



ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/380/2023

Expediente: PFC.H.C.1/267/2023

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	RED DOG
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	355-2023
FECHA DE REGISTRO:	23/06/2023



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET099673AU-519163
VIGENCIA:	22/12/2030
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Ciudad de México, a los 23 días del mes de junio del año 2023

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

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **355-2023** de fecha **23 de junio de 2023**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018



2023
FRANCISCO
VILLA

© 2023 PROFECO



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.





RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

RFC: CDD200929SLA

DOMICILIO: BOULEVARD DE LOS VIRREYES 1030, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CÓDIGO POSTAL 11000, CIUDAD DE MÉXICO

CLIENTE

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

DOMICILIO

Calle

#Ext. #Int.

Colonia

Alcaldía/Municipio

Estado

C.P.

TELEFÓNO Fijo Móvil

RFC

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA

TARIFA:

FOLIO IFT:

MODALIDAD DE PREPAGO

VIGENCIA

Equipo entregado en:

COMPRAVENTA

CUENTA CON EQUIPO PROPIO

Indefinida:
• Sin Penalidad

En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.

DATOS DEL EQUIPO TERMINAL

ENTREGADO EN COMPRA VENTA

Marca:

Número de Serie:

Número de Equipos:

Modelo:

Modalidad de pago del equipo terminal

Precio total a pagar por el equipo: \$_____.

En una sola exhibición

EL CLIENTE AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO

(el correo electrónico que se designe por el CLIENTE, también podrá ser usado por RED DOG para el envío de toda clase de comunicaciones, avisos y notificaciones, de conformidad con lo señalado en el CONTRATO):

Factura SI NO

Carta de Derechos Mínimos SI NO

Contrato de Adhesión SI NO

CORREO ELECTRÓNICO
AUTORIZADO:

FIRMA CLIENTE:

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1. El Cliente SI NO autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. FIRMA _____



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

RFC: CDD200929SLA

DOMICILIO: BOULEVARD DE LOS VIRREYES 1030, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, CÓDIGO POSTAL 11000, CIUDAD DE MÉXICO

2. El Cliente 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:	800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	soporte@reddog.si	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.reddog.si	

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

1. La página del proveedor	www.reddog.si
2. Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
3. Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en www.reddog.si

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 23/06/2023, CON NÚMERO: 355-2023 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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

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

PROVEEDOR

CLIENTE



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN MODALIDAD DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL CLIENTE (AMBOS TÉRMINOS DEFINIDOS EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES" (TAMBIÉN EN SINGULAR, INDISTINTAMENTE A CADA UNA DE ELLAS, SEGÚN EL CONTEXTO LO AMERITE), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

El PROVEEDOR declara:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente **CONTRATO**. Cuyo objeto principal es la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- b) Tener su domicilio en Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México.
- c) Estar registrado en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave: CDD200929SLA.
- d) De conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente, el **PROVEEDOR** está facultado para prestar de manera convergente, servicios públicos de telecomunicaciones con fines de lucro, como se desprende de la *Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de Convergencia y Desarrollo Digital, S.A. de C.V.*, de fecha 22 de diciembre de 2020.
- f) Que los planes, paquetes de servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones bajo los folios de inscripción publicados en la página de internet del **PROVEEDOR** (www.reddog.si), y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el **CLIENTE** a través de la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones y del **PROVEEDOR** en los siguientes links, respectivamente: http://ucswb.ift.org.mx/ift_visor/ y www.reddog.si.
- g) Es su voluntad obligarse en los términos del presente **CONTRATO** y se reconoce como el único responsable frente al **CLIENTE** por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

El **CLIENTE** declara:

- a) Todos los datos asentados en la carátula del contrato son ciertos y cuenta con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este contrato, así como de la carátula.
- b) Es mayor de edad y tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal suficiente para obligarse en términos y condiciones de este **CONTRATO**.
- c) Desea contratar el (los) servicio(s) seleccionado(s) en la carátula, que el **PROVEEDOR** presta de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato.

Las **PARTES** declaran:

- a) Que es su voluntad celebrar el presente **CONTRATO** junto con su carátula,
- b) Que aceptan que el **CONTRATO** se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, los *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 insertasen.
- c) Que la manifestación de la voluntad para adherirse al presente **CONTRATO** de adhesión y su carátula (la cual forma parte integrante del mismo) está representada con las firmas que plasman las partes en la carátula y en el **CONTRATO**.
- d) Que es su voluntad celebrar el presente contrato sujetándose a las siguientes:



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El **PROVEEDOR** se obliga a prestar el **SERVICIO** de Telefonía Móvil que incluye voz, datos móviles y mensajes de texto, (en adelante el **SERVICIO**), en la modalidad de **PREPAGO**, de acuerdo con lo señalado en la carátula del **CONTRATO**, a cambio del pago de tarifa, plan o paquete que el **SUSCRIPTOR** haya seleccionado.

El **PROVEEDOR** se obliga a prestar los **SERVICIOS** de manera continua, uniforme, regular y eficiente, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento

Al adoptarse el esquema de "PREPAGO" el **CLIENTE** paga de manera anticipada el **SERVICIO** a través de recargas.

El **PROVEEDOR** es el único responsable frente al **CLIENTE** por la prestación del **SERVICIO**, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

El **PROVEEDOR** no puede obligar al **CLIENTE** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el **CLIENTE** y el **PROVEEDOR** de manera verbal o electrónica, se le debe confirmar por cualquier medio escrito que el **CLIENTE** elija (incluido el correo electrónico proporcionado en la carátula del **CONTRATO**), en un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación de que se trate.

SEGUNDA: VIGENCIA. La vigencia del presente contrato es indefinida. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que el **CLIENTE** puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN PENALIDAD alguna** y sin necesidad de recabar autorización previa del **PROVEEDOR**.

TERCERA: EQUIPO TERMINAL: Para que el **CLIENTE** haga uso del **SERVICIO**, es necesario que cuente con un equipo terminal para recibir el **SERVICIO**, mismo que puede ser propiedad del **CLIENTE**, el cual deberá encontrarse debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley

Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y las disposiciones jurídicas aplicables. El **PROVEEDOR** informará por escrito, previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos terminales.

Sin perjuicio de lo anterior, el **CLIENTE** podrá adquirir previamente en compraventa un equipo terminal. El equipo terminal que sea adquirido por el **CLIENTE** a través del **PROVEEDOR** cuenta con una garantía de 90 (noventa) días naturales. En caso de que el equipo terminal fallara fuera de la vigencia de garantía de equipo provista por el fabricante, el **PROVEEDOR**, a solicitud del **CLIENTE** informará a éste último, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de su equipo terminal.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El **CLIENTE** podrá realizar recargas en los puntos de recarga consultables en la siguiente liga de internet <https://www.reddog.si/> ; y vía Internet en la liga de internet <https://recarga.koonolmexico.com/reddog>

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

a) Servicio activo:

El **SERVICIO** se considera activo desde el momento que se introduce la tarjeta SIM en el equipo terminal y que se recibe en automático un mensaje SMS en que se confirma se desea iniciar con la prestación del servicio; permaneciendo así el servicio, en tanto no transcurran más de 30 (treinta) días sin que el **CLIENTE** cuente con saldo o que haya concluido la vigencia de la última recarga.

b) Servicio en Suspensión:

Una vez transcurrido el plazo de 30 (treinta) días naturales en que se haya agotado la vigencia de la última recarga o que se haya agotado el saldo, el **SERVICIO** entrará en suspensión, para lo cual no podrá realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto,



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342

www.reddog.si

ni utilizar datos móviles. Lo anterior, sin perjuicio de que se puedan recibir llamadas telefónicas y mensajes de texto.

El periodo de suspensión solo dura 60 (sesenta) días naturales, contados a partir del término de los 30 (treinta) naturales sin que el **CLIENTE** haya hecho una recarga.

c) **Cancelación:**

Transcurridos los 90 (noventa) días naturales posteriores a que haya transcurrido el último día con saldo vigente, o bien, con la última recarga vigente, se procederá a tener por cancelado el **SERVICIO**, sin penalidad para ninguna de las **PARTES**, quedando el **PROVEEDOR** en libertad de disponer del número telefónico asignado al **CLIENTE** para poder ser asignado a cualquier otro tercero con el que el **PROVEEDOR** contrate.

Sin perjuicio de lo anterior, para que la cancelación del **SERVICIO** sea procedente, el **PROVEEDOR** debe cerciorarse que el **CLIENTE** no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el **CLIENTE** tenga saldo pendiente de ser abonado o consumido, el **PROVEEDOR** solo podrá cancelar el **SERVICIO**, una vez que transcurra en exceso un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales, contados a partir de la fecha en que expiró dicho saldo.

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

El **CLIENTE** podrá seguir disfrutando del **SERVICIO** fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o **SERVICIO** contratado. El **CLIENTE**, deberá conectarse a la red que le indique el **PROVEEDOR**, con la cual tenga convenio para *roaming* el **PROVEEDOR** para continuar con la prestación del servicio. El **CLIENTE** podrá consultar en la liga (www.reddog.si) la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

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

El **CLIENTE** 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 **CLIENTE**.

El **PROVEEDOR** deberá pagar como pena convencional al **CLIENTE**, el equivalente al 20% (veinte por ciento) del precio mensual del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada.

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

- Su saldo sin costo alguno: www.reddog.si
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.reddog.si
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.reddog.si
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.reddog.si
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.reddog.si
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo adquirido en compraventa a plazos por el **CLIENTE**, se encuentra disponible el número telefónico 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342, así como el correo electrónico sosporte@reddog.si 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 deben establecen 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 deben establecen términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El **PROVEEDOR** puede ofrecer servicios adicionales al **SERVICIO** originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las **PARTES**, y el **CLIENTE** lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

nueva tecnología que lo permita. El **PROVEEDOR** puede ofrecer al **CLIENTE** cada **SERVICIO** adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el **CLIENTE** podrá cancelar los servicios adicionales al **SERVICIO** originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula del **CONTRATO**; en este caso, el **PROVEEDOR** tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, contados 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 **CLIENTE** del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados, ni lo exime, en su caso, de la entrega de los equipos propiedad del **PROVEEDOR** que fueran necesarios para la correcta prestación ya sea de los servicios adicionales, o del **SERVICIO**.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA.
La emisión de los documentos mencionados se hará por parte del **PROVEEDOR** como sigue:

A solicitud del **CLIENTE**, el **PROVEEDOR** emitirá a detalle los consumos, donde consten los datos específicos de los servicios prestados, costos, conceptos, naturaleza, vigencia y tarifa del mismo, lo anterior podrá hacerse a través de cualquiera de los medios de contacto proporcionando en la carátula para que el **PROVEEDOR** esté en posibilidades de expedir el mismo.

Adicionalmente a lo anterior, y tal como se ha mencionado en el cuerpo del **CONTRATO**, el **PROVEEDOR** hace constar que cuenta con una plataforma, en la cual el **CLIENTE** puede darse de alta registrando los datos que proporcione en la caratula del **CONTRATO**, generando así su usuario y contraseña, en la siguiente liga www.reddog.si. Una vez

registrado, el **CLIENTE** podrá visualizar, sus datos, tales como, enunciados de forma enumerativa no necesariamente limitativa: nombre del plan o tarifa que contrate, número de servicio, número telefónico registrado al momento de realizar la contratación, consulta de características del **SERVICIO** contratado previamente detalladas en la tarifa registrada ante el IFT, tales como: 1) tamaño del paquete de datos, 2) vigencia de la tarifa contratada, 3) número de SMS que contiene el paquete, así como: 1) estatus de la tarifa contratada, 2) consumo de datos que haya transcurrido, 3) promociones que sean aplicables a la tarifa contratada, 4) formas y medios de pago, 5) portal de recargas con los datos que incluye cada tarifa y 6) sección de facturación.

La fecha de vigencia del plan, tarifa, promoción o recarga de que se trate dependerá de la fecha de pago efectivo del **CLIENTE** al seleccionar alguno de los paquetes o planes que ofrece el **PROVEEDOR**, e iniciará en el momento efectivo de inicio de prestación del servicio a favor del **CLIENTE**

Tratándose de cargos indebidos, el **PROVEEDOR** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución, se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente en el estado de cuenta o pago inmediato siguiente.

NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el **SERVICIO**, el **CLIENTE** deberá adquirir una SIM con el **PROVEEDOR** y posteriormente: I) insertar el SIM dentro del equipo, propio o adquirido en compraventa del **PROVEEDOR**, y II) encender el equipo. Una vez encendido el equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el **SERVICIO** estará activo y listo para ser aprovechado. En caso de cualquier duda, el **CLIENTE** podrá solicitar ayuda del **PROVEEDOR** a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el **CONTRATO**.

Al activarse el SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del cliente, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el **CLIENTE** pueda hacer uso del plan, paquete o tarifa que se incluya en la oferta comercial vigente activada.. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el **PROVEEDOR**.



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.sj

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el **CLIENTE** deberá hacerlo del conocimiento al **PROVEEDOR** para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el **SERVICIO**, el **CLIENTE** manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el **CONTRATO** y;
- 2.- Aceptar que el **PROVEEDOR** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: www.reddog.sj.

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

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, serán confirmadas al **CLIENTE** que celebró el contrato a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, 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 **CLIENTE** realice posteriores a la aceptación del **CONTRATO**, se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

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 **IFT**.

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

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;

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

d) Vigencia de la recarga;

e) Liga de Internet en donde el **CLIENTE** pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el **SERVICIO** y si el **CLIENTE** desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar.

En caso de ser aplicable, el **PROVEEDOR** debe abonar al **CLIENTE**, el saldo que no hayan consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el **CLIENTE**, dentro del año siguiente a la fecha de expiración, siempre y cuando lo permita la naturaleza de la tarifa contratada.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El **PROVEEDOR** dará aviso al **CLIENTE**, con cuando menos 15 (quince) días naturales de anticipación a cualquier cambio que deseara implementar al realizarse la próxima recarga por parte del **CLIENTE**, que pudieran ser aplicables al **SERVICIO** o a los términos y condiciones de éste.

Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, a los datos de contacto proveídos por el **CLIENTE**, inclusive a través del portal del **PROVEEDOR** en www.reddog.sj.

Se entenderá que el **CLIENTE** acepta las modificaciones al realizar su siguiente recarga de saldo.

En caso de que el **CLIENTE** 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 mismo sin penalidad alguna para el **CLIENTE**.



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

El **CLIENTE** puede cambiar el **SERVICIO**, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento.

El **PROVEEDOR** no podrá modificar las condiciones del **SERVICIO** determinadas en el paquete o plan, que se contrate, hasta en tanto la recarga realizada por el **CLIENTE** se encuentre vigente.

Cualquier modificación a los términos y condiciones del **CONTRATO** le serán notificadas al **CLIENTE** a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que así lo permita, mismos que constan en la caratula del **CONTRATO**, para que el **CLIENTE** pueda optar por aceptarlos o rechazarlos. De ser rechazados los nuevos términos y condiciones por el **CLIENTE**, el **CONTRATO** podrá ser cancelado sin perjuicio legal alguno para el **PROVEEDOR**, una vez que concluya la vigencia de la oferta comercial que haya sido activada, así como la devolución del saldo que haya quedado remanente para que hubiera podido ser abonado a cualquier oferta comercial.

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CLIENTE. El **PROVEEDOR** podrá suspender el **SERVICIO**, previa notificación al **CLIENTE** por escrito a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que así lo permita, 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 en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del **CLIENTE** en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

DÉCIMA TERCERA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL CLIENTE

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula inmediata anterior, se pueden presentar factores ajenos a la voluntad o conducta del **CLIENTE** como lo son causas de caso fortuito o de fuerza mayor.

En estos supuestos, se estará a lo previsto en el numeral 2 de la cláusula DÉCIMA CUARTA del **CONTRATO**.

DÉCIMA CUARTA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El **PROVEEDOR** deberá bonificar y compensar al **CLIENTE** en los siguientes casos:

1. Cuando **por causas imputables** al **PROVEEDOR**, no se preste el **SERVICIO** en la forma y términos convenidos, o contratados, u ofrecidos de manera expresa o implícita conforme a la información desplegada en la publicidad del **PROVEEDOR**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, el **PROVEEDOR** debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del **SERVICIO**, plan o paquete que se dejó de prestar, bonificando el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación de la prestación del **SERVICIO** en el siguiente estado de cuenta o pago.

2. Cuando la interrupción del **SERVICIO** sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el **CLIENTE**, 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 la siguiente recarga, plan o paquete contratados. En caso de que el **PROVEEDOR** no haya restablecido dentro de las 24 (veinticuatro) horas el **SERVICIO** y sea por causas imputables al **PROVEEDOR** este, además bonificará el 20% (veinte por ciento) 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**, el **PROVEEDOR** se obliga a llevar a cabo todos los actos y gestiones necesarios para que la misma no afecte el **SERVICIO** por más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas; de exceder de ese plazo, el **PROVEEDOR** dejará de cobrar al **CLIENTE** la parte proporcional del precio del **SERVICIO** que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) 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.



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

A partir de que el **PROVEEDOR** reciba la llamada o aviso por escrito por cualquier medio por parte del **CLIENTE** 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 de 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.

El **PROVEEDOR** debe efectuar la compensación y la bonificación por los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente.

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

1. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, factura, o recarga/pago la bonificación y/o compensación realizada.
2. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará conforme a lo que se establece en este **CONTRATO**.
3. La bonificación y compensación se realizará mediante algún posible abono al servicio contratado, y al momento de realizarla el **PROVEEDOR** se obliga a informarle al **CLIENTE**, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

DÉCIMA SEXTA: 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 **CLIENTE** no subsana cualquiera de los supuestos imputables a él que dieron origen a la suspensión del **SERVICIO**, en un término de 60 (sesenta) días naturales, contadas a partir del día en que se originara la causa, excepto por declaración judicial o administrativa. En este último supuesto se dará por terminado al momento de la declaración por la autoridad competente.

c) Si el **CLIENTE**, cede o en cualquier forma traspa los derechos establecidos en el **CONTRATO**, sin la autorización previa y por escrito del **PROVEEDOR**.

d) Si el **PROVEEDOR** no presta el **SERVICIO** en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del **PROVEEDOR**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el **IFT**.

e) Si el **CLIENTE** proporciona información falsa al **PROVEEDOR** para la contratación del **SERVICIO**.

f) Si el **CLIENTE**, le da un uso distinto al establecido en el **CONTRATO**, mismo que, de manera enunciativa, más no limitativa podría consistir en: red pública de wifi, telefonía pública, servicio de marketing masivo de telefonía o mensajes de texto, así como cualquier uso comprobado que tenga como finalidad: i) cambiar las características del servicio contratado, ii) alterar o dañar la red que utiliza RED DOG, o bien, iii) de forma intencionada, la distribución y envío de software perjudicial, virus informáticos, malware, spyware, o archivos que resulten en la afectación de derechos de otros usuarios finales.

h) Por cualquier otra causa prevista en la legislación o disposiciones aplicables y vigentes.

i) El **CLIENTE** puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el **SERVICIO** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 (veinticuatro) horas, por causas no imputables al **CLIENTE**.

j) La ejecución de la portabilidad numérica

Sin perjuicio de las causales anteriores, el **CLIENTE** podrá dar por terminado el **CONTRATO** en cualquier momento, dando aviso al **PROVEEDOR** a través del mismo medio por el cual contrató el **SERVICIO**, o a través de los medios físicos o electrónicos o digitales previstos en la carátula del **CONTRATO**, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, con cuando menos, 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación efectiva y deseada.



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

Para que la cancelación del **SERVICIO** sea procedente, el **PROVEEDOR** deberá cerciorarse que el **CLIENTE** no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el **CLIENTE** tenga saldo pendiente de ser abonado y/o consumido, el **PROVEEDOR** solo podrá cancelar el **SERVICIO**, una vez que transcurra en exceso un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

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 **CLIENTE** la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el **CONTRATO**, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el **PROVEEDOR**.

DÉCIMA OCTAVA: NO DISCRIMINACIÓN. El **PROVEEDOR** se obliga a prestar el **SERVICIO** en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros **CLIENTES** 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 **CLIENTES** situados en supuestos equivalentes o similares, el **CLIENTE** puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del **SERVICIO**.

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

El **PROVEEDOR** pone a disposición del **CLIENTE** el aviso de privacidad para que éste último esté en aptitud de ejercer alguno de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El **PROVEEDOR** no utilizará la información del **CLIENTE** con fines mercadotécnicos o publicitarios; ni enviará al **CLIENTE** publicidad sobre bienes, productos o servicios, sin el previo consentimiento expreso del **CLIENTE**, mismo que puede hacerse constar en la carátula del **CONTRATO**, sin perjuicio

de que pueda ser otorgado por otros medios válidos, y en un momento distinto a la celebración del **CONTRATO**.

VIGÉSIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El **PROVEEDOR** dará a conocer al **CLIENTE** 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: QUEJAS. El **CLIENTE** podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el **SERVICIO** y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al **PROVEEDOR** de manera gratuita por los medios señalados en la carátula, mismos que también están establecidos en la cláusula DÉCIMA SEXTA del **CONTRATO**.

VIGÉSIMA SEGUNDA: COMPETENCIA. La Procuraduría Federal del Consumidor ("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 la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la **PROFECO**, el **PROVEEDOR** no podrá interrumpir los **SERVICIOS**. Si el **SERVICIO** se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al **PROVEEDOR**, la **PROFECO** podrá 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**.



RED DOG

CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL, S.A DE C.V.

Domicilio: Boulevard de los Virreyes 1030, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México

Líneas RED DOG: 800 REDDOG1 (800 733 3641) y 55 4440 5342
www.reddog.si

En todos los casos, el **CLIENTE** 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: REGISTRO DEL CONTRATO. Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la **PROFECO**, con el número **355-2023** de fecha **23 de junio de 2023**, sin perjuicio de lo anterior, las **PARTES**, en este acto se sujetan a la legislación y normatividad aplicable en materia de contratos de adhesión.

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la **PROFECO** y el utilizado en perjuicio del **CLIENTE**, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la **PROFECO** deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del **PROVEEDOR** y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos,

digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.

Asimismo, el **CLIENTE** podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Convergencia_y_Desarrollo_Digital,_S.A._de_C.V.!!Red_Dog_355-2023.pdf y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la **PROFECO** y el utilizado en perjuicio del **CLIENTE**, se tendrá por no puesta.

“EL PROVEEDOR”
REPRESENTANTE LEGAL

“EL CLIENTE”