

Datos generales del Solicitante:

Nombre o Razón Social Instituto Tecnológico Superior de Alamo Temapache
 R.F.C. _____ Página Web _____ Actividad o giro _____
 Número de teléfono en donde deseas contratar los Servicios **TELMEX** _____
 Teléfono de Referencia _____
 Correo electrónico _____ Cliente **TELMEX** ☐ Cliente Nuevo ☐

Fecha

28 07 16
 DD MM AA

TELMEX tiene un Paquete a tu medida

Línea nueva con Paquete

- ☐ Todo México Sin Límites ☐ Paquete **infinitem 333**
☐ Paquete Acerques ☐ Sólo **infinitem**
☐ Paquete Conectes ☐ Hasta 10 Mb
☐ Más 10 Mb ☐ Hasta 20 Mb
☐ Más 40 Mb ☐ Hasta 50 Mb
☐ Más velocidades _____ ☐ Hasta 100 Mb

infinitem

En Paquete

- ☐ Conectes Negocio
☐ Mi Negocio
☐ SuperNegocio
☐ Telmex Negocio sin límites 1
 Número de líneas: ☐ (Hasta 2 líneas).
☐ Telmex Negocio sin límites 2
 Número de líneas: ☐ (Hasta 4 líneas).
☐ Telmex Negocio sin límites 3
 Número de líneas: ☐ (Hasta 6 líneas).

Llenar si deseas una Línea **TELMEX**

- ☐ 1ª Línea ☐ Residencial
☐ Línea adicional ☐ Comercial

Más línea

- ☐ **infinitem** Negocio Premium
☐ **infinitem** Negocio RED
☐ **infinitem** Negocio
☐ **infinitem** PYME
☐ IP Estática

Sólo **infinitem***

- ☐ Hasta 10 Mb
☐ Hasta 20 Mb
☐ Hasta 50 Mb

*No aplica IP Estática

Otros paquetes y productos

- ☐ Telmex Negocio ☐ Multilínea Virtual ☐ Red Multilínea

Servicios Digitales

- ☐ Identificador de llamadas ☐ Sígueme
☐ Llamada en espera ☐ Buzón Premium
☐ Tres a la vez

☐ Buzón **TELMEX**

Otros servicios

- ☐ Recibo Integrado ☐ Telcard
☐ Facturación Agrupada ☐ Cambio de número
☐ Cambio de domicilio Actual _____
☐ Número de Grupo Nuevo _____

Complementa tu Línea o Paquete:
Planes LADA habla más pagando menos

Residenciales

- ☐ **LADA** Favorito
☐ **LADA** 100 Frontera (100 min.)
☐ **LADA** Frontera Hogar
☐ **LADA** Única
☐ **LADA** Ahorro
☐ **LADA** 100 Internacional (100 min.)
☐ **LADA** 100 Internacional (50 min.)
☐ Plan 200 Minutos Larga Distancia Mundial
☐ 50 minutos **LADA** Mundial*

Comerciales

- ☐ PLUE
☐ Destinos estratégicos **LADA**
☐ Minutos FLEX 200
☐ Minutos FLEX 500
☐ Minutos FLEX Selección 200
☐ Minutos FLEX Selección 500
☐ **LADA** 800 Empresarial

* Excepto Estados Unidos, Canadá y Cuba.

Planes de Llamadas Locales
adicionales al mes

Residenciales

- ☐ Plan 100 llamadas locales
☐ Plan 50 llamadas locales

Minutos a celular

- ☐ 150 minutos a celular 044

Comerciales

- ☐ Línea Negocio 200
☐ Línea Negocio 500
☐ Línea Negocio 1000
☐ Plan Negocio 100

Minutos a celular

- ☐ Plan Móvil 50
☐ Plan Móvil 100

Para esta contratación aplican las Condiciones del Servicio siguientes:

- ☐ Telefonía Básica ☐ Larga Distancia ☐ Portabilidad **infinitem:** ☐ Hogar ☐ Negocio ☐ Puro

Acepto la contratación de los Servicios **TELMEX** indicados, mismos que serán facturados en mi Recibo **TELMEX**. Consulta Términos en telmex.com

Atendió: _____

Firma de aceptación: _____

Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para el Mercado Residencial y Comercial (Masivo) registrado como Contrato de Adhesión ante PROFECO, mismo que está a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas: www.telmex.com y www.profeco.gob.mx TELMEX se obliga a confirmarme a través de cualquier medio indubitable, dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con disponibilidad, TELMEX llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO en el domicilio señalado por EL CONSUMIDOR por lo que estoy de acuerdo en brindarle las facilidades

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) QUE CELEBRAN TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "TELMEX" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS QUE DEBIDAMENTE FIRMADA POR LAS PARTES O SUS REPRESENTANTES FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL CONSUMIDOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. EL APODERADO DE "TELMEX" DECLARA QUE:

- Su representada es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con lo establecido en la Escritura Pública Número 34,726, de fecha 23 de diciembre de 1947, la cual fue pasada ante la fe del Notario Público número 54 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal), Licenciado Graciano Contreras Saavedra, documento que se encuentra inscrito en la Sección de Comercio del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México (antes Distrito Federal), bajo el número cuatro a fojas tres, del libro tercero, volumen doscientos treinta y ocho, actualmente inscrito en el Folio Mercantil número cinco mil doscientos veintinueve.
- En la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, celebrada el día 5 de diciembre de 2006, se resolvió, entre otros asuntos, reformar el texto de la Cláusula Primera de los estatutos de la Sociedad, para que en lo sucesivo, quedara redactada en la forma siguiente: "PRIMERA.- Los comparecientes constituyen una Sociedad Anónima Mercantil de Capital Variable que se denomina "TELÉFONOS DE MÉXICO". Esta denominación irá seguida de las palabras "SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL DE CAPITAL VARIABLE" o de sus abreviaturas "S.A.B. de C.V.". "
- El Registro Federal de Contribuyentes de TELMEX es TME-840315-KT6.
- Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato a nombre de su representada, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

II. "EL CONSUMIDOR" DECLARA QUE:

- Todos sus datos asentados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) debidamente suscritas por él o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato.
- Ha recibido toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar con TELMEX.
- Está de acuerdo en que la prestación de los Servicios que desea contratar con TELMEX, los cuales serán identificados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que, para tal efecto, celebre con TELMEX, quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento, lo establecido en las CONDICIONES DEL SERVICIO anexas al contrato, y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que están registradas ante las autoridades competentes al momento de la contratación.
- El Código de Prácticas Comerciales aplicable a los SERVICIOS se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que está disponible para consulta de EL CONSUMIDOR en www.telmex.com y en Tiendas Telmex.

III. LAS PARTES DECLARAN QUE:

- Para los efectos del presente Contrato, a TELMEX y EL CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES".
- Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

En el presente Contrato se establecen los términos y condiciones conforme a los cuales TELMEX prestará a EL CONSUMIDOR de forma continua, uniforme, regular y eficiente los servicios de telecomunicaciones que éste contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que al efecto se celebre(n) entre las PARTES (en lo sucesivo los SERVICIOS). TELMEX prestará los SERVICIOS a EL CONSUMIDOR cumpliendo con las normas y metas de calidad que para tal efecto establezca el IFT. Para que TELMEX pueda prestar los SERVICIOS, EL CONSUMIDOR deberá contratar o solicitar los mismos a través de cualquiera de los siguientes canales: i) en las Tiendas Telmex que existen a Nivel Nacional; ii) vía Internet, mediante el proceso de contratación en línea y/o a través de los medios electrónicos previstos en la cláusula Vigésima Primera de éste instrumento; y iii) vía telefónica.

Las PARTES reconocen y aceptan que TELMEX será el único responsable frente a los CONSUMIDORES por la prestación de los SERVICIOS.

La(s) SOLICITUDES(ES) DE SERVICIO(S) que celebre EL CONSUMIDOR con TELMEX durante la vigencia de éste instrumento, quedarán debidamente referenciadas por un número de control asignado por parte de TELMEX y formarán parte integrante de este Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELMEX y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO a través de la página www.telmex.com y/o en las Tiendas Telmex que existen a nivel nacional, cuyos domicilios podrán ser consultados en www.telmex.com. Así mismo, TELMEX podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes.

Las PARTES acuerdan que todos los SERVICIOS que sean empaquetados podrán ser adquiridos por los CONSUMIDORES de forma individual y desagregada de conformidad con el precio y/o las tarifas que, en su caso, se encuentren registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, ya sea que esto lo realice a través de las Tiendas Telmex o mediante el proceso de contratación en línea y/o a través de los medios electrónicos, previstos en la cláusula Vigésima Primera de éste instrumento, mismos que podrán ser cancelados en cualquier tiempo dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su solicitud.

TELMEX podrá ofrecer a EL CONSUMIDOR, planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que considere convenientes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá contratar los mismos mediante la suscripción de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que contrate con TELMEX a través de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S), serán prestados de conformidad con lo siguiente: (1) el presente Contrato, (2) las modalidades, características y especificaciones aplicables que se establecen en los documentos denominados CONDICIONES DEL SERVICIO, y (3) los parámetros de calidad establecidos por el IFT, los cuales podrán consultarse a través de los medios que para tal efecto el Instituto determine.

TELMEX no podrá exigir que EL CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate algún tipo de servicio como condición para proporcionarle otro SERVICIO solicitado, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles, mismas que le serán informadas a EL CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la

Las PARTES reconocen y aceptan que cualquier modificación a las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones aplicables a los SERVICIOS objeto del presente Contrato, les serán informados por las autoridades fiscales que resulten competentes en términos de las disposiciones legales vigentes, a través de los medios que dichas autoridades determinen para tal efecto, como pudiera ser el Diario Oficial de la Federación, las Gacetas o los Boletines locales.

En caso de que TELMEX ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, ésta última deberá informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de dichos beneficios, además deberá dar de baja los SERVICIOS de TELMEX promocionales activados una vez terminado el plazo de la promoción.

TERCERA.- ACCESIBILIDAD.

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, TELMEX estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a EL CONSUMIDOR las condiciones establecidas en el presente Contrato, los SERVICIOS adicionales y los paquetes que ofrezca TELMEX.

Los SERVICIOS deberán prestarse a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

CUARTA.- CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR serán instalados en el domicilio señalado por éste en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre y cuando TELMEX cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos en dicha ubicación, lo cual se hará del conocimiento de EL CONSUMIDOR vía mensaje de texto SMS o mediante llamada telefónica al número de contacto proporcionado a TELMEX en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS.

Con el objeto de que TELMEX pueda llevar a cabo la instalación, entrega, activación, mantenimiento y retiro de aquellos equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de comunicación y transmisión, enlaces y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS contratados (en lo sucesivo INFRAESTRUCTURA), EL CONSUMIDOR asume el compromiso de brindar todas las facilidades que requiera el personal de TELMEX para la realización de dichas actividades.

Al momento de la contratación del SERVICIO, las PARTES acordarán por escrito las fechas, el lugar y el rango de horario de entrega y/o instalación de la INFRAESTRUCTURA que se requiera para la prestación de los SERVICIOS, debiendo realizarse ésta en el plazo de instalación que se indica en cada CONDICIÓN DEL SERVICIO.

TELMEX y EL CONSUMIDOR reconocen y aceptan que la prestación de los SERVICIOS quedará sujeta, en todo momento, a los términos y condiciones fijados en el presente Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO, las disposiciones legales y reglamentarias en materia de telecomunicaciones que se encuentren vigentes, así como a las tarifas registradas ante el IFT.

Durante el horario de servicio de sus establecimientos comerciales, TELMEX mantendrá a disposición de EL CONSUMIDOR el Código de Prácticas Comerciales que se encuentre vigente.

QUINTA.- PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA, según se define en la cláusula Cuarta del presente instrumento, que en su caso llegue a ser instalada en su domicilio, será en todo momento de la exclusiva propiedad de TELMEX, salvo que EL CONSUMIDOR adquiera dichos equipos. EL CONSUMIDOR podrá consultar el libro de tarifas vigente de TELMEX en la página web <http://www.telmex.com/web/acerca-de-telmex/precios-telmex> o en la Carpeta de Servicios que se encuentra disponible en Tiendas Telmex, para consultar el precio de los mismos.

La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición de EL CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS correspondientes, quedando éste obligado a restituirla a TELMEX al momento en

que el presente Contrato se dé por terminado y/o en caso de que se cancele el SERVICIO respectivo sin que se haya dado por terminado el Contrato.

En caso de daño, menoscabo, robo, extravío, destrucción o afectaciones derivados del mal uso de EL CONSUMIDOR de la INFRAESTRUCTURA que se instale en el interior de su domicilio, éste se obliga a pagar a TELMEX las cantidades que resulten de la cuantificación de los mismos a no ser que estos sean originados directamente por un caso fortuito o de fuerza mayor.

EL CONSUMIDOR podrá verificar en Tiendas Telmex el precio de las reparaciones y/o reemplazos que deban efectuarse a la INFRAESTRUCTURA afectada, conforme a los daños que presente por los motivos antes señalados.

El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados a EL CONSUMIDOR en la factura (Recibo).

EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA ningún equipo, accesorio y/o dispositivo, sin el consentimiento previo, ya sea por medio telefónico o por escrito, de TELMEX, toda vez que esto pudiera ocasionar daños, afectaciones o interrupciones en los SERVICIOS proporcionados a través de la Red de Telecomunicaciones de TELMEX; y (ii) en caso de que EL CONSUMIDOR cuente con la autorización expresa de TELMEX para tal efecto, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el IFT y/o cualquier organismo que se encargue de la regulación de certificaciones y verificaciones.

En caso de contravenir esta obligación, EL CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELMEX los daños y perjuicios que pueda causarle, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la rescisión del Contrato en términos de lo establecido en su cláusula Décima Tercera.

Cualquier solicitud de EL CONSUMIDOR para instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos distintos a los suministrados por TELMEX o que no se encuentren homologados a la INFRAESTRUCTURA objeto del presente Contrato, deberá comunicarlo por escrito o vía telefónica, en el entendido de que en caso de que TELMEX no de contestación a través de esta misma vía en el plazo de 20 (veinte) días hábiles, se considerará denegada la solicitud de que se trate.

En caso de que EL CONSUMIDOR no se encuentre conforme con la contestación de TELMEX sobre la instalación o conexión de equipos, accesorios y/o dispositivos, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de los SERVICIOS contratados, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS prestados, como aquellos cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables.

Durante la vigencia del presente Contrato, EL CONSUMIDOR tendrá bajo su custodia los equipos, accesorios y/o dispositivos propiedad de TELMEX que se encuentren instalados en su domicilio, obligándose a conservarlos en buen estado y devolverlos a TELMEX al término de la vigencia del Contrato.

En todo caso EL CONSUMIDOR se obliga a hacer buen uso de la INFRAESTRUCTURA y a conservarla apropiadamente.

Las características de la INFRAESTRUCTURA instalada para cada tipo de SERVICIO se identificarán en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondiente.

SEXTA.- ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de TELMEX, podrá ser presentada, sin costo alguno, a través de los siguientes canales:

- (i) Tratándose de fallas o quejas con el servicio telefónico, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas al teléfono 050, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año;
- (ii) Tratándose de fallas o quejas relacionadas con el SERVICIO de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 018001232222, durante

genere penalización alguna, excepto cuando se renueve el presente Contrato por continuar usando y pagando los SERVICIOS contratados originalmente. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido de que EL CONSUMIDOR queda obligado a pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido prestados hasta el momento de la terminación del Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como aquellos cargos por terminación anticipada que se determinen en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes que sean registradas ante la PROFECO y en el IFT, las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula Décima Octava de este instrumento. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales que tenga asociados.

En lo que se refiere a los SERVICIOS que integran los paquetes ofrecidos por TELMEX, EL CONSUMIDOR podrá optar por contratarlos de forma individual o a través del paquete correspondiente, en el entendido de que a cada SERVICIO contratado de forma individual le serán aplicables las tarifas registradas vigentes, mismas que podrán ser consultadas por el CONSUMIDOR en el libro de tarifas de TELMEX.

En todo caso, las obligaciones pendientes de pago y demás obligaciones a cargo de las PARTES que por su naturaleza deban de permanecer vigentes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN.

TELMEX y EL CONSUMIDOR acuerdan que en caso de que alguna de ellas incumpla sus obligaciones conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO o se modifiquen las condiciones originalmente contratadas en detrimento de EL CONSUMIDOR, la parte afectada podrá exigir el cumplimiento forzoso o en su caso rescindir el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna.

El presente Contrato se rescindirá en forma inmediata, en los siguientes casos:

- Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula Séptima del Contrato y siempre que EL CONSUMIDOR deje de cubrir sus obligaciones de pago.
- En caso de que EL CONSUMIDOR incumpla las restricciones en el uso de los SERVICIOS que se establece en la cláusula Octava del presente Contrato o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene, en cuyo caso, la parte de que se trate podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, a no ser que la resolución, sentencia o el mandato correspondiente determine la responsabilidad de las PARTES, condene al pago de penalizaciones o imponga el pago de multas, sanciones o indemnizaciones.
- En caso de que TELMEX no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos y publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna, aun y cuando se encuentre sujeto a algún plazo mínimo forzoso.

En caso de que el presente Contrato sea rescindido por alguna de las causas antes señaladas, EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX los adeudos que mantenga al momento en que se verifique.

DÉCIMA CUARTA.- RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN.

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas imputables a TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELMEX a los números telefónicos referidos en la cláusula Sexta de este instrumento. Únicamente

cuando los SERVICIOS se interrumpan de manera general hacia la red pública de telecomunicaciones de TELMEX por causas imputables exclusivamente a éste último, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por EL CONSUMIDOR, TELMEX le otorgará una compensación o bonificación con base en lo establecido por el artículo 92 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al ser aplicado el descuento o la bonificación señalada en el párrafo anterior, TELMEX quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, que pudiera resultar con base en las leyes o normas aplicables, por lo que no se actualizará un supuesto de rescisión del Contrato. Lo anterior, independientemente del derecho de EL CONSUMIDOR a la cancelación del SERVICIO.

En caso fortuito o fuerza mayor, TELMEX realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del SERVICIO sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.

TELMEX podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente a EL CONSUMIDOR, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas y atención de los servicios frente a EL CONSUMIDOR.

DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN DE DERECHOS.

EL CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos de este Contrato a terceros sin el previo consentimiento por escrito de TELMEX, salvo el caso de traspaso de líneas telefónicas, el cual deberá ser solicitado personalmente por EL CONSUMIDOR y/o el cesionario de la línea telefónica en las Tiendas Telmex, en horas y días hábiles, presentando para tal efecto una identificación oficial vigente tanto del titular como del cesionario de la misma, a través de la cual demuestre ser el titular de la línea telefónica correspondiente; procediendo TELMEX a dar respuesta a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud de traspaso.

En virtud de lo anterior, las PARTES acuerdan que EL CONSUMIDOR podrá ceder los derechos y obligaciones correspondientes a la contratación de una línea telefónica Telmex a cualquier persona que cuente con domicilio ubicado en el territorio nacional, notificando a TELMEX por escrito dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes. TELMEX efectuará la reubicación al domicilio del cesionario, en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de que sea notificado por escrito por la parte cedente, aplicando los cargos autorizados por la autoridad competente, siempre y cuando TELMEX tenga las facilidades técnicas para realizarlo la reubicación en dicho plazo.

TELMEX efectuará los cambios de titular en las CONDICIONES DEL SERVICIO a petición del cedente, sin cargo, cuando no sea necesario cambiar el punto terminal.

En todo caso, el cesionario será responsable ante TELMEX, de todos los adeudos anteriores de la línea telefónica.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Salvo por lo establecido en la cláusula Décima Cuarta para el caso de interrupción en los SERVICIOS, ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento de cualquier término establecido en este instrumento si dicho incumplimiento es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS materia del presente Contrato, el mismo podrá darse por terminado por cualquiera de las PARTES mediante aviso por escrito obligándose EL CONSUMIDOR a pagar las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, implicarán la sustitución total del presente instrumento por otro contrato de adhesión, el cual deberá ser registrado ante la PROFECO y a partir de que ello ocurra, TELMEX notificará a EL CONSUMIDOR por cualquier medio,

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

☐ ACEPTO / ☐ NO ACEPTO que TELMEX utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos, publicitarios.

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____

☐ ACEPTO / ☐ NO ACEPTO que TELMEX envíe la factura (Recibo) por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico de EL CONSUMIDOR es el siguiente: _____

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____

☐ ACEPTO / ☐ NO ACEPTO que TELMEX cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de SERVICIOS que mensualmente me presta y en su caso el costo del equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por (_____) _____ meses.

No. de Tarjeta: _____

Institución Bancaria: _____

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____

El presente Contrato se firma en la Ciudad de _____, el _____ de _____ de 20 ____.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

EL CONSUMIDOR



LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 178-2016 de fecha 30 de junio de 2016. Cualquier variación al presente Contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

1. DESCRIPCIÓN

El servicio de telefonía básica constituye un SERVICIO final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios; a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre los usuarios no se requiere de la intervención de una operadora.

2. TIPOS DE CONTRATACIÓN

Residencial.
Comercial.

3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO

- Renta básica mensual.
- Gastos de Instalación.
- SERVICIO medido Local y Nacional.
- SERVICIO de Larga Distancia Internacional y Mundial.

Descripción de los elementos que conforman el SERVICIO:

3.1 RENTA:

Es el cobro mensual por línea telefónica contratada para SERVICIO de uso residencial, uso comercial y operadores de telefonía pública que puede o no incluir un número de llamadas libres de cobro según aplique en la modalidad contratada.

3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN:

Es aplicar una tarifa al CONSUMIDOR por cada instalación de la red hasta el punto terminal de conexión y dispositivo de interconexión terminal (DIT) (telefonía de uso residencial, comercial y para telefonía pública). Los puntos de conexión terminal de la red se ubicarán, por regla general, en el límite del domicilio de EL CONSUMIDOR, salvo que éste desee pactar con TELMEX otra ubicación, y pague los cargos correspondientes.

3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL:

Es el cobro que surge del conteo mensual de las llamadas realizadas y completadas por EL CONSUMIDOR adicionales a las que pudieran estar incluidas en la renta mensual correspondiente a la línea telefónica.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Residencial: Con derecho a realizar hasta 100 (cien) llamadas locales libres de cargo.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Comercial y para Operadores de Telefonía Pública: Sin derecho a llamadas locales libres de cargo.

3.4 LARGA DISTANCIA:

3.4.1 Internacional: Estas tarifas se aplican por minuto o fracción a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por TELMEX y hacia puntos de los Estados Unidos Continental o Canadá.

3.4.2 Mundial: Esta tarifa se aplica a las llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red explotada por TELMEX, hacia los países localizados en las cuatro regiones en que se ha dividido el mundo. Regiones:

1. Sudamérica, Caribe y Alaska.
2. Europa, África, Cuenca del Mediterráneo.
3. Centro América.
4. Resto del mundo, Israel y Hawái.

3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020):

Consiste en proporcionar un SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar). El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO:

EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada, dicha tarifa se encuentra registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT).

3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA:

EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica; se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada o sobrecargo por Informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX, dichas tarifas se encuentran registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del IFT, en las Tiendas Telmex que se señalan en el sitio www.telmex.com o vía telefónica llamando al número 018001230000 o en el sitio www.telmex.com.

4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

4.1 Presentar Identificación Oficial Vigente (IFE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía).

4.2 Comprobante de domicilio.

4.3 Proporcionar los datos necesarios para identificar la ubicación del domicilio.

4.4 Efectuar el pago por concepto de gastos de instalación.

4.5 Acordar con TELMEX la fecha y el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS. En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de contratación, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

5. OBLIGACIONES DE TELMEX

Para la prestación de este SERVICIO TELMEX se compromete a:

a) Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica (en adelante la "RED") hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR, desde que inicie la prestación de los SERVICIOS y hasta la conclusión de los mismos.

b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR. EL CONSUMIDOR y TELMEX podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio, previo pago del cargo correspondiente. A partir del DIT, que es propiedad de TELMEX, hacia el interior del inmueble donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR, el cableado será propiedad de éste último. El aparato telefónico podrá ser propiedad de EL CONSUMIDOR.

c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, y mediante un cargo específico, un aparato telefónico, así como su instalación incluyendo el cableado necesario en el inmueble de EL CONSUMIDOR hasta el DIT.

d) Mantener a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico, el cableado necesario dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.

e) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento TELMEX bonificará a EL CONSUMIDOR en la primer factura (Recibo) telefónico, un mes de renta básica por cada mes o fracción de retraso en la puesta en SERVICIO. El cobro del SERVICIO será realizado hasta que se inicie la prestación del mismo.

f) Facturar a EL CONSUMIDOR en la factura (Recibo) telefónico el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por el IFT y detallando en el caso de SERVICIO medido local, el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido o no en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia internacional o mundial se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración, fecha de cada llamada y tarifa.

g) Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que EL CONSUMIDOR no reconozca, utilizando para ello sus

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

- a) En su caso, realizar el pago de sus adeudos; y/o
- b) En su caso, retirar los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELMEX, así como en su caso y pagar los daños y perjuicios ocasionados a la RED; y/o
- c) En su caso, regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT; y/o

En todos los casos de suspensión anteriormente señalados, TELMEX reanudará la prestación del mismo, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reanudación del servicio conforme a la tarifa registrada ante el IFT, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reanudación del servicio correspondiente conforme a la tarifa registrada ante el IFT y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior

17. LUGAR, FECHA Y HORARIO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO

De contarse con la infraestructura y facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación de la infraestructura requerida en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

Fechas: _____

Horarios: _____

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de telefonía básica que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ de _____.

**Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y
firmo de conformidad**

Nombre o Razón Social: _____

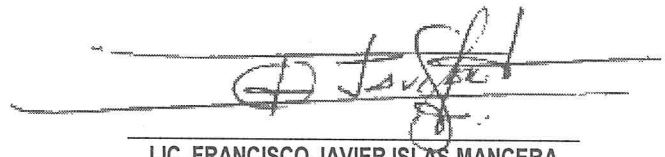
Nombre del Representante Legal o

Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.



LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA

CONDICIONES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

01. DESCRIPCIÓN

Es el SERVICIO que se provee a EL CONSUMIDOR para que curse tráfico de voz entre dos o más localidades de países diferentes.

2. MODALIDADES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA (LD)

1. LD Internacional:

- 1.1 LD EUA y Canadá Teléfono a Teléfono.
- 1.2 LD EUA y Canadá Persona a Persona.

2. LD Mundial:

- 2.1 Lada 00 Servicio Automático Mundial Teléfono a Teléfono.
- 2.2 Lada 00 Servicio Automático Mundial Persona a Persona.

3. Servicio Vía Operadora Internacional y Mundial: Internacional (090)

- 3.1. Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 3.2. Servicio de Operadora Persona a Persona.

Mundial

- 3.3. Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 3.4. Servicio de Operadora Persona a Persona.

Sobrecargos por Servicios Especiales

- 3.5. Cargo por Conferencias por Cobrar.
- 3.6. Cargo por Tiempo y Costo.
- 3.7. Cargo por Informe.
- 3.8. Cargo a un tercer número o tarjeta de crédito.

4. SERVICIO 800

- 4.1. Lada 800 Empresarial Nacional.
- 4.2. Lada 800 Empresarial Internacional Entrante.
- 4.3. Lada 800 Empresarial Internacional Saliente.
- 4.4. Lada 800 Empresarial Mundial Entrante.
- 4.5. Lada 800 Empresarial Mundial Saliente.

3. LD INTERNACIONAL

3.1. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ TELÉFONO A TELÉFONO

SERVICIO automático teléfono a teléfono con pago origen, el cual se proporciona aplicando la tarifa plena por períodos de minuto o fracción.

3.2. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ PERSONA A PERSONA

SERVICIO automático persona a persona con la asistencia de una operadora, con cobro al número telefónico de destino o al número de origen. Para lo anterior se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telmx.com.

4. LD MUNDIAL

4.1. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL TELÉFONO A TELÉFONO

Este SERVICIO permite la comunicación mundial teléfono a teléfono de manera automática con pago origen, facturando inicialmente un minuto como cobro mínimo.

4.2. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL PERSONA A PERSONA

Este SERVICIO permite la comunicación de persona a persona con asistencia de una operadora para la tramitación de la llamada, con cobro al número que originó la llamada (pago-origen) aplicando las tarifas (plena o reducida) facturando como período mínimo inicial 3 (tres) minutos y subsecuentemente por minuto.

5. SERVICIO VÍA OPERADORA, INTERNACIONAL Y MUNDIAL

5.1 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020)

Consiste en proporcionar un SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar). El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

5.1.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO

El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada.

5.1.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA

El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto. En este SERVICIO se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando el CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada o

sobrecargo por Informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX.

5.2 SERVICIO VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090)

5.2.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Para lo anterior se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telmx.com.

5.2.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Para lo anterior, se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telmx.com.

5.3 SERVICIO VÍA OPERADORA MUNDIAL (090)

5.3.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO

EL SERVICIO permite al CONSUMIDOR realizar llamadas mundiales de teléfono a teléfono con un período mínimo de facturación inicial de 3 (tres) minutos, la tarifa varía dependiendo la región destino, se aplica tarifa única durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

5.3.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA

EL SERVICIO permite al CONSUMIDOR realizar llamadas mundiales de persona a persona con asistencia de una operadora para tramitar sus llamadas, con pago en origen, destino o cargo a un tercer número de la población desde donde se hace la llamada. La tarifa se aplica a las llamadas por minutos o fracción, facturando un período mínimo inicial de 3 (tres) minutos, esta varía dependiendo de la región destino u origen de la llamada. El SERVICIO aplica tarifa única durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

5.4 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES

5.4.1 CONFERENCIAS POR COBRAR

En el caso de llamadas nacionales, Internacionales y/o Mundiales, toda vez que interviene una operadora se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telmx.com.

5.4.2 CARGO POR TIEMPO Y COSTO

Cuando se solicite tiempo y costo de una llamada Nacional se hará un cargo fijo de la tarifa vigente del servicio persona a persona vía operadora, la cual podrá ser consultada en la página www.telmx.com.

Cuando se solicite de una llamada Internacional ó Mundial, se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada.

5.4.3 CARGO POR INFORME

En el caso de que una llamada Nacional de persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX, se hará un cargo por "Empleo de Operadora" el cual consistirá en un cargo fijo de la tarifa vigente del SERVICIO de persona a persona correspondiente.

Para las llamadas Internacionales y Mundiales cuando se solicite este SERVICIO para las conferencias persona a persona no completadas, se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada.

5.4.4 CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO

A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se les aplicará un sobrecargo, toda vez que interviene una operadora conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telmx.com.

6. SERVICIO 800

Es el SERVICIO que le permite al CONSUMIDOR contratante tener un cobro revertido por recibir llamadas Locales dentro del territorio nacional, Internacionales o Mundiales sin costo de Larga Distancia para el CONSUMIDOR que efectúa la llamada.

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

PRIMERA. DEFINICIONES

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, conectores, microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica; en su caso, si EL CONSUMIDOR decide utilizar el servicio de correo electrónico de TELMEX le serán aplicables las políticas de uso que se encuentran disponibles en <http://www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html>. En ningún caso será condición el uso del correo electrónico para la prestación del SERVICIO.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar a EL CONSUMIDOR en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección IP que cambia cada vez que EL CONSUMIDOR se conecta a Internet, su asignación la realiza el proveedor de Internet.

DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA): Dirección IP asignada por proveedor de Internet, la cual nunca cambia así se reinicie el EQUIPO DE CÓMPUTO y/o EQUIPO TERMINAL. La asignación de la IP ESTÁTICA (FIJA) será a solicitud de EL CONSUMIDOR y tiene un costo mensual conforme a las tarifas vigentes.

EL CONSUMIDOR: Persona física con actividad empresarial o moral que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal comercial con los que TELMEX cuente.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Conjunto de elementos que identifican a EL CONSUMIDOR en particular, los cuales se indican a continuación:

NOMBRE DEL USUARIO (Username): Nombre seleccionado unilateralmente por EL CONSUMIDOR como identificación propia, para acceder y usar el SERVICIO. Este nombre puede ser diferente del nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que haya contratado el SERVICIO.

b) CONTRASEÑA (Password): Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por EL CONSUMIDOR, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de cómputo de escritorio ó portátil y/o cualquier otro dispositivo electrónico propiedad de EL CONSUMIDOR que sea compatible para el uso del SERVICIO.

EQUIPO TERMINAL: Dispositivo modem propiedad de TELMEX que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, incluyendo aquellos dispositivos que cumplan con las siguientes características: (1) modem con tecnología ADSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (2) modem con tecnología VDSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (3) equipo terminal de red (NTU por sus siglas en idioma inglés) basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; o (4) cualquier otro modem o equipo terminal basado en un estándar internacional superior al IEEE 802.11 b/g/n y ac; propiedad de TELMEX que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet. EL CONSUMIDOR podrá consultar las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: www.telmex.com/modem.

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR.

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas

Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

IP: Por sus siglas en inglés "Internet Protocol" y se considera un protocolo o normatividad técnica para enviar y recibir datos a la Internet.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el software de acceso (CD), manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

LÍNEA TELMEX: Línea de telefonía básica directa alámbrica, que EL CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELMEX para que EL CONSUMIDOR esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access ó LÍNEAS TELMEX donde EL CONSUMIDOR esté utilizando servicios no compatibles con el SERVICIO.

SERVICIO: consiste en el servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado por TELMEX a través de la LÍNEA TELMEX, el cual permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR.

SESIÓN DE INTERNET: Solicitud de acceso que realiza EL CONSUMIDOR para intercambiar información entre el EQUIPO TERMINAL y la red mundial de Internet.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo "1" de estas CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de TELMEX podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELMEX, la cual se encuentra disponible para el CONSUMIDOR en la página: www.telmex.com.

Para hacer uso del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá ingresar los datos de la CUENTA DE INTERNET y a partir de ese momento podrá enviar y/o recibir información vía electrónica de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada. El SERVICIO será prestado con IP DINÁMICA y/o IP ESTÁTICA (FIJA) y bajo la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR.

El SERVICIO le permitirá a EL CONSUMIDOR hacer uso del servicio de telefonía básica y de Internet simultáneamente sin que la conversación en su LÍNEA TELMEX afecte la velocidad de acceso a Internet correspondiente a la modalidad del SERVICIO elegida.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción previo aviso, uso, acceso a los SERVICIOS con contraseña o pago de los SERVICIOS (en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula Segunda del Contrato); dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones a las mismas que, en su oportunidad, le sean informadas por TELMEX.

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR se contratará a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tuviese disponible a la fecha de contratación.

Cuando EL CONSUMIDOR obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, la modalidad del SERVICIO será

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

DÉCIMA SEGUNDA. CORREO ELECTRÓNICO

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR consultar en su CORREO ELECTRÓNICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRÓNICO a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRÓNICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRÓNICO de EL CONSUMIDOR y de los que él emita, en virtud de que TELMEX no puede tener acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES

TELMEX podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO de EL CONSUMIDOR y sin generar invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique TELMEX, en el entendido que en caso de que EL CONSUMIDOR no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELMEX no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

DÉCIMA CUARTA. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición Décima Novena de éste instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Dado que la Internet es una red pública internacional, TELMEX no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de

cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

h) Siendo Internet una red de redes públicas, TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO DE COMPUTO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio público de carácter internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) En la contratación del SERVICIO con DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA) se ofrece asistencia en problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet por lo que TELMEX no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el EQUIPO DE COMPUTO, la red de EL CONSUMIDOR o bien aplicaciones propiedad de EL CONSUMIDOR.

q) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.

r) Se podrán realizar los cambios de direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS), en cualquier momento, previa notificación a EL CONSUMIDOR cuando se considere necesario con el fin de mantener una correcta operación del SERVICIO, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al EQUIPO DE CÓMPUTO o aplicaciones de su propiedad.

s) Las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) son únicamente para uso del SERVICIO por lo que no podrán ser cedidas, transferidas o gravadas en forma alguna por EL CONSUMIDOR.

t) A la terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) asignadas a EL CONSUMIDOR podrán ser reasignadas.

u) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO con el dominio

**CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

que se le continúe prestando el SERVICIO conforme al precio por Gigabite adicional que le haya sido informado.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento.

El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que se considera que cualquier conexión a Internet así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá a EL CONSUMIDOR.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR el permitir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN de EL CONSUMIDOR, éste lo deberá reportar inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

EL CONSUMIDOR libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que EL CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.

DÉCIMA OCTAVA. VIGENCIA

La vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO serán por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR contrate el SERVICIO.

DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELMEX, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 o, bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA. CANCELACIÓN

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se cancelarán en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

a. Cambie su domicilio sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la condición Octava de éste instrumento.

b. Contravenga lo estipulado en la condición Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

c. No acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO sean canceladas, EL CONSUMIDOR se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA PRIMERA. ANEXOS

Los anexos de estas CONDICIONES DEL SERVICIO forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que las PARTES deban darse conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELMEX:

Parque Vía 198, Colonia Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México (antes Distrito Federal).

EL CONSUMIDOR:

Domicilio registrado en la LÍNEA TELMEX en la cual se contrató el SERVICIO.

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las PARTES se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las PARTES no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán válidamente practicadas en los domicilios indicados en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Infinitem Negocio que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y
firmo de conformidad

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o
Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____



LIC. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA

**CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

Infinitem 200 Mb	hasta* 200 Mbps	hasta* 768 Kbps	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. • DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 200Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Negocio sin Límites 3).
-------------------------	-----------------	-----------------	---

*La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

*EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELMEX prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELMEX lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telmex.com, (b) aviso en la factura (Recibo), y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXIÓN:

WiFi

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELMEX aplicará las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO por gasto de habilitación y renta mensual.

EL SERVICIO con dirección IP ESTÁTICA (FIJA) sólo se puede contratar en LÍNEA TELMEX Comercial de conformidad a las políticas comerciales y tarifas aplicables vigentes.

Cualquier EQUIPO TERMINAL puede ser utilizado para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si EL CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

**CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELMEX; se entregará el nuevo KIT DE CONEXIÓN en ese mismo momento.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

6. FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL.

Las PARTES acuerdan que, en caso de que el EQUIPO TERMINAL presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al número 01 800 123 22 22 a efecto de que éste sea sustituido por otro EQUIPO TERMINAL que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL entregado por TELMEX en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, remanufacturado, usado o reciclado.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento del EQUIPO TERMINAL sean atribuibles a EL CONSUMIDOR éste deberá cubrir a TELMEX el costo de la reparación o reposición correspondiente.

7. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELMEX a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELMEX la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

8. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELMEX el EQUIPO TERMINAL dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales de conformidad con lo establecido en los numerales cuarto y sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura (Recibo).

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás. La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete. Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que desees contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo deseas, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.

TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la existencia de requisitos adicionales, a finalizar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita. TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes. TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado. TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo.

III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y

NÚMERO DE CONSUMIDOR

condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de internet del proveedor. Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista. El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras. Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos. Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso. Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido. En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

8. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada. Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente. La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos. Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas. Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables. En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión. TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.

dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva. 6o Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad. TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.
TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones. TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.

33. Derecho a la neutralidad de la red.
TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones. TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

34. Servicios de emergencia.
TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO

35. Reporte de robo o extravío de equipos.
TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles. Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.

XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATELITE)

36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.
TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable. Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales "Canal de las Estrellas", "Canal 5", "Azteca Siete" y "Azteca Trece", así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.
TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.

38. Control parental.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.
TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.

40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.
TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor. Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago. Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

41. Representación colectiva.
TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda. Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar. Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx y recuerda TÚ TIENES DERECHO."

EL CONSUMIDOR

NOMBRE: _____

LUGAR: _____

FECHA: _____

FIRMA