto en el Contrato.

En la modalidad de Pospago, la contratación se realiza, además, conforme al artículo 33.

ARTÍCULO 23. VINCULACIÓN DE LÍNEAS. En términos de los Lineamientos de Identificación, toda línea debe estar vinculada a su titular. La vinculación puede realizarse en forma presencial o remota, por los medios que se publican en el Sitio de cada Marca. Para ello, el USUARIO presentará alguna de las identificaciones oficiales vigentes que admiten los Lineamientos de Identificación, como la credencial para votar, el pasaporte o la Clave Única de Registro de Población (CURP) biométrica. Las personas extranjeras podrán vincular su línea con su pasaporte vigente, su tarjeta de residencia permanente o temporal o, en su caso, su CURP temporal. En la modalidad remota se solicitarán, además, un código de verificación enviado por mensaje de texto a la línea y una prueba de vida para autenticar al USUARIO.

Las personas morales vincularán sus líneas con su denominación o razón social, su Registro Federal de Contribuyentes (RFC), la identificación oficial de su representante legal y el documento que acredite sus facultades, en los términos de los Lineamientos de Identificación.

El USUARIO puede consultar las líneas vinculadas a su CURP o, tratándose de personas morales, a su RFC, en los medios de consulta que se publican en el Sitio, y solicitar la aclaración y, en su caso, la desvinculación de las líneas que no reconozca. La desvinculación requiere los mismos requisitos que la vinculación.

Las líneas no vinculadas permanecen suspendidas y solo pueden llamar a los números de emergencia y, en su caso, a los medios de atención de FREEDOMPOP. La cancelación de la línea conforme a su ciclo de vida, en la modalidad de Prepago, o por la terminación del Contrato, en la modalidad de Pospago, implica su desvinculación.

ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN PREVIA Y ACEPTACIÓN. Antes de la contratación, FREEDOMPOP pone a disposición del USUARIO el Contrato, la Carta de Derechos Mínimos, el Aviso de Privacidad, el Formato Simplificado de Información y los términos y condiciones particulares de cada Paquete o Recarga.

En la modalidad de Prepago, la activación del Servicio y la adquisición de cada Paquete o Recarga implican la aceptación de sus condiciones en los términos del Contrato; en la modalidad de Pospago, la aceptación se manifiesta con la firma, física o electrónica, de la carátula y del Contrato. Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica se confirmarán por escrito al USUARIO, a través del medio que éste elija, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, conforme al Contrato.

La Carta de Derechos Mínimos se entrega al USUARIO al momento de la contratación, en forma física o electrónica, y se publica de manera permanente en el Sitio de cada Marca.

ARTÍCULO 25. MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO. FREEDOMPOP notifica e informa al USUARIO sobre el Servicio a través del Sitio, de los medios de atención, del correo electrónico, de mensajes de texto (SMS) y, en caso de ser aplicable en modalidad de Pospago, del Estado de Cuenta, entre otros medios. Cuando, además de la aceptación prevista en el Contrato, se requiera el consentimiento o la autorización del USUARIO, éste podrá otorgarlos por medios electrónicos, con la validez que les reconozca la legislación aplicable.

ARTÍCULO 26. PORTABILIDAD. El USUARIO puede conservar su número al cambiar de proveedor, conforme a las reglas de portabilidad numérica que emita la CRT. FREEDOMPOP no condicionará ni obstaculizará la portabilidad y, si ésta no se ejecuta en los plazos aplicables por causas que no sean imputables al USUARIO, aplicará las penas previstas en el Contrato. La portabilidad no tiene costo para el USUARIO, quien puede consultar el estado de su solicitud con el número de identificación que reciba al presentarla.

CAPÍTULO V

DEL PAGO, EL CONSUMO Y EL CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA

ARTÍCULO 27. PAGO. En la modalidad de Prepago, el pago de cada Paquete o Recarga se realiza antes de su uso, a través de los medios, establecimientos y formas de pago publicados en el Sitio. En la modalidad de Pospago, el pago se realiza en las fechas y por los medios previstos en el Contrato. Los precios se expresan en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.

ARTÍCULO 28. CONFIRMACIÓN DE COMPRA Y CONSULTA DE CONSUMO. Cada vez que el USUARIO adquiera un Paquete o Recarga, incluidos, en la modalidad de Pospago, los beneficios adicionales a su Plan, FREEDOMPOP le enviará sin costo, por mensaje de texto o por el medio previsto en el Contrato, una confirmación que contendrá:

I. El Paquete o Recarga adquirido y su precio;

II. Los beneficios incluidos;

III. La indicación de que, con la adquisición, el USUARIO acepta los términos y condiciones de la oferta comercial activada;

IV. Su vigencia, y

V. La liga del Sitio en la que puede consultarse la información completa de su oferta comercial adquirida.

Cuando el USUARIO cambie de Paquete o Recarga o contrate un Servicio Adicional, esta confirmación constituye el comprobante del cambio. El USUARIO puede consultar sin costo los beneficios disponibles y su consumo en el Sitio, así como solicitar el detalle de consumo en los términos del Contrato.

ARTÍCULO 29. CARGOS INDEBIDOS Y REEMBOLSOS. Cuando el USUARIO identifique un cargo indebido, podrá reclamarlo a través de los medios de atención. FREEDOMPOP asignará un número de folio, verificará el origen del cargo y, si la reclamación procede, devolverá el monto correspondiente por la misma forma de pago en que se realizó, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación, y bonificará al USUARIO el 20% (veinte por ciento) del monto del cargo indebido, conforme al Contrato y a la LFPC.

Las compensaciones por servicios no prestados en la forma convenida se rigen por el artículo 41.

ARTÍCULO 30. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA EN PREPAGO. En la modalidad de Prepago, cuando el USUARIO deje de adquirir Paquetes o Recargas, la línea seguirá el siguiente ciclo de vida, conforme al Contrato:

I. **Línea activa:** la línea se considera activa durante la vigencia del Paquete o Recarga adquirido;

II. **Suspensión:** si al concluir la vigencia de su Paquete o Recarga el USUARIO no adquiere otro durante un periodo continuo de 90 (noventa) días naturales, la línea solo podrá recibir llamadas y mensajes, y

III. **Cancelación:** si al concluir la vigencia de su Paquete o Recarga el USUARIO no adquiere otro durante un periodo continuo de 180 (ciento ochenta) días naturales, la línea será cancelada.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del USUARIO a solicitar en cualquier momento la portabilidad de su número o la desvinculación de su línea.

ARTÍCULO 31. TERMINACIÓN Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN. En la modalidad de Prepago, el Servicio no está sujeto a plazo forzoso ni requiere trámite de cancelación: el USUARIO puede dejar de adquirir Paquetes o Recargas en cualquier momento, sin penalidad, intereses ni cargo alguno.

En consecuencia, para dejar de utilizar el Servicio el USUARIO no necesita presentar solicitud ni documento alguno ni obtener la autorización de FREEDOMPOP, y no existen plazos de respuesta, medios, lugares, días u horarios para hacerlo. La línea seguirá el ciclo de vida previsto en el artículo 30, sin perjuicio del derecho del USUARIO a solicitar la portabilidad de su número.

El USUARIO también puede cancelar en cualquier momento los Servicios Adicionales, conforme al artículo 16. La terminación del Servicio o la cancelación de Servicios Adicionales no tendrá costo extra para el USUARIO ni dará lugar a trato discriminatorio respecto de otros usuarios.

En la modalidad de Pospago, la terminación y la cancelación se rigen por el Contrato, conforme al artículo 33.

ARTÍCULO 32. CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DEL SERVICIO. FREEDOMPOP dará aviso al USUARIO de cualquier cambio en las condiciones del Servicio, por los medios señalados en el artículo 25, con la anticipación prevista en el Contrato, que en la modalidad de Prepago es de al menos 30 (treinta) días naturales. Los cambios no afectarán los Paquetes o Recargas adquiridos durante su vigencia, y el USUARIO que no esté de acuerdo podrá dejar de adquirir Paquetes o Recargas o, en la modalidad de Pospago, exigir el cumplimiento del Contrato en los términos originalmente pactados o darlo por terminado, así como solicitar la portabilidad de su número, sin penalidad alguna.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE LA MODALIDAD DE POSPAGO

ARTÍCULO 33. CONDICIONES DEL SERVICIO EN POSPAGO. En caso de que FREEDOMPOP ofrezca el servicio de telefonía móvil en modalidad de Pospago, el Servicio se contrata mediante la firma, física o electrónica, de la carátula y del Contrato registrado ante la PROFECO para esa modalidad, que establecen, entre otros aspectos:

I. El Plan, su precio, la periodicidad y la fecha de pago, y los medios de pago;

II. La entrega del Estado de Cuenta, la facturación y los procedimientos de cobranza;

III. Los consumos adicionales al Plan y el cambio de Plan;

IV. La suspensión del Servicio por falta de pago y su reconexión;

V. La venta, la garantía y el reemplazo de los equipos terminales que, en su caso, adquiera el USUARIO, y

VI. La terminación y la cancelación del Contrato.

En esta modalidad, los plazos, cargos y condiciones aplicables serán los previstos en el Contrato. Los consumos adicionales al Plan solo se cobrarán con la autorización previa del USUARIO, y la cancelación del Contrato no tendrá costo extra ni dará lugar a trato discriminatorio, sin perjuicio del pago de los servicios recibidos y, en su caso, del saldo pendiente del equipo terminal.

CAPÍTULO VII

DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 34. MEDIOS DE ATENCIÓN. FREEDOMPOP pone a disposición del USUARIO, de forma gratuita, medios de atención telefónicos y electrónicos, a través de los cuales puede:

I. Presentar consultas sobre el Servicio, las tarifas, las promociones y las ofertas vigentes;

II. Presentar quejas, reclamaciones y aclaraciones;

III. Reportar fallas del Servicio;

IV. Reportar el robo o extravío de su línea o de su equipo terminal;

V. Realizar los trámites relacionados con el Servicio, incluida, en la modalidad de Pospago, la terminación del Contrato, y

VI. Solicitar compensaciones y bonificaciones.

Los números telefónicos y los correos electrónicos de atención de cada Marca se publican en su Sitio y se señalan en su Contrato. El sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones funciona las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, sin perjuicio de otros medios de atención. La atención se presta por medios telefónicos y electrónicos; así como en el centro de atención presencial cuya ubicación se publica en cada Sitio.

ARTÍCULO 35. SITIO Y APLICACIONES MÓVILES. A través del Sitio de cada Marca, incluidas, en su caso, sus aplicaciones móviles, que pueden descargarse sin costo, el USUARIO puede, entre otras funcionalidades:

I. Adquirir Paquetes o Recargas;

II. Consultar sus beneficios disponibles, su vigencia y su consumo;

III. Consultar las ofertas comerciales, las tarifas y sus términos y condiciones particulares;

IV. Consultar el Contrato, la Carta de Derechos Mínimos, el Aviso de Privacidad y el presente Código, y

V. Contactar a los medios de atención.

ARTÍCULO 36. TRÁMITES. El catálogo de trámites relacionados con el Servicio, con sus requisitos, los medios para realizarlos, la persona autorizada para solicitarlos y, en su caso, su costo, se publica en el Sitio de cada Marca. Entre ellos se encuentran la vinculación y la desvinculación de la línea, la portabilidad, el reporte de robo o extravío y la reposición de la tarjeta SIM.

Los trámites que impliquen cambios a la línea deberán solicitarse por su titular o por su representante, previa acreditación de su identidad conforme a los requisitos publicados.

ARTÍCULO 37. ACCESIBILIDAD. El Sitio de cada Marca estará diseñado para que las personas con discapacidad, las personas adultas mayores y quienes estén poco familiarizados con el uso de Internet puedan utilizarlo con la misma efectividad que el resto de los usuarios, conforme a las disposiciones de accesibilidad aplicables. El Contrato, la Carta de Derechos Mínimos, el Formato Simplificado de Información y los demás documentos relativos al Servicio se proporcionan en formatos electrónicos accesibles, compatibles con funcionalidades como la lectura de texto a voz y el ajuste de contraste o de tamaño de letra.

ARTÍCULO 38. REPORTE Y REPARACIÓN DE FALLAS. Al recibir un reporte de falla, FREEDOMPOP asignará un número de folio, verificará el tipo de falla y, con base en ello,

determinará el tiempo necesario para su reparación, que no excederá de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la recepción del reporte. Una vez solucionada la causa, el Servicio se restablecerá de manera automática.

ARTÍCULO 39. ROBO O EXTRAVÍO. El USUARIO puede reportar en cualquier momento el robo o extravío de su línea o de su equipo terminal para que la línea se suspenda y, en su caso, se bloquee el equipo conforme a las disposiciones aplicables. La reactivación de la línea y la reposición de la tarjeta SIM se realizarán en los términos del Contrato.

ARTÍCULO 40. QUEJAS, ACLARACIONES Y MEDIACIÓN. Las quejas, reclamaciones y aclaraciones pueden presentarse por cualquiera de los medios de atención. FREEDOMPOP asignará a cada una un número de folio, informará al USUARIO el plazo de respuesta y la resolverá en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales contados a partir de su presentación, salvo que el Contrato prevea uno menor.

ARTÍCULO 41. COMPENSACIONES Y BONIFICACIONES. FREEDOMPOP compensará y bonificará al USUARIO en los casos, plazos y forma previstos en el Contrato y en la LFPC, entre ellos:

I. Cuando el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos u ofrecidos, o conforme a los parámetros de calidad aplicables;

II. Cuando la interrupción del Servicio por caso fortuito o fuerza mayor dure más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte del USUARIO, y

III. Cuando se realicen cargos indebidos.

La bonificación no será menor al veinte por ciento del monto correspondiente, conforme a la LFPC. En la modalidad de Prepago, las compensaciones y bonificaciones se realizarán en servicio, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a que se actualice el supuesto correspondiente o a que el USUARIO presente su reclamación, y FREEDOMPOP le informará por mensaje de texto cuando las realice. En la modalidad de Pospago, se realizarán en la forma y el plazo previstos en el Contrato y se reflejarán en el Estado de Cuenta. El USUARIO también puede solicitar las compensaciones y bonificaciones a través de los medios de atención.

ARTÍCULO 42. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. FREEDOMPOP únicamente suspenderá el Servicio en los supuestos previstos en el Contrato y en las disposiciones aplicables, entre ellos:

I. Por el uso del Servicio de manera contraria al Contrato o a las disposiciones aplicables, como en los casos señalados en el artículo 13;

II. Por mandato de autoridad judicial o administrativa competente;

III. A solicitud del USUARIO, por robo o extravío de su línea o de su equipo terminal;

IV. Por no encontrarse la línea vinculada a su titular, en términos de los Lineamientos de Identificación, y

V. En la modalidad de Pospago, por falta de pago o por pago parcial, en los términos del Contrato.

La suspensión se notificará previamente al USUARIO, y el Servicio se reanudará de manera automática una vez solucionada la causa que la motivó o, en el caso de la fracción V, en el plazo previsto en el Contrato.

CAPÍTULO VIII

DE LOS DATOS PERSONALES Y LA PRIVACIDAD

ARTÍCULO 43. DATOS PERSONALES. FREEDOMPOP trata los datos personales del USUARIO conforme a la LFPDPPP y al Aviso de Privacidad, en el que se informan las finalidades del tratamiento y los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Los datos recabados para la vinculación de líneas se tratan únicamente para ese fin, y FREEDOMPOP solo conserva la información que los Lineamientos de Identificación le permiten resguardar.

ARTÍCULO 44. PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y COMUNICACIONES COMERCIALES. FREEDOMPOP respeta la inviolabilidad de las comunicaciones privadas del USUARIO y únicamente proporcionará información a las autoridades cuando medie requerimiento de autoridad judicial competente, fundado y motivado, y así lo disponga la legislación aplicable.

FREEDOMPOP solo enviará comunicaciones comerciales al USUARIO conforme al Aviso de Privacidad y respetará en todo momento su negativa a recibirlas.

CAPÍTULO IX

DEL CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 45. PERSONAL Y PUNTOS DE VENTA AUTORIZADOS. FREEDOMPOP capacitará a su personal y exigirá a sus Puntos de Venta Autorizados el cumplimiento del presente Código, del Contrato y de las disposiciones aplicables. Los Puntos de Venta Autorizados son terceros independientes que responden frente al USUARIO por sus propios actos, sin perjuicio de la responsabilidad de FREEDOMPOP por la prestación del Servicio.

ARTÍCULO 46. AUTORIDADES COMPETENTES. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver las controversias entre el USUARIO y FREEDOMPOP. A la CRT le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones que emita.

ARTÍCULO 47. MODIFICACIONES Y VIGENCIA. El presente Código entra en vigor a partir de su publicación en el Sitio. Sus modificaciones se publicarán en el Sitio con su fecha de actualización y no afectarán los derechos del USUARIO derivados del Contrato ni los Paquetes, Recargas o Planes vigentes.

Fecha de última actualización: Septiembre, 2026.