

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO, E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" O "TELCEL" Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. LA EMPRESA declara que:
- Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia, servicios de Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones, al amparo de los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, en su ámbito de competencia; y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. El CLIENTE declara que:
- Todos los datos asentados en la Carátula de este Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con LA EMPRESA, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato.
 - Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables.
 - Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Expuesto lo anterior, las PARTES están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Área de Servicio Local ("ASL"): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Cofetel cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el CLIENTE origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo NIR que el de la ASL, serán consideradas como locales y, todas aquellas que genere hacia números telefónicos cuyo NIR sea distinto, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el CLIENTE puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con LA EMPRESA.

Cargos Adicionales: Cantidad que LA EMPRESA facturará al CLIENTE por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del CLIENTE y a favor de LA EMPRESA por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el CLIENTE. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el CLIENTE en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes ("CAC"): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de LA EMPRESA cuyas funciones son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA

EMPRESA; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica ("CAT"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) dar atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El CLIENTE puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACS y la página web de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En éste Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que LA EMPRESA aplica para el uso de los Servicios. Dicho documento estará disponible para consulta del CLIENTE, en los CACS.

Cofetel: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Distribuidor Autorizado ("DAT"): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, (i) realiza a nombre y por cuenta de LA EMPRESA la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera - Garantía.

El Que Llamo Paga ("CPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el CLIENTE en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la Línea. En caso de que el CLIENTE reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la Línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante, de larga distancia nacional o internacional y/o tiempo aire de Roaming Nacional o Roaming Internacional, según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga ("MPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que LA EMPRESA facturará al CLIENTE además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su Línea; aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de larga distancia nacional e internacional) en su equipo, aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la Línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el CLIENTE, a través de la Línea, se conecta a la red de LA EMPRESA con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato, y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo respecto del que el CLIENTE declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El CLIENTE entiende que es de su exclusiva

responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de LA EMPRESA y esté debidamente homologado ante la Cofotel.
Equipo en Prestamo: Terminal celular otorgada en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.
Equipo Provisio: Es aquel Equipo que LA EMPRESA directamente o a través de un DAT, provee al CLIENTE con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento posterior, en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto, entendiéndose que al término del Plazo Forzoso, éste será propiedad del CLIENTE.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisio correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al CLIENTE la garantía respecto de dicho Equipo Provisio, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con LA EMPRESA.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adueñarse a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el CLIENTE correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que LA EMPRESA asigna al CLIENTE para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato.

Número de identificación regional ("NIR"): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el CLIENTE por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato y que quedará asentado en la Carátula del mismo, como consecuencia de que LA EMPRESA, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisio al CLIENTE.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico

o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el CLIENTE sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA presta al CLIENTE cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la Línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al CLIENTE por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o larga distancia nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA ofrece al CLIENTE, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del presente Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el CLIENTE pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que LA EMPRESA cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país y, (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el CLIENTE sean compatibles con la red del operador del país visitado. El CLIENTE se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por LA EMPRESA en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de Servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el CLIENTE en cualquier CAC o CAT de LA EMPRESA.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del CLIENTE, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el CLIENTE puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que

pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del CLIENTE usada para identificarse en la red de LA EMPRESA mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por LA EMPRESA y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por LA EMPRESA ante la Cofetel.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año en la Cobertura, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos por los títulos de concesión y las leyes o normas aplicables en materia de telecomunicaciones y este Contrato.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a recibir los Servicios y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de obligaciones a su cargo, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA EMPRESA y el CLIENTE reconocen que la prestación de los Servicios están sujetos a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar la información necesaria para efectuar la contratación, en términos de las leyes o normas aplicables en el tiempo y la forma en que sea solicitada por LA EMPRESA o bien, por autoridad competente.

En ese tenor, el CLIENTE entiende que de acuerdo con la normatividad vigente, LA EMPRESA puede, sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios bajo la modalidad "El que Llama Paga" o "El que Recibe Paga"; tales esquemas se encuentran descritos, para mayor referencia, en el Código de Prácticas Comerciales, en las Reglas del Servicio Local y demás disposiciones aplicables.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación: (i) LA EMPRESA, previa solicitud del CLIENTE proporcionará un Equipo Provisto, homologado y compatible con la red de LA EMPRESA, que entregará al CLIENTE una vez que éste se haya programado, o bien; (ii) El CLIENTE deberá poner a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA.

En caso de que el CLIENTE opte por adquirir un Equipo Provisto por LA EMPRESA, ésta última quedará obligada a informarle las especificaciones técnicas de los Equipos Provistos incluidos sin costo en el Plan Tarifario que contrate, de tal forma que el CLIENTE pueda elegir el modelo y la marca que mejor satisfaga sus necesidades. El Equipo Provisto se entregará al CLIENTE con la suscripción del presente Contrato, fecha a partir de la cual iniciará el cobro de los Servicios.

Cuando el CLIENTE elija un Equipo Provisto que no se encuentre incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, LA EMPRESA estará facultada a cobrarle al CLIENTE, la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la

diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal móvil diferente al declarado en la carátula del presente Contrato o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no se encuentre homologado por la Cofetel, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios, incluyendo la imposibilidad para acceder a ellos; (b) el Equipo Cliente, incluyendo la generación de consumos adicionales; (c) los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo. Frente a lo anterior, LA EMPRESA no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualesquiera Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al CLIENTE la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del CLIENTE las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

CUARTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los requisitos establecidos por el mismo.

LA EMPRESA durante el período de revisión y reparación del Equipo Provisto, suspenderá el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido en los CACs de LA EMPRESA.

b) Cuando LA EMPRESA y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.

c) Cuando LA EMPRESA determine dar al CLIENTE un Equipo en Préstamo.

d) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones. LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, -el cual podrá de ser menor al Plazo Forzoso- además del(los) lugar(es) donde pueda hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante. En cualquier caso, LA EMPRESA asesorará al CLIENTE sobre los sitios autorizados por el Fabricante para realizar las reparaciones del Equipo, las cuales que serán cubiertas por el CLIENTE una vez concluido el período de garantía.

QUINTA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, LA EMPRESA y el CLIENTE podrán pactar que dentro del mismo se establezcan Plazos Forzosos, durante los cuales el CLIENTE no podrá darlo por terminado anticipadamente, salvo que pague la Pena Convencional a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda - *Pena Convencional*.

En su caso, una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el CLIENTE podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento. Asimismo, en caso de que no se encuentre el Contrato en Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier tiempo. LA EMPRESA suspenderá totalmente la prestación de Servicios dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud anterior, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la terminación de los Servicios.

A efecto de que la solicitud de terminación de Contrato proceda, se requerirá: (i) que se realice por escrito; (ii) sea presentada en el CAC de su elección; y (iii) se acompañe del pago del Saldo Conocido, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Queda entendido para todos los efectos que las obligaciones bajo este Contrato, son independientes a las establecidas a cargo del CLIENTE en las leyes o normas aplicables, dada su condición de usuario de servicios de telecomunicaciones y por cualquier otra causa.

En caso de existir depósito en garantía, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a aplicarlo como medio de pago principal a los cargos que LA EMPRESA le facture con posterioridad a la terminación de

los Servicios, de conformidad con la cláusula Vigésima Primera - *Garantía*.

SEXTA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio de Plan Tarifario contratado, en el entendido de que en el caso de realizarse durante la vigencia del Plazo Forzoso en dicho Plan Tarifario contratado y que el Plan Tarifario ahora elegido suponga un Plazo Forzoso y/o Cargo Fijo Mensual inferior respecto del Plan Tarifario contratado, dicha solicitud será procedente siempre y cuando el CLIENTE: (i) cubra las cantidades correspondientes a la diferencia en precio que hubiese aplicado en caso de haber elegido el Equipo Provisto en el Plan Tarifario ahora elegido; y/o (ii) la ampliación en el Plazo Forzoso; y/o (iii) a cubrir mensualmente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario ahora elegido.

La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en los CACs empleando el formato disponible al efecto.

El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a:

a) Entregar la Tarjeta SIM, así como en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA y en el cual será utilizada la Tarjeta SIM), todo ello al momento de la celebración de este Contrato;

b) Facturar al CLIENTE en forma mensual, el Saldo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima - *Facturación*;

c) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción fehaciente de la queja respectiva, sobre las llamadas telefónicas o cualesquiera otros cargos por Servicios que el CLIENTE no reconozca y que haga del conocimiento de LA EMPRESA. En caso de que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo en la siguiente factura; e

d) Informar al CLIENTE por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de su Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga a:

a) Pagar a LA EMPRESA la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

b) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con LA EMPRESA y con terceros con motivo de los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles que se le proporcionen, distintos a los Servicios objeto del Contrato;

c) Pagar a LA EMPRESA cualquier otro cargo derivado de la ejecución del Contrato;

d) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo; y

e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

a) En cualquier CAC, en efectivo, mediante cheque, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice LA EMPRESA. En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el CLIENTE se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, quedando obligado a pagar a LA EMPRESA igualmente el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional.

b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. En este caso, LA EMPRESA podrá, en cualquier momento

y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago del CLIENTE.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el CLIENTE directamente o por medio de dicha institución crediticia emisora tendrá la opción de proporcionar a LA EMPRESA una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ella o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) de la presente Cláusula; en el entendido de que, de no hacerlo, se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el CLIENTE se obliga a informar por escrito a LA EMPRESA de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada, rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago en efectivo.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por escrito.

En caso de: (i) cambio en la forma de pago; (ii) que el CLIENTE no pague en tiempo y forma en los términos establecidos en el inciso a) de la presente Cláusula; (iii) que LA EMPRESA no pueda realizar el cargo automático del adeudo en la tarjeta de crédito proporcionada por el CLIENTE porque la institución crediticia lo rechazó o bien; (iv) porque la tarjeta de crédito se haya cancelado o sustituido, LA EMPRESA podrá solicitar al CLIENTE garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* del presente Contrato.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y LA EMPRESA podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, LA EMPRESA podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación.

En cualquier caso, LA EMPRESA no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo.

DÉCIMA. FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la factura en la cual se incluirá el Saldo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados, detallándose de tal suerte, la vigencia del Servicio, y (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE el detalle de llamadas telefónicas realizadas empleando el Servicio de Larga Distancia, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, independientemente de la facturación. Asimismo, proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales, y cubra el cargo aplicable al efecto. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada.

LA EMPRESA enviará al domicilio señalado por el CLIENTE en la carátula del presente Contrato, la Factura correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar sus saldos, facturas y otros servicios en la página web de LA EMPRESA, los CACs, Kioscos TELCEL, Cajeros

Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO.

1. El Límite de Consumo por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) límite de crédito al CLIENTE, ni (ii) que el CLIENTE se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por encima del mismo.

Inicialmente, el Límite de Consumo será aquel determinado por LA EMPRESA y se encuentra expresado en la carátula del Contrato.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por LA EMPRESA: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE, que realice de tiempo en tiempo LA EMPRESA, y (ii) por variación de las Tarifas.

No obstante ello, el Límite de Consumo no podrá ser disminuido por LA EMPRESA, en tanto el CLIENTE cumpla en tiempo con todas y cada una de las obligaciones de pago a su cargo.

Igualmente, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA el aumento en su Límite de Consumo, presentando al efecto la solicitud correspondiente en términos del Código de Prácticas Comerciales, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de cuenta del CLIENTE, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; así como (ii) requerir garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará en la facturación correspondiente la modificación del Límite de Consumo.

2.- LA EMPRESA manifiesta y el CLIENTE acepta que la cantidad correspondiente al Saldo Conocido en un determinado momento puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por Servicios prestados hasta dicho momento al CLIENTE, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera cargo y el momento en el que LA EMPRESA lo ha procesado para su consulta; lo anterior sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinado Servicio prestado mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional, entre otros) y el momento en el que LA EMPRESA se hace sabedora del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento.

3.- El CLIENTE acepta que si el total de su Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE, quedará facultada para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia, Roaming Nacional y Roaming Internacional.

De igual forma, si el total del Saldo Conocido alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los Servicios que generen cargos.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los primeros dos párrafos de este numeral, en el entendido de que si dichos pagos se realizan en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento será a más tardar transcurrido un día hábil, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Conocido no se incremente se restablecerá dentro de un término de 3 (tres) días hábiles.

DÉCIMA SEGUNDA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por la Cofetel, de conformidad con lo establecido en los diversos títulos de concesión, las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones fijas y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décima Sexta - *Interrupción de los Servicios*.

DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, de acuerdo a la oferta comercial de la misma. En tal supuesto, siempre que el CLIENTE hubiese consentido dicha contratación, queda obligado a cubrir el importe que se devengase por tal(es) concepto(s), además de cumplir con las condiciones que le(s) sean aplicables al(os) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente, a cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al período contratado.

Cualesquier Servicio, Tarifa y/o condiciones aplicables al(os) mismo(s) podrá(n) ser consultado(s) en los CACs, así como en la página web de LA EMPRESA, sin perjuicio de la información contenida en la publicidad que se realice al efecto y, la cual el CLIENTE, acepta le sea enviada por LA EMPRESA a través de diversos medios, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima - *Información*.

Se entiende por lo tanto, que la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles, es independiente a los servicios contratados originalmente, quedando entendido que los Servicios ofrecidos por LA EMPRESA, pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación adicionales.

En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de los Servicios Disponibles, el CLIENTE acepta y conviene que los registros con los que cuenta LA EMPRESA serán el medio idóneo a efecto de determinar los cargos y aclaraciones correspondientes.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente por LA EMPRESA, teniendo ésta el plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación y/o manifestación de cancelación por parte del CLIENTE siempre y cuando (i) se realice por el mismo medio en que fue contratado, y (ii) se acompañe del pago del Saldo Conocido del servicio en cuestión, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Lo anterior, no implicará la suspensión de los servicios originalmente contratados, y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA CUARTA.- COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Larga Distancia en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, y la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire de Roaming Nacional o Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Conocido, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS DE ROAMING.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Roaming Nacional directamente y los de Roaming Internacional mediante los operadores con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de que: (i) el CLIENTE se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que LA EMPRESA haya celebrado acuerdo; (ii) dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) el Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y/o de Roaming Internacional, conforme los

registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, aplicando las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos por Servicios de Larga Distancia y cualesquiera otros que se generen en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que fomen parte del Saldo Conocido y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpian de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará y bonificará al CLIENTE en términos de las leyes o normas aplicables, a partir del inicio de dicha falla, la parte del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i.) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor, (ii.) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, (iii.) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iv.) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de LA EMPRESA y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i.) al interior de inmuebles, (ii.) estructuras subterráneas, (iii.) estacionamientos, (iv.) elevadores, o (v.) helicópteros.

En caso de fuerza mayor, LA EMPRESA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro del periodo de facturación siguiente a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva en cualesquiera de las líneas o servicios contratados en el mismo;
- b) Que LA EMPRESA detecte un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula del presente Contrato o en la constancia de cambio de Equipo sea utilizado por el CLIENTE, y no esté debidamente homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Novena - *Robo o Exravío del Equipo* de este Contrato;
- d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera - *Límite de Consumo y Saldo Conocido*;
- e) Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique un cumplimiento ilegal a cualesquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al CLIENTE.

Por otra parte, LA EMPRESA hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de LA EMPRESA detecten cualesquier tipo de

transacciones que representen un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o EL CLIENTE, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. Frente a lo anterior, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, a cobrar los cargos pendientes por devengarse hasta completar el Plazo Forzoso cuando dichas conductas sean imputables a su persona.

DÉCIMA OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía*, del presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios, el CLIENTE deberá: (i) solicitar a LA EMPRESA, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que LA EMPRESA le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al CLIENTE al momento de realizar la solicitud antes mencionada; (ii) de conformidad con la ley, denunciar tales hechos ante la autoridad correspondiente en caso de robo.

En tanto LA EMPRESA no reciba el aviso de robo o extravío respectivo y la solicitud de suspensión de los Servicios, el CLIENTE seguirá siendo responsable del pago por el uso que se haga del Equipo y de los Servicios.

Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el CLIENTE sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar a LA EMPRESA el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Provisto o presente a LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de LA EMPRESA, debiendo pagar el cargo correspondiente por el restablecimiento de los Servicios, sin perjuicio de concluir en su caso, el Plazo Forzoso.

El CLIENTE podrá contratar a través de LA EMPRESA un seguro que ampare el robo de los Equipos, cuyos términos y condiciones se señalan en la póliza emitida por la compañía aseguradora responsable, conforme a lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera - *Servicios Complementarios y/o Disponibles*. Al efecto, se deslindará a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Sin responsabilidad para LA EMPRESA:
 - a) Por muerte del CLIENTE;
 - b) Por disolución o liquidación del CLIENTE;
 - c) Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
 - d) Cuando el CLIENTE deje de cubrir el importe de dos o más facturas;
 - e) Por la falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE;
 - f) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA;
 - g) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
 - h) Siempre que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato en los términos del numeral a) de la Cláusula Vigésima Quinta - *Modificaciones al Contrato*, aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido;

i) Por solicitud de EL CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido, y
j) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por la Cofetel o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.
La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas previamente, exceptuando el inciso a), no exime al CLIENTE de pagar los saldos vencidos. Igualmente, la terminación anticipada del presente instrumento por cualquiera de las causas señaladas en los incisos d), e), f) y g), obliga al CLIENTE además, a pagar la pena convencional aplicable.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el CLIENTE podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por LA EMPRESA no constituye renuncia a cualquier acción legal que LA EMPRESA decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de LA EMPRESA;
- b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o
- c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Otorgar fianza en favor de LA EMPRESA, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga una fianza, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure este Contrato y que será actualizada anualmente. Asimismo, el CLIENTE pagará a LA EMPRESA, a la firma del presente Contrato, el importe de la prima de dicha fianza. LA EMPRESA en ningún caso reembolsará al CLIENTE el importe del cargo por la fianza, y/o;
- b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) haya finalizado su plazo forzoso, (iii.) se hubiese presentado el titular de la línea en un CAC con identificación oficial, y (iv.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMA TERCERA.- CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Al momento de la firma de este Contrato y durante la vigencia del mismo, LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CLIENTE en los CACs de LA EMPRESA y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual contiene entre otros, las características generales de los Servicios, las políticas comerciales aplicables a los Servicios, la metodología de facturación así como los procedimientos para resolver quejas o reportes. El CLIENTE acepta la aplicación de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales en la prestación de los Servicios que LA EMPRESA lleve a cabo.

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier tiempo, el Código de Prácticas Comerciales previa aprobación de la Cofetel, obligándose a notificar la existencia de dichas modificaciones por escrito al CLIENTE en la siguiente factura, en el entendido de que sus

términos y condiciones se entenderán aceptados por el CLIENTE al hacer uso de los Servicios.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIOS.

Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios los que se describen en la carátula. Asimismo, al CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a LA EMPRESA cualquier cambio de domicilio para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a LA EMPRESA un cambio de domicilio por escrito. Las notificaciones que el CLIENTE haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba LA EMPRESA en su domicilio, mismo que se indica en la factura del CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de LA EMPRESA, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio de facturación del CLIENTE que se encuentre en los registros de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- a) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a informar de manera fehaciente al CLIENTE de cualesquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso, la Pena Convencional aplicable.
- b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato, se obliga a comunicarlo al CLIENTE, a través de los medios disponibles para el efecto. Si el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional, procediendo el Equipo a favor del Cliente.

En ambos casos, los cambios se tendrán por aceptados por parte del CLIENTE en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales a que hubiese ocurrido la notificación.

VIGÉSIMA SEXTA.- CESIÓN.

El CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, de conformidad con el procedimiento que para tal efecto se señala en el Código de Prácticas Comerciales; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación que por su condición de usuario o por cualquier otra causa esté obligado a cumplir de acuerdo con la ley, ni tampoco en el ejercicio de sus derechos de portabilidad.

Por lo anterior, cualquier acto que realice el CLIENTE en cumplimiento a las disposiciones legales antes mencionadas y cualesquiera otras que en el futuro se emitan, no podrán interpretarse como acciones que liberen de cualesquier responsabilidad u obligación al CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral (ii) de la Cláusula Tercera - Condiciones para la prestación de los Servicios, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a proporcionar la información necesaria para su operación, a aquella(s) persona(s) que en cualesquier forma participen en el procedimiento de facturación y/o entrega de aquellas comunicaciones dirigidas al CLIENTE.

Siempre que medie una autorización expresa por parte del CLIENTE, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información y cumplir con las finalidades señaladas en el aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en la página web de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando conste una autorización expresa por parte del CLIENTE en la carátula del Contrato, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información con fines mercadotécnicos y publicitarios, empleando al efecto, voz

o la transmisión de datos al Equipo, así como parte de la facturación mensual mediante su envío a dirección física y/o electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, LA EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, mencionando en forma enunciativa, más no limitativa, aquella derivada por la Garantía de Equipo y servicios de mantenimiento de las terminales móviles, seguro, y contenidos provistos por terceros.

VIGÉSIMA NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en esta Entidad Federativa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. De igual forma, las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TRIGÉSIMA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del CLIENTE, LA EMPRESA establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del sitio web de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv.) Kioscos TELCEL, (v.) Cajeros Automáticos, además de (vi.) cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta.

La información sobre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, así como los planes, paquetes y las tarifas debidamente registrados ante la Cofetel, podrán ser consultados por los Usuarios en la página web de LA EMPRESA. Ello, además de los planteamientos formulados a través de correo electrónico enviado a través del sitio Web se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

Asimismo, los mapas de cobertura actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página web de LA EMPRESA o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

Contrato autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones mediante oficios CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012.

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión, de fecha 13 de diciembre de 2012, con número 6536-2012, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

El CLIENTE manifiesta que ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en la página web de ésta, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.

Leído este Contrato se suscribe en un original y [1] copias, quedando el original en poder de LA EMPRESA y una copia en poder del CLIENTE, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de GUADALUPE, ZACATECAS]

a los [17] días del mes de Enero] de [2015] .

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6536-2012

Expediente No. PFC D.F. 7607343-2012

Fecha 2012/12/13 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 16 FOJAS ÚTILES POR UN SOLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL, QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE FOLIADAS Y SELLADAS CON...

CARLOS PINESSES TORRES
Jefe General de Contratos de Adhesión, Registros y Autenticación



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO, E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" O "TELCEL" Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. LA EMPRESA declara que:
- Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia, servicios de Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones, al amparo de los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, en su ámbito de competencia; y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. El CLIENTE declara que:
- Todos los datos asentados en la Carátula de este Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con LA EMPRESA, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato.
 - Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables.
 - Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Expuesto lo anterior, las PARTES están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Área de Servicio Local ("ASL"): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Cofetel cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el CLIENTE origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo NIR que el de la ASL, serán consideradas como locales y, todas aquellas que genere hacia números telefónicos cuyo NIR sea distinto, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el CLIENTE puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con LA EMPRESA.

Cargos Adicionales: Cantidad que LA EMPRESA facturará al CLIENTE por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del CLIENTE y a favor de LA EMPRESA por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el CLIENTE. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el CLIENTE en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes ("CAC"): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de LA EMPRESA cuyas funciones son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA

EMPRESA; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica ("CAT"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) dar atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El CLIENTE puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACS y la página web de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En éste Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que LA EMPRESA aplica para el uso de los Servicios. Dicho documento estará disponible para consulta del CLIENTE, en los CACS.

Cofetel: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Distribuidor Autorizado ("DAT"): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, (i) realiza a nombre y por cuenta de LA EMPRESA la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera - Garantía.

El Que Llamo Paga ("CPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el CLIENTE en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la Línea. En caso de que el CLIENTE reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la Línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante, de larga distancia nacional o internacional y/o tiempo aire de Roaming Nacional o Roaming Internacional, según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga ("MPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que LA EMPRESA facturará al CLIENTE además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su Línea; aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de larga distancia nacional e internacional) en su equipo, aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la Línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el CLIENTE, a través de la Línea, se conecta a la red de LA EMPRESA con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato, y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo respecto del que el CLIENTE declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El CLIENTE entiende que es de su exclusiva

responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de LA EMPRESA y esté debidamente homologado ante la Colofid.
Equipo en Prestamo: Terminal celular otorgada en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.
Equipo Provisio: Es aquel Equipo que LA EMPRESA directamente o a través de un DAT, provee al CLIENTE con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento posterior, en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto, entendiéndose que al término del Plazo Forzoso, éste será propiedad del CLIENTE.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisio correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al CLIENTE la garantía respecto de dicho Equipo Provisio, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con LA EMPRESA.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adueñar a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el CLIENTE correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que LA EMPRESA asigna al CLIENTE para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato.

Número de identificación regional ("NIR"): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el CLIENTE por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato y que quedará asentado en la Carátula del mismo, como consecuencia de que LA EMPRESA, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisio al CLIENTE.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico

o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profecc: Procuraduría Federal del Consumidor.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el CLIENTE sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA presta al CLIENTE cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al CLIENTE por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o larga distancia nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA ofrece al CLIENTE, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del presente Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el CLIENTE pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que LA EMPRESA cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país y, (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el CLIENTE sean compatibles con la red del operador del país visitado. El CLIENTE se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por LA EMPRESA en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de Servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el CLIENTE en cualquier CAC o CAT de LA EMPRESA.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del CLIENTE, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el CLIENTE puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que

pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del CLIENTE usada para identificarse en la red de LA EMPRESA mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por LA EMPRESA y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por LA EMPRESA ante la Cofetel.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año en la Cobertura, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos por los títulos de concesión y las leyes o normas aplicables en materia de telecomunicaciones y este Contrato.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a recibir los Servicios y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de obligaciones a su cargo, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA EMPRESA y el CLIENTE reconocen que la prestación de los Servicios están sujetos a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar la información necesaria para efectuar la contratación, en términos de las leyes o normas aplicables en el tiempo y la forma en que sea solicitada por LA EMPRESA o bien, por autoridad competente.

En ese tenor, el CLIENTE entiende que de acuerdo con la normatividad vigente, LA EMPRESA puede, sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios bajo la modalidad "El que Llama Paga" o "El que Recibe Paga"; tales esquemas se encuentran descritos, para mayor referencia, en el Código de Prácticas Comerciales, en las Reglas del Servicio Local y demás disposiciones aplicables.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación: (i) LA EMPRESA, previa solicitud del CLIENTE proporcionará un Equipo Provisto, homologado y compatible con la red de LA EMPRESA, que entregará al CLIENTE una vez que éste se haya programado, o bien; (ii) El CLIENTE deberá poner a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA.

En caso de que el CLIENTE opte por adquirir un Equipo Provisto por LA EMPRESA, ésta última quedará obligada a informarle las especificaciones técnicas de los Equipos Provistos incluidos sin costo en el Plan Tarifario que contrate, de tal forma que el CLIENTE pueda elegir el modelo y la marca que mejor satisfaga sus necesidades. El Equipo Provisto se entregará al CLIENTE con la suscripción del presente Contrato, fecha a partir de la cual iniciará el cobro de los Servicios.

Cuando el CLIENTE elija un Equipo Provisto que no se encuentre incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, LA EMPRESA estará facultada a cobrarle al CLIENTE, la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la

diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal móvil diferente al declarado en la carátula del presente Contrato o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no se encuentre homologado por la Cofetel, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios, incluyendo la imposibilidad para acceder a ellos; (b) el Equipo Cliente, incluyendo la generación de consumos adicionales; (c) los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo. Frente a lo anterior, LA EMPRESA no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualesquiera Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al CLIENTE la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del CLIENTE las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

CUARTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los requisitos establecidos por el mismo.

LA EMPRESA durante el período de revisión y reparación del Equipo Provisto, suspenderá el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido en los CACs de LA EMPRESA.

b) Cuando LA EMPRESA y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.

c) Cuando LA EMPRESA determine dar al CLIENTE un Equipo en Préstamo.

d) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones. LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, -el cual podrá de ser menor al Plazo Forzoso- además del(los) lugar(es) donde pueda hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante. En cualquier caso, LA EMPRESA asesorará al CLIENTE sobre los sitios autorizados por el Fabricante para realizar las reparaciones del Equipo, las cuales que serán cubiertas por el CLIENTE una vez concluido el período de garantía.

QUINTA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, LA EMPRESA y el CLIENTE podrán pactar que dentro del mismo se establezcan Plazos Forzosos, durante los cuales el CLIENTE no podrá darlo por terminado anticipadamente, salvo que pague la Pena Convencional a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda - *Pena Convencional*.

En su caso, una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el CLIENTE podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento. Asimismo, en caso de que no se encuentre el Contrato en Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier tiempo. LA EMPRESA suspenderá totalmente la prestación de Servicios dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud anterior, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la terminación de los Servicios.

A efecto de que la solicitud de terminación de Contrato proceda, se requerirá: (i) que se realice por escrito; (ii) sea presentada en el CAC de su elección; y (iii) se acompañe del pago del Saldo Conocido, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Queda entendido para todos los efectos que las obligaciones bajo este Contrato, son independientes a las establecidas a cargo del CLIENTE en las leyes o normas aplicables, dada su condición de usuario de servicios de telecomunicaciones y por cualquier otra causa.

En caso de existir depósito en garantía, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a aplicarlo como medio de pago principal a los cargos que LA EMPRESA le facture con posterioridad a la terminación de

los Servicios, de conformidad con la cláusula Vigésima Primera - *Garantía*.

SEXTA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio de Plan Tarifario contratado, en el entendido de que en el caso de realizarse durante la vigencia del Plazo Forzoso en dicho Plan Tarifario contratado y que el Plan Tarifario ahora elegido suponga un Plazo Forzoso y/o Cargo Fijo Mensual inferior respecto del Plan Tarifario contratado, dicha solicitud será procedente siempre y cuando el CLIENTE: (i) cubra las cantidades correspondientes a la diferencia en precio que hubiese aplicado en caso de haber elegido el Equipo Provisto en el Plan Tarifario ahora elegido; y/o (ii) la ampliación en el Plazo Forzoso; y/o (iii) a cubrir mensualmente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario ahora elegido.

La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en los CACs empleando el formato disponible al efecto.

El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a:

a) Entregar la Tarjeta SIM, así como en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA y en el cual será utilizada la Tarjeta SIM), todo ello al momento de la celebración de este Contrato;

b) Facturar al CLIENTE en forma mensual, el Saldo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima - *Facturación*;

c) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción fehaciente de la queja respectiva, sobre las llamadas telefónicas o cualesquiera otros cargos por Servicios que el CLIENTE no reconozca y que haga del conocimiento de LA EMPRESA. En caso de que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo en la siguiente factura; e

d) Informar al CLIENTE por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de su Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga a:

a) Pagar a LA EMPRESA la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

b) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con LA EMPRESA y con terceros con motivo de los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles que se le proporcionen, distintos a los Servicios objeto del Contrato;

c) Pagar a LA EMPRESA cualquier otro cargo derivado de la ejecución del Contrato;

d) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo; y

e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

a) En cualquier CAC, en efectivo, mediante cheque, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice LA EMPRESA. En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el CLIENTE se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, quedando obligado a pagar a LA EMPRESA igualmente el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional.

b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. En este caso, LA EMPRESA podrá, en cualquier momento

y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago del CLIENTE.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el CLIENTE directamente o por medio de dicha institución crediticia emisora tendrá la opción de proporcionar a LA EMPRESA una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ella o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) de la presente Cláusula; en el entendido de que, de no hacerlo, se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el CLIENTE se obliga a informar por escrito a LA EMPRESA de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada, rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago en efectivo.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por escrito.

En caso de: (i) cambio en la forma de pago; (ii) que el CLIENTE no pague en tiempo y forma en los términos establecidos en el inciso a) de la presente Cláusula; (iii) que LA EMPRESA no pueda realizar el cargo automático del adeudo en la tarjeta de crédito proporcionada por el CLIENTE porque la institución crediticia lo rechazó o bien; (iv) porque la tarjeta de crédito se haya cancelado o sustituido, LA EMPRESA podrá solicitar al CLIENTE garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* del presente Contrato.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y LA EMPRESA podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, LA EMPRESA podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación.

En cualquier caso, LA EMPRESA no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo.

DÉCIMA. FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la factura en la cual se incluirá el Saldo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados, detallándose de tal suerte, la vigencia del Servicio, y (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE el detalle de llamadas telefónicas realizadas empleando el Servicio de Larga Distancia, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, independientemente de la facturación. Asimismo, proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales, y cubra el cargo aplicable al efecto. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada.

LA EMPRESA enviará al domicilio señalado por el CLIENTE en la carátula del presente Contrato, la Factura correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar sus saldos, facturas y otros servicios en la página web de LA EMPRESA, los CACs, Kioscos TELCEL, Cajeros

Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO.

1. El Límite de Consumo por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) límite de crédito al CLIENTE, ni (ii) que el CLIENTE se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por encima del mismo.

Inicialmente, el Límite de Consumo será aquel determinado por LA EMPRESA y se encuentra expresado en la carátula del Contrato.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por LA EMPRESA: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE, que realice de tiempo en tiempo LA EMPRESA, y (ii) por variación de las Tarifas.

No obstante ello, el Límite de Consumo no podrá ser disminuido por LA EMPRESA, en tanto el CLIENTE cumpla en tiempo con todas y cada una de las obligaciones de pago a su cargo.

Igualmente, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA el aumento en su Límite de Consumo, presentando al efecto la solicitud correspondiente en términos del Código de Prácticas Comerciales, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de cuenta del CLIENTE, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; así como (ii) requerir garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará en la facturación correspondiente la modificación del Límite de Consumo.

2.- LA EMPRESA manifiesta y el CLIENTE acepta que la cantidad correspondiente al Saldo Conocido en un determinado momento puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por Servicios prestados hasta dicho momento al CLIENTE, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera cargo y el momento en el que LA EMPRESA lo ha procesado para su consulta; lo anterior sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinado Servicio prestado mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional, entre otros) y el momento en el que LA EMPRESA se hace sabedora del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento.

3.- El CLIENTE acepta que si el total de su Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE, quedará facultada para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia, Roaming Nacional y Roaming Internacional.

De igual forma, si el total del Saldo Conocido alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los Servicios que generen cargos.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los primeros dos párrafos de este numeral, en el entendido de que si dichos pagos se realizan en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento será a más tardar transcurrido un día hábil, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Conocido no se incremente se restablecerá dentro de un término de 3 (tres) días hábiles.

DÉCIMA SEGUNDA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por la Cofetel, de conformidad con lo establecido en los diversos títulos de concesión, las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones fijas y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décima Sexta - *Interrupción de los Servicios*.

DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, de acuerdo a la oferta comercial de la misma. En tal supuesto, siempre que el CLIENTE hubiese consentido dicha contratación, queda obligado a cubrir el importe que se devengase por tal(es) concepto(s), además de cumplir con las condiciones que le(s) sean aplicables al(os) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente, a cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al período contratado.

Cualesquier Servicio, Tarifa y/o condiciones aplicables al(os) mismo(s) podrá(n) ser consultado(s) en los CACs, así como en la página web de LA EMPRESA, sin perjuicio de la información contenida en la publicidad que se realice al efecto y, la cual el CLIENTE, acepta le sea enviada por LA EMPRESA a través de diversos medios, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima - *Información*.

Se entiende por lo tanto, que la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles, es independiente a los servicios contratados originalmente, quedando entendido que los Servicios ofrecidos por LA EMPRESA, pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación adicionales.

En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de los Servicios Disponibles, el CLIENTE acepta y conviene que los registros con los que cuenta LA EMPRESA serán el medio idóneo a efecto de determinar los cargos y aclaraciones correspondientes.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente por LA EMPRESA, teniendo ésta el plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación y/o manifestación de cancelación por parte del CLIENTE siempre y cuando (i) se realice por el mismo medio en que fue contratado, y (ii) se acompañe del pago del Saldo Conocido del servicio en cuestión, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Lo anterior, no implicará la suspensión de los servicios originalmente contratados, y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA CUARTA.- COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Larga Distancia en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, y la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire de Roaming Nacional o Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Conocido, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS DE ROAMING.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Roaming Nacional directamente y los de Roaming Internacional mediante los operadores con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de que: (i) el CLIENTE se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que LA EMPRESA haya celebrado acuerdo; (ii) dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) el Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y/o de Roaming Internacional, conforme los

registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, aplicando las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos por Servicios de Larga Distancia y cualesquiera otros que se generen en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que fomen parte del Saldo Conocido y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpian de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará y bonificará al CLIENTE en términos de las leyes o normas aplicables, a partir del inicio de dicha falla, la parte del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i.) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor, (ii.) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, (iii.) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iv.) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de LA EMPRESA y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i.) al interior de inmuebles, (ii.) estructuras subterráneas, (iii.) estacionamientos, (iv.) elevadores, o (v.) helicópteros.

En caso de fuerza mayor, LA EMPRESA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro del periodo de facturación siguiente a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva en cualesquiera de las líneas o servicios contratados en el mismo;
- b) Que LA EMPRESA detecte un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula del presente Contrato o en la constancia de cambio de Equipo sea utilizado por el CLIENTE, y no esté debidamente homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Novena - *Robo o Exravío del Equipo* de este Contrato;
- d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera - *Límite de Consumo y Saldo Conocido*;
- e) Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique un cumplimiento ilegal a cualesquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al CLIENTE.

Por otra parte, LA EMPRESA hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de LA EMPRESA detecten cualesquier tipo de

transacciones que representen un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o EL CLIENTE, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. Frente a lo anterior, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, a cobrar los cargos pendientes por devengarse hasta completar el Plazo Forzoso cuando dichas conductas sean imputables a su persona.

DÉCIMA OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía*, del presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios, el CLIENTE deberá: (i) solicitar a LA EMPRESA, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que LA EMPRESA le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al CLIENTE al momento de realizar la solicitud antes mencionada; (ii) de conformidad con la ley, denunciar tales hechos ante la autoridad correspondiente en caso de robo.

En tanto LA EMPRESA no reciba el aviso de robo o extravío respectivo y la solicitud de suspensión de los Servicios, el CLIENTE seguirá siendo responsable del pago por el uso que se haga del Equipo y de los Servicios.

Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el CLIENTE sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar a LA EMPRESA el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Provisto o presente a LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de LA EMPRESA, debiendo pagar el cargo correspondiente por el restablecimiento de los Servicios, sin perjuicio de concluir en su caso, el Plazo Forzoso.

El CLIENTE podrá contratar a través de LA EMPRESA un seguro que ampare el robo de los Equipos, cuyos términos y condiciones se señalan en la póliza emitida por la compañía aseguradora responsable, conforme a lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera - *Servicios Complementarios y/o Disponibles*. Al efecto, se deslindará a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Sin responsabilidad para LA EMPRESA:
 - a) Por muerte del CLIENTE;
 - b) Por disolución o liquidación del CLIENTE;
 - c) Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
 - d) Cuando el CLIENTE deje de cubrir el importe de dos o más facturas;
 - e) Por la falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE;
 - f) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA;
 - g) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
 - h) Siempre que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato en los términos del numeral a) de la Cláusula Vigésima Quinta - *Modificaciones al Contrato*, aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido;

i) Por solicitud de EL CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido, y
j) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por la Cofetel o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.
La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas previamente, exceptuando el inciso a), no exime al CLIENTE de pagar los saldos vencidos. Igualmente, la terminación anticipada del presente instrumento por cualquiera de las causas señaladas en los incisos d), e), f) y g), obliga al CLIENTE además, a pagar la pena convencional aplicable.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el CLIENTE podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por LA EMPRESA no constituye renuncia a cualquier acción legal que LA EMPRESA decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de LA EMPRESA;
- b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o
- c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Otorgar fianza en favor de LA EMPRESA, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga una fianza, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure este Contrato y que será actualizada anualmente. Asimismo, el CLIENTE pagará a LA EMPRESA, a la firma del presente Contrato, el importe de la prima de dicha fianza. LA EMPRESA en ningún caso reembolsará al CLIENTE el importe del cargo por la fianza, y/o;
- b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) haya finalizado su plazo forzoso, (iii.) se hubiese presentado el titular de la línea en un CAC con identificación oficial, y (iv.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMA TERCERA.- CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Al momento de la firma de este Contrato y durante la vigencia del mismo, LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CLIENTE en los CACs de LA EMPRESA y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual contiene entre otros, las características generales de los Servicios, las políticas comerciales aplicables a los Servicios, la metodología de facturación así como los procedimientos para resolver quejas o reportes. El CLIENTE acepta la aplicación de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales en la prestación de los Servicios que LA EMPRESA lleve a cabo.

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier tiempo, el Código de Prácticas Comerciales previa aprobación de la Cofetel, obligándose a notificar la existencia de dichas modificaciones por escrito al CLIENTE en la siguiente factura, en el entendido de que sus

términos y condiciones se entenderán aceptados por el CLIENTE al hacer uso de los Servicios.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIOS.

Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios los que se describen en la carátula. Asimismo, al CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a LA EMPRESA cualquier cambio de domicilio para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a LA EMPRESA un cambio de domicilio por escrito. Las notificaciones que el CLIENTE haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba LA EMPRESA en su domicilio, mismo que se indica en la factura del CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de LA EMPRESA, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio de facturación del CLIENTE que se encuentre en los registros de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- a) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a informar de manera fehaciente al CLIENTE de cualesquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso, la Pena Convencional aplicable.
- b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato, se obliga a comunicarlo al CLIENTE, a través de los medios disponibles para el efecto. Si el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional, procediendo el Equipo a favor del Cliente.

En ambos casos, los cambios se tendrán por aceptados por parte del CLIENTE en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales a que hubiese ocurrido la notificación.

VIGÉSIMA SEXTA.- CESIÓN.

El CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, de conformidad con el procedimiento que para tal efecto se señala en el Código de Prácticas Comerciales; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación que por su condición de usuario o por cualquier otra causa esté obligado a cumplir de acuerdo con la ley, ni tampoco en el ejercicio de sus derechos de portabilidad.

Por lo anterior, cualquier acto que realice el CLIENTE en cumplimiento a las disposiciones legales antes mencionadas y cualesquiera otras que en el futuro se emitan, no podrán interpretarse como acciones que liberen de cualesquier responsabilidad u obligación al CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral (ii) de la Cláusula Tercera - Condiciones para la prestación de los Servicios, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a proporcionar la información necesaria para su operación, a aquella(s) persona(s) que en cualesquier forma participen en el procedimiento de facturación y/o entrega de aquellas comunicaciones dirigidas al CLIENTE.

Siempre que medie una autorización expresa por parte del CLIENTE, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información y cumplir con las finalidades señaladas en el aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en la página web de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando conste una autorización expresa por parte del CLIENTE en la carátula del Contrato, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información con fines mercadotécnicos y publicitarios, empleando al efecto, voz

o la transmisión de datos al Equipo, así como parte de la facturación mensual mediante su envío a dirección física y/o electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, LA EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, mencionando en forma enunciativa, más no limitativa, aquella derivada por la Garantía de Equipo y servicios de mantenimiento de las terminales móviles, seguro, y contenidos provistos por terceros.

VIGÉSIMA NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en esta Entidad Federativa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. De igual forma, las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TRIGÉSIMA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del CLIENTE, LA EMPRESA establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del sitio web de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv.) Kioscos TELCEL, (v.) Cajeros Automáticos, además de (vi.) cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta.

La información sobre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, así como los planes, paquetes y las tarifas debidamente registrados ante la Cofetel, podrán ser consultados por los Usuarios en la página web de LA EMPRESA. Ello, además de los planteamientos formulados a través de correo electrónico enviado a través del sitio Web se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

Asimismo, los mapas de cobertura actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página web de LA EMPRESA o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

Contrato autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones mediante oficios CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012.

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión, de fecha 13 de diciembre de 2012, con número 6536-2012, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

El CLIENTE manifiesta que ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en la página web de ésta, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.

Leído este Contrato se suscribe en un original y [1] copias, quedando el original en poder de LA EMPRESA y una copia en poder del CLIENTE, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de GUADALUPE, ZACATECAS]

a los [17] días del mes de Enero] de [2015] .

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6536-2012

Expediente No. PFC D.F. 7607343-2012

Fecha 2012/12/13 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 16 FOJAS ÚTILES POR UN SOLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL, QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE FOLIADAS Y SELLADAS CON...

CARLOS PINESSES TORRES
Jefe General de Contratos de Adhesión, Registros y Autenticación



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO, E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" O "TELCEL" Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. LA EMPRESA declara que:
- Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia, servicios de Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones, al amparo de los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, en su ámbito de competencia; y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. El CLIENTE declara que:
- Todos los datos asentados en la Carátula de este Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con LA EMPRESA, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato.
 - Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables.
 - Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Expuesto lo anterior, las PARTES están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Área de Servicio Local ("ASL"): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Cofetel cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el CLIENTE origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo NIR que el de la ASL, serán consideradas como locales y, todas aquellas que genere hacia números telefónicos cuyo NIR sea distinto, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el CLIENTE puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con LA EMPRESA.

Cargos Adicionales: Cantidad que LA EMPRESA facturará al CLIENTE por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del CLIENTE y a favor de LA EMPRESA por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el CLIENTE. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el CLIENTE en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes ("CAC"): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de LA EMPRESA cuyas funciones son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA

EMPRESA; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica ("CAT"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) dar atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El CLIENTE puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACS y la página web de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En éste Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que LA EMPRESA aplica para el uso de los Servicios. Dicho documento estará disponible para consulta del CLIENTE, en los CACS.

Cofetel: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Distribuidor Autorizado ("DAT"): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, (i) realiza a nombre y por cuenta de LA EMPRESA la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera - Garantía.

El Que Llamo Paga ("CPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el CLIENTE en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la Línea. En caso de que el CLIENTE reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la Línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante, de larga distancia nacional o internacional y/o tiempo aire de Roaming Nacional o Roaming Internacional, según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga ("MPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que LA EMPRESA facturará al CLIENTE además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su Línea; aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de larga distancia nacional e internacional) en su equipo, aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la Línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el CLIENTE, a través de la Línea, se conecta a la red de LA EMPRESA con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato, y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo respecto del que el CLIENTE declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El CLIENTE entiende que es de su exclusiva

responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de LA EMPRESA y esté debidamente homologado ante la Colofol.
Equipo en Prestamo: Terminal celular otorgada en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.
Equipo Provisio: Es aquel Equipo que LA EMPRESA directamente o a través de un DAT, provee al CLIENTE con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento posterior, en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto, entendiéndose que al término del Plazo Forzoso, éste será propiedad del CLIENTE.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisio correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al CLIENTE la garantía respecto de dicho Equipo Provisio, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con LA EMPRESA.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adueñar a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el CLIENTE correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que LA EMPRESA asigna al CLIENTE para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato.

Número de identificación regional ("NIR"): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el CLIENTE por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato y que quedará asentado en la Carátula del mismo, como consecuencia de que LA EMPRESA, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisio al CLIENTE.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico

o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el CLIENTE sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA presta al CLIENTE cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al CLIENTE por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o larga distancia nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA ofrece al CLIENTE, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del presente Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el CLIENTE pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que LA EMPRESA cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país y, (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el CLIENTE sean compatibles con la red del operador del país visitado. El CLIENTE se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por LA EMPRESA en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de Servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el CLIENTE en cualquier CAC o CAT de LA EMPRESA.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del CLIENTE, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el CLIENTE puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que

pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del CLIENTE usada para identificarse en la red de LA EMPRESA mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por LA EMPRESA y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por LA EMPRESA ante la Cofetel.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año en la Cobertura, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos por los títulos de concesión y las leyes o normas aplicables en materia de telecomunicaciones y este Contrato.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a recibir los Servicios y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de obligaciones a su cargo, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA EMPRESA y el CLIENTE reconocen que la prestación de los Servicios están sujetos a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar la información necesaria para efectuar la contratación, en términos de las leyes o normas aplicables en el tiempo y la forma en que sea solicitada por LA EMPRESA o bien, por autoridad competente.

En ese tenor, el CLIENTE entiende que de acuerdo con la normatividad vigente, LA EMPRESA puede, sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios bajo la modalidad "El que Llama Paga" o "El que Recibe Paga"; tales esquemas se encuentran descritos, para mayor referencia, en el Código de Prácticas Comerciales, en las Reglas del Servicio Local y demás disposiciones aplicables.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación: (i) LA EMPRESA, previa solicitud del CLIENTE proporcionará un Equipo Provisto, homologado y compatible con la red de LA EMPRESA, que entregará al CLIENTE una vez que éste se haya programado, o bien; (ii) El CLIENTE deberá poner a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA.

En caso de que el CLIENTE opte por adquirir un Equipo Provisto por LA EMPRESA, ésta última quedará obligada a informarle las especificaciones técnicas de los Equipos Provistos incluidos sin costo en el Plan Tarifario que contrate, de tal forma que el CLIENTE pueda elegir el modelo y la marca que mejor satisfaga sus necesidades. El Equipo Provisto se entregará al CLIENTE con la suscripción del presente Contrato, fecha a partir de la cual iniciará el cobro de los Servicios.

Cuando el CLIENTE elija un Equipo Provisto que no se encuentre incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, LA EMPRESA estará facultada a cobrarle al CLIENTE, la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la

diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal móvil diferente al declarado en la carátula del presente Contrato o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no se encuentre homologado por la Cofetel, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios, incluyendo la imposibilidad para acceder a ellos; (b) el Equipo Cliente, incluyendo la generación de consumos adicionales; (c) los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo. Frente a lo anterior, LA EMPRESA no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualesquiera Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al CLIENTE la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del CLIENTE las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

CUARTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los requisitos establecidos por el mismo.

LA EMPRESA durante el período de revisión y reparación del Equipo Provisto, suspenderá el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido en los CACs de LA EMPRESA.

b) Cuando LA EMPRESA y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.

c) Cuando LA EMPRESA determine dar al CLIENTE un Equipo en Préstamo.

d) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones. LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, -el cual podrá de ser menor al Plazo Forzoso- además del(los) lugar(es) donde pueda hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante. En cualquier caso, LA EMPRESA asesorará al CLIENTE sobre los sitios autorizados por el Fabricante para realizar las reparaciones del Equipo, las cuales que serán cubiertas por el CLIENTE una vez concluido el período de garantía.

QUINTA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, LA EMPRESA y el CLIENTE podrán pactar que dentro del mismo se establezcan Plazos Forzosos, durante los cuales el CLIENTE no podrá darlo por terminado anticipadamente, salvo que pague la Pena Convencional a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda - *Pena Convencional*.

En su caso, una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el CLIENTE podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento. Asimismo, en caso de que no se encuentre el Contrato en Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier tiempo. LA EMPRESA suspenderá totalmente la prestación de Servicios dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud anterior, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la terminación de los Servicios.

A efecto de que la solicitud de terminación de Contrato proceda, se requerirá: (i) que se realice por escrito; (ii) sea presentada en el CAC de su elección; y (iii) se acompañe del pago del Saldo Conocido, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Queda entendido para todos los efectos que las obligaciones bajo este Contrato, son independientes a las establecidas a cargo del CLIENTE en las leyes o normas aplicables, dada su condición de usuario de servicios de telecomunicaciones y por cualquier otra causa.

En caso de existir depósito en garantía, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a aplicarlo como medio de pago principal a los cargos que LA EMPRESA le facture con posterioridad a la terminación de

los Servicios, de conformidad con la cláusula Vigésima Primera - *Garantía*.

SEXTA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio de Plan Tarifario contratado, en el entendido de que en el caso de realizarse durante la vigencia del Plazo Forzoso en dicho Plan Tarifario contratado y que el Plan Tarifario ahora elegido suponga un Plazo Forzoso y/o Cargo Fijo Mensual inferior respecto del Plan Tarifario contratado, dicha solicitud será procedente siempre y cuando el CLIENTE: (i) cubra las cantidades correspondientes a la diferencia en precio que hubiese aplicado en caso de haber elegido el Equipo Provisto en el Plan Tarifario ahora elegido; y/o (ii) la ampliación en el Plazo Forzoso; y/o (iii) a cubrir mensualmente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario ahora elegido.

La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en los CACs empleando el formato disponible al efecto.

El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a:

a) Entregar la Tarjeta SIM, así como en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA y en el cual será utilizada la Tarjeta SIM), todo ello al momento de la celebración de este Contrato;

b) Facturar al CLIENTE en forma mensual, el Saldo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima - *Facturación*;

c) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción fehaciente de la queja respectiva, sobre las llamadas telefónicas o cualesquiera otros cargos por Servicios que el CLIENTE no reconozca y que haga del conocimiento de LA EMPRESA. En caso de que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo en la siguiente factura; e

d) Informar al CLIENTE por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de su Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga a:

a) Pagar a LA EMPRESA la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

b) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con LA EMPRESA y con terceros con motivo de los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles que se le proporcionen, distintos a los Servicios objeto del Contrato;

c) Pagar a LA EMPRESA cualquier otro cargo derivado de la ejecución del Contrato;

d) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo; y

e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

a) En cualquier CAC, en efectivo, mediante cheque, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice LA EMPRESA. En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el CLIENTE se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, quedando obligado a pagar a LA EMPRESA igualmente el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional.

b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. En este caso, LA EMPRESA podrá, en cualquier momento

y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago del CLIENTE.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el CLIENTE directamente o por medio de dicha institución crediticia emisora tendrá la opción de proporcionar a LA EMPRESA una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ella o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) de la presente Cláusula; en el entendido de que, de no hacerlo, se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el CLIENTE se obliga a informar por escrito a LA EMPRESA de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada, rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago en efectivo.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por escrito.

En caso de: (i) cambio en la forma de pago; (ii) que el CLIENTE no pague en tiempo y forma en los términos establecidos en el inciso a) de la presente Cláusula; (iii) que LA EMPRESA no pueda realizar el cargo automático del adeudo en la tarjeta de crédito proporcionada por el CLIENTE porque la institución crediticia lo rechazó o bien; (iv) porque la tarjeta de crédito se haya cancelado o sustituido, LA EMPRESA podrá solicitar al CLIENTE garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* del presente Contrato.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y LA EMPRESA podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, LA EMPRESA podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación.

En cualquier caso, LA EMPRESA no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo.

DÉCIMA. FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la factura en la cual se incluirá el Saldo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados, detallándose de tal suerte, la vigencia del Servicio, y (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE el detalle de llamadas telefónicas realizadas empleando el Servicio de Larga Distancia, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, independientemente de la facturación. Asimismo, proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales, y cubra el cargo aplicable al efecto. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada.

LA EMPRESA enviará al domicilio señalado por el CLIENTE en la carátula del presente Contrato, la Factura correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar sus saldos, facturas y otros servicios en la página web de LA EMPRESA, los CACs, Kioscos TELCEL, Cajeros

Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO.

1. El Límite de Consumo por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) límite de crédito al CLIENTE, ni (ii) que el CLIENTE se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por encima del mismo.

Inicialmente, el Límite de Consumo será aquel determinado por LA EMPRESA y se encuentra expresado en la carátula del Contrato.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por LA EMPRESA: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE, que realice de tiempo en tiempo LA EMPRESA, y (ii) por variación de las Tarifas.

No obstante ello, el Límite de Consumo no podrá ser disminuido por LA EMPRESA, en tanto el CLIENTE cumpla en tiempo con todas y cada una de las obligaciones de pago a su cargo.

Igualmente, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA el aumento en su Límite de Consumo, presentando al efecto la solicitud correspondiente en términos del Código de Prácticas Comerciales, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de cuenta del CLIENTE, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; así como (ii) requerir garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará en la facturación correspondiente la modificación del Límite de Consumo.

2.- LA EMPRESA manifiesta y el CLIENTE acepta que la cantidad correspondiente al Saldo Conocido en un determinado momento puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por Servicios prestados hasta dicho momento al CLIENTE, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera cargo y el momento en el que LA EMPRESA lo ha procesado para su consulta; lo anterior sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinado Servicio prestado mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional, entre otros) y el momento en el que LA EMPRESA se hace sabedora del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento.

3.- El CLIENTE acepta que si el total de su Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE, quedará facultada para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia, Roaming Nacional y Roaming Internacional.

De igual forma, si el total del Saldo Conocido alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los Servicios que generen cargos.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los primeros dos párrafos de este numeral, en el entendido de que si dichos pagos se realizan en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento será a más tardar transcurrido un día hábil, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Conocido no se incremente se restablecerá dentro de un término de 3 (tres) días hábiles.

DÉCIMA SEGUNDA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por la Cofetel, de conformidad con lo establecido en los diversos títulos de concesión, las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones fijas y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décima Sexta - *Interrupción de los Servicios*.

DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, de acuerdo a la oferta comercial de la misma. En tal supuesto, siempre que el CLIENTE hubiese consentido dicha contratación, queda obligado a cubrir el importe que se devengase por tal(es) concepto(s), además de cumplir con las condiciones que le(s) sean aplicables al(os) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente, a cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al período contratado.

Cualesquier Servicio, Tarifa y/o condiciones aplicables al(os) mismo(s) podrá(n) ser consultado(s) en los CACs, así como en la página web de LA EMPRESA, sin perjuicio de la información contenida en la publicidad que se realice al efecto y, la cual el CLIENTE, acepta le sea enviada por LA EMPRESA a través de diversos medios, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima - *Información*.

Se entiende por lo tanto, que la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles, es independiente a los servicios contratados originalmente, quedando entendido que los Servicios ofrecidos por LA EMPRESA, pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación adicionales.

En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de los Servicios Disponibles, el CLIENTE acepta y conviene que los registros con los que cuenta LA EMPRESA serán el medio idóneo a efecto de determinar los cargos y aclaraciones correspondientes.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente por LA EMPRESA, teniendo ésta el plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación y/o manifestación de cancelación por parte del CLIENTE siempre y cuando (i) se realice por el mismo medio en que fue contratado, y (ii) se acompañe del pago del Saldo Conocido del servicio en cuestión, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Lo anterior, no implicará la suspensión de los servicios originalmente contratados, y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA CUARTA.- COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Larga Distancia en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, y la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire de Roaming Nacional o Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Conocido, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS DE ROAMING.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Roaming Nacional directamente y los de Roaming Internacional mediante los operadores con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de que: (i) el CLIENTE se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que LA EMPRESA haya celebrado acuerdo; (ii) dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) el Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y/o de Roaming Internacional, conforme los

registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, aplicando las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos por Servicios de Larga Distancia y cualesquiera otros que se generen en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que fomen parte del Saldo Conocido y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpian de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará y bonificará al CLIENTE en términos de las leyes o normas aplicables, a partir del inicio de dicha falla, la parte del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i.) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor, (ii.) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, (iii.) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iv.) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de LA EMPRESA y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i.) al interior de inmuebles, (ii.) estructuras subterráneas, (iii.) estacionamientos, (iv.) elevadores, o (v.) helicópteros.

En caso de fuerza mayor, LA EMPRESA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro del periodo de facturación siguiente a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva en cualesquiera de las líneas o servicios contratados en el mismo;
- b) Que LA EMPRESA detecte un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula del presente Contrato o en la constancia de cambio de Equipo sea utilizado por el CLIENTE, y no esté debidamente homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Novena - *Robo o Exravío del Equipo* de este Contrato;
- d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera - *Límite de Consumo y Saldo Conocido*;
- e) Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique un cumplimiento ilegal a cualesquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al CLIENTE.

Por otra parte, LA EMPRESA hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de LA EMPRESA detecten cualesquier tipo de

transacciones que representen un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o EL CLIENTE, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. Frente a lo anterior, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, a cobrar los cargos pendientes por devengarse hasta completar el Plazo Forzoso cuando dichas conductas sean imputables a su persona.

DÉCIMA OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía*, del presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios, el CLIENTE deberá: (i) solicitar a LA EMPRESA, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que LA EMPRESA le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al CLIENTE al momento de realizar la solicitud antes mencionada; (ii) de conformidad con la ley, denunciar tales hechos ante la autoridad correspondiente en caso de robo.

En tanto LA EMPRESA no reciba el aviso de robo o extravío respectivo y la solicitud de suspensión de los Servicios, el CLIENTE seguirá siendo responsable del pago por el uso que se haga del Equipo y de los Servicios.

Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el CLIENTE sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar a LA EMPRESA el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Provisto o presente a LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de LA EMPRESA, debiendo pagar el cargo correspondiente por el restablecimiento de los Servicios, sin perjuicio de concluir en su caso, el Plazo Forzoso.

El CLIENTE podrá contratar a través de LA EMPRESA un seguro que ampare el robo de los Equipos, cuyos términos y condiciones se señalan en la póliza emitida por la compañía aseguradora responsable, conforme a lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera - *Servicios Complementarios y/o Disponibles*. Al efecto, se deslindará a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Sin responsabilidad para LA EMPRESA:
 - a) Por muerte del CLIENTE;
 - b) Por disolución o liquidación del CLIENTE;
 - c) Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
 - d) Cuando el CLIENTE deje de cubrir el importe de dos o más facturas;
 - e) Por la falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE;
 - f) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA;
 - g) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
 - h) Siempre que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato en los términos del numeral a) de la Cláusula Vigésima Quinta - *Modificaciones al Contrato*, aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido;

i) Por solicitud de EL CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido, y
j) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por la Cofetel o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.
La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas previamente, exceptuando el inciso a), no exime al CLIENTE de pagar los saldos vencidos. Igualmente, la terminación anticipada del presente instrumento por cualquiera de las causas señaladas en los incisos d), e), f) y g), obliga al CLIENTE además, a pagar la pena convencional aplicable.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el CLIENTE podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por LA EMPRESA no constituye renuncia a cualquier acción legal que LA EMPRESA decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de LA EMPRESA;
b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o
c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Otorgar fianza en favor de LA EMPRESA, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga una fianza, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure este Contrato y que será actualizada anualmente. Asimismo, el CLIENTE pagará a LA EMPRESA, a la firma del presente Contrato, el importe de la prima de dicha fianza. LA EMPRESA en ningún caso reembolsará al CLIENTE el importe del cargo por la fianza, y/o;
b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) haya finalizado su plazo forzoso, (iii.) se hubiese presentado el titular de la línea en un CAC con identificación oficial, y (iv.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMA TERCERA.- CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Al momento de la firma de este Contrato y durante la vigencia del mismo, LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CLIENTE en los CACs de LA EMPRESA y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual contiene entre otros, las características generales de los Servicios, las políticas comerciales aplicables a los Servicios, la metodología de facturación así como los procedimientos para resolver quejas o reportes. El CLIENTE acepta la aplicación de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales en la prestación de los Servicios que LA EMPRESA lleve a cabo.

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier tiempo, el Código de Prácticas Comerciales previa aprobación de la Cofetel, obligándose a notificar la existencia de dichas modificaciones por escrito al CLIENTE en la siguiente factura, en el entendido de que sus

términos y condiciones se entenderán aceptados por el CLIENTE al hacer uso de los Servicios.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIOS.

Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios los que se describen en la carátula. Asimismo, al CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a LA EMPRESA cualquier cambio de domicilio para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a LA EMPRESA un cambio de domicilio por escrito. Las notificaciones que el CLIENTE haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba LA EMPRESA en su domicilio, mismo que se indica en la factura del CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de LA EMPRESA, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio de facturación del CLIENTE que se encuentre en los registros de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- a) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a informar de manera fehaciente al CLIENTE de cualesquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso, la Pena Convencional aplicable.

- b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato, se obliga a comunicarlo al CLIENTE, a través de los medios disponibles para el efecto. Si el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional, procediendo el Equipo a favor del Cliente.

En ambos casos, los cambios se tendrán por aceptados por parte del CLIENTE en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales a que hubiese ocurrido la notificación.

VIGÉSIMA SEXTA.- CESIÓN.

El CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, de conformidad con el procedimiento que para tal efecto se señala en el Código de Prácticas Comerciales; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación que por su condición de usuario o por cualquier otra causa esté obligado a cumplir de acuerdo con la ley, ni tampoco en el ejercicio de sus derechos de portabilidad.

Por lo anterior, cualquier acto que realice el CLIENTE en cumplimiento a las disposiciones legales antes mencionadas y cualesquiera otras que en el futuro se emitan, no podrán interpretarse como acciones que liberen de cualesquier responsabilidad u obligación al CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral (ii) de la Cláusula Tercera - *Condiciones para la prestación de los Servicios*, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a proporcionar la información necesaria para su operación, a aquella(s) persona(s) que en cualesquier forma participen en el procedimiento de facturación y/o entrega de aquellas comunicaciones dirigidas al CLIENTE.

Siempre que medie una autorización expresa por parte del CLIENTE, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información y cumplir con las finalidades señaladas en el aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en la página web de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando conste una autorización expresa por parte del CLIENTE en la carátula del Contrato, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información con fines mercadotécnicos y publicitarios, empleando al efecto, voz

o la transmisión de datos al Equipo, así como parte de la facturación mensual mediante su envío a dirección física y/o electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, LA EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, mencionando en forma enunciativa, más no limitativa, aquella derivada por la Garantía de Equipo y servicios de mantenimiento de las terminales móviles, seguro, y contenidos provistos por terceros.

VIGÉSIMA NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en esta Entidad Federativa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. De igual forma, las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TRIGÉSIMA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del CLIENTE, LA EMPRESA establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del sitio web de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv.) Kioscos TELCEL, (v.) Cajeros Automáticos, además de (vi.) cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta.

La información sobre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, así como los planes, paquetes y las tarifas debidamente registrados ante la Cofetel, podrán ser consultados por los Usuarios en la página web de LA EMPRESA. Ello, además de los planteamientos formulados a través de correo electrónico enviado a través del sitio Web se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

Asimismo, los mapas de cobertura actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página web de LA EMPRESA o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

Contrato autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones mediante oficios CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012.

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión, de fecha 13 de diciembre de 2012, con número 6536-2012, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

El CLIENTE manifiesta que ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en la página web de ésta, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.

Leído este Contrato se suscribe en un original y [1] copias, quedando el original en poder de LA EMPRESA y una copia en poder del CLIENTE, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de GUADALUPE, ZACATECAS]

a los [17] días del mes de Enero] de [2015] .

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6536-2012

Expediente No. PFC B.F.7607343-2012

Fecha 2012/12/13 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 16 FOJAS ÚTILES POR UN SOLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL, QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE FOLIADAS Y SELLADAS CON...

CARLOS PINESSES TORRES
Jefe General de Contratos de Adhesión, Registros y Autenticación



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO, E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" O "TELCEL" Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. LA EMPRESA declara que:
- Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia, servicios de Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones, al amparo de los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, en su ámbito de competencia; y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. El CLIENTE declara que:
- Todos los datos asentados en la Carátula de este Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con LA EMPRESA, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato.
 - Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables.
 - Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Expuesto lo anterior, las PARTES están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Área de Servicio Local ("ASL"): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Cofetel cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el CLIENTE origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo NIR que el de la ASL, serán consideradas como locales y, todas aquellas que genere hacia números telefónicos cuyo NIR sea distinto, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el CLIENTE puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con LA EMPRESA.

Cargos Adicionales: Cantidad que LA EMPRESA facturará al CLIENTE por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del CLIENTE y a favor de LA EMPRESA por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el CLIENTE. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el CLIENTE en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes ("CAC"): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de LA EMPRESA cuyas funciones son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA

EMPRESA; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica ("CAT"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) dar atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El CLIENTE puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACS y la página web de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En éste Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que LA EMPRESA aplica para el uso de los Servicios. Dicho documento estará disponible para consulta del CLIENTE, en los CACS.

Cofetel: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Distribuidor Autorizado ("DAT"): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, (i) realiza a nombre y por cuenta de LA EMPRESA la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera - Garantía.

El Que Llamo Paga ("CPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el CLIENTE en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la Línea. En caso de que el CLIENTE reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la Línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante, de larga distancia nacional o internacional y/o tiempo aire de Roaming Nacional o Roaming Internacional, según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga ("MPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que LA EMPRESA facturará al CLIENTE además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su Línea; aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de larga distancia nacional e internacional) en su equipo, aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la Línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el CLIENTE, a través de la Línea, se conecta a la red de LA EMPRESA con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato, y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo respecto del que el CLIENTE declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El CLIENTE entiende que es de su exclusiva

responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de LA EMPRESA y esté debidamente homologado ante la Colofol.
Equipo en Prestamo: Terminal celular otorgada en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.
Equipo Provisio: Es aquel Equipo que LA EMPRESA directamente o a través de un DAT, provee al CLIENTE con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento posterior, en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto, entendiéndose que al término del Plazo Forzoso, éste será propiedad del CLIENTE.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisio correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al CLIENTE la garantía respecto de dicho Equipo Provisio, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con LA EMPRESA.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adueñar a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el CLIENTE correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que LA EMPRESA asigna al CLIENTE para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato.

Número de identificación regional ("NIR"): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el CLIENTE por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato y que quedará asentado en la Carátula del mismo, como consecuencia de que LA EMPRESA, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisio al CLIENTE.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico

o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el CLIENTE sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA presta al CLIENTE cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la Línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al CLIENTE por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o larga distancia nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA ofrece al CLIENTE, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del presente Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el CLIENTE pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que LA EMPRESA cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país y, (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el CLIENTE sean compatibles con la red del operador del país visitado. El CLIENTE se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por LA EMPRESA en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de Servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el CLIENTE en cualquier CAC o CAT de LA EMPRESA.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del CLIENTE, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el CLIENTE puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que

pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del CLIENTE usada para identificarse en la red de LA EMPRESA mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por LA EMPRESA y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por LA EMPRESA ante la Cofetel.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año en la Cobertura, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos por los títulos de concesión y las leyes o normas aplicables en materia de telecomunicaciones y este Contrato.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a recibir los Servicios y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de obligaciones a su cargo, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA EMPRESA y el CLIENTE reconocen que la prestación de los Servicios están sujetos a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar la información necesaria para efectuar la contratación, en términos de las leyes o normas aplicables en el tiempo y la forma en que sea solicitada por LA EMPRESA o bien, por autoridad competente.

En ese tenor, el CLIENTE entiende que de acuerdo con la normatividad vigente, LA EMPRESA puede, sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios bajo la modalidad "El que Llama Paga" o "El que Recibe Paga"; tales esquemas se encuentran descritos, para mayor referencia, en el Código de Prácticas Comerciales, en las Reglas del Servicio Local y demás disposiciones aplicables.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación: (i) LA EMPRESA, previa solicitud del CLIENTE proporcionará un Equipo Provisto, homologado y compatible con la red de LA EMPRESA, que entregará al CLIENTE una vez que éste se haya programado, o bien; (ii) El CLIENTE deberá poner a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA.

En caso de que el CLIENTE opte por adquirir un Equipo Provisto por LA EMPRESA, ésta última quedará obligada a informarle las especificaciones técnicas de los Equipos Provistos incluidos sin costo en el Plan Tarifario que contrate, de tal forma que el CLIENTE pueda elegir el modelo y la marca que mejor satisfaga sus necesidades. El Equipo Provisto se entregará al CLIENTE con la suscripción del presente Contrato, fecha a partir de la cual iniciará el cobro de los Servicios.

Cuando el CLIENTE elija un Equipo Provisto que no se encuentre incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, LA EMPRESA estará facultada a cobrarle al CLIENTE, la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la

diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal móvil diferente al declarado en la carátula del presente Contrato o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no se encuentre homologado por la Cofetel, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios, incluyendo la imposibilidad para acceder a ellos; (b) el Equipo Cliente, incluyendo la generación de consumos adicionales; (c) los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo. Frente a lo anterior, LA EMPRESA no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualesquiera Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al CLIENTE la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del CLIENTE las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

CUARTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los requisitos establecidos por el mismo.

LA EMPRESA durante el período de revisión y reparación del Equipo Provisto, suspenderá el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido en los CACs de LA EMPRESA.

b) Cuando LA EMPRESA y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.

c) Cuando LA EMPRESA determine dar al CLIENTE un Equipo en Préstamo.

d) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones. LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, -el cual podrá de ser menor al Plazo Forzoso- además del(los) lugar(es) donde pueda hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante. En cualquier caso, LA EMPRESA asesorará al CLIENTE sobre los sitios autorizados por el Fabricante para realizar las reparaciones del Equipo, las cuales que serán cubiertas por el CLIENTE una vez concluido el período de garantía.

QUINTA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, LA EMPRESA y el CLIENTE podrán pactar que dentro del mismo se establezcan Plazos Forzosos, durante los cuales el CLIENTE no podrá darlo por terminado anticipadamente, salvo que pague la Pena Convencional a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda - *Pena Convencional*.

En su caso, una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el CLIENTE podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento. Asimismo, en caso de que no se encuentre el Contrato en Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier tiempo. LA EMPRESA suspenderá totalmente la prestación de Servicios dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud anterior, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la terminación de los Servicios.

A efecto de que la solicitud de terminación de Contrato proceda, se requerirá: (i) que se realice por escrito; (ii) sea presentada en el CAC de su elección; y (iii) se acompañe del pago del Saldo Conocido, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Queda entendido para todos los efectos que las obligaciones bajo este Contrato, son independientes a las establecidas a cargo del CLIENTE en las leyes o normas aplicables, dada su condición de usuario de servicios de telecomunicaciones y por cualquier otra causa.

En caso de existir depósito en garantía, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a aplicarlo como medio de pago principal a los cargos que LA EMPRESA le facture con posterioridad a la terminación de

los Servicios, de conformidad con la cláusula Vigésima Primera - *Garantía*.

SEXTA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio de Plan Tarifario contratado, en el entendido de que en el caso de realizarse durante la vigencia del Plazo Forzoso en dicho Plan Tarifario contratado y que el Plan Tarifario ahora elegido suponga un Plazo Forzoso y/o Cargo Fijo Mensual inferior respecto del Plan Tarifario contratado, dicha solicitud será procedente siempre y cuando el CLIENTE: (i) cubra las cantidades correspondientes a la diferencia en precio que hubiese aplicado en caso de haber elegido el Equipo Provisto en el Plan Tarifario ahora elegido; y/o (ii) la ampliación en el Plazo Forzoso; y/o (iii) a cubrir mensualmente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario ahora elegido.

La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en los CACs empleando el formato disponible al efecto.

El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a:

a) Entregar la Tarjeta SIM, así como en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA y en el cual será utilizada la Tarjeta SIM), todo ello al momento de la celebración de este Contrato;

b) Facturar al CLIENTE en forma mensual, el Saldo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima - *Facturación*;

c) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción fehaciente de la queja respectiva, sobre las llamadas telefónicas o cualesquiera otros cargos por Servicios que el CLIENTE no reconozca y que haga del conocimiento de LA EMPRESA. En caso de que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo en la siguiente factura; e

d) Informar al CLIENTE por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de su Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga a:

a) Pagar a LA EMPRESA la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

b) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con LA EMPRESA y con terceros con motivo de los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles que se le proporcionen, distintos a los Servicios objeto del Contrato;

c) Pagar a LA EMPRESA cualquier otro cargo derivado de la ejecución del Contrato;

d) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo; y

e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

a) En cualquier CAC, en efectivo, mediante cheque, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice LA EMPRESA. En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el CLIENTE se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, quedando obligado a pagar a LA EMPRESA igualmente el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional.

b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. En este caso, LA EMPRESA podrá, en cualquier momento

y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago del CLIENTE.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el CLIENTE directamente o por medio de dicha institución crediticia emisora tendrá la opción de proporcionar a LA EMPRESA una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ella o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) de la presente Cláusula; en el entendido de que, de no hacerlo, se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el CLIENTE se obliga a informar por escrito a LA EMPRESA de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada, rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago en efectivo.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por escrito.

En caso de: (i) cambio en la forma de pago; (ii) que el CLIENTE no pague en tiempo y forma en los términos establecidos en el inciso a) de la presente Cláusula; (iii) que LA EMPRESA no pueda realizar el cargo automático del adeudo en la tarjeta de crédito proporcionada por el CLIENTE porque la institución crediticia lo rechazó o bien; (iv) porque la tarjeta de crédito se haya cancelado o sustituido, LA EMPRESA podrá solicitar al CLIENTE garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* del presente Contrato.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y LA EMPRESA podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, LA EMPRESA podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación.

En cualquier caso, LA EMPRESA no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo.

DÉCIMA. FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la factura en la cual se incluirá el Saldo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados, detallándose de tal suerte, la vigencia del Servicio, y (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE el detalle de llamadas telefónicas realizadas empleando el Servicio de Larga Distancia, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, independientemente de la facturación. Asimismo, proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales, y cubra el cargo aplicable al efecto. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada.

LA EMPRESA enviará al domicilio señalado por el CLIENTE en la carátula del presente Contrato, la Factura correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar sus saldos, facturas y otros servicios en la página web de LA EMPRESA, los CACs, Kioscos TELCEL, Cajeros

Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO.

1. El Límite de Consumo por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) límite de crédito al CLIENTE, ni (ii) que el CLIENTE se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por encima del mismo.

Inicialmente, el Límite de Consumo será aquel determinado por LA EMPRESA y se encuentra expresado en la carátula del Contrato.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por LA EMPRESA: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE, que realice de tiempo en tiempo LA EMPRESA, y (ii) por variación de las Tarifas.

No obstante ello, el Límite de Consumo no podrá ser disminuido por LA EMPRESA, en tanto el CLIENTE cumpla en tiempo con todas y cada una de las obligaciones de pago a su cargo.

Igualmente, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA el aumento en su Límite de Consumo, presentando al efecto la solicitud correspondiente en términos del Código de Prácticas Comerciales, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de cuenta del CLIENTE, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; así como (ii) requerir garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará en la facturación correspondiente la modificación del Límite de Consumo.

2.- LA EMPRESA manifiesta y el CLIENTE acepta que la cantidad correspondiente al Saldo Conocido en un determinado momento puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por Servicios prestados hasta dicho momento al CLIENTE, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera cargo y el momento en el que LA EMPRESA lo ha procesado para su consulta; lo anterior sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinado Servicio prestado mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional, entre otros) y el momento en el que LA EMPRESA se hace sabedora del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento.

3.- El CLIENTE acepta que si el total de su Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE, quedará facultada para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia, Roaming Nacional y Roaming Internacional.

De igual forma, si el total del Saldo Conocido alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los Servicios que generen cargos.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los primeros dos párrafos de este numeral, en el entendido de que si dichos pagos se realizan en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento será a más tardar transcurrido un día hábil, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Conocido no se incremente se restablecerá dentro de un término de 3 (tres) días hábiles.

DÉCIMA SEGUNDA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por la Cofetel, de conformidad con lo establecido en los diversos títulos de concesión, las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones fijas y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décima Sexta - *Interrupción de los Servicios*.

DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, de acuerdo a la oferta comercial de la misma. En tal supuesto, siempre que el CLIENTE hubiese consentido dicha contratación, queda obligado a cubrir el importe que se devengase por tal(es) concepto(s), además de cumplir con las condiciones que le(s) sean aplicables al(os) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente, a cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al período contratado.

Cualesquier Servicio, Tarifa y/o condiciones aplicables al(os) mismo(s) podrá(n) ser consultado(s) en los CACs, así como en la página web de LA EMPRESA, sin perjuicio de la información contenida en la publicidad que se realice al efecto y, la cual el CLIENTE, acepta le sea enviada por LA EMPRESA a través de diversos medios, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima - *Información*.

Se entiende por lo tanto, que la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles, es independiente a los servicios contratados originalmente, quedando entendido que los Servicios ofrecidos por LA EMPRESA, pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación adicionales.

En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de los Servicios Disponibles, el CLIENTE acepta y conviene que los registros con los que cuenta LA EMPRESA serán el medio idóneo a efecto de determinar los cargos y aclaraciones correspondientes.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente por LA EMPRESA, teniendo ésta el plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación y/o manifestación de cancelación por parte del CLIENTE siempre y cuando (i) se realice por el mismo medio en que fue contratado, y (ii) se acompañe del pago del Saldo Conocido del servicio en cuestión, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Lo anterior, no implicará la suspensión de los servicios originalmente contratados, y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA CUARTA.- COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Larga Distancia en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, y la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire de Roaming Nacional o Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Conocido, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS DE ROAMING.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Roaming Nacional directamente y los de Roaming Internacional mediante los operadores con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de que: (i) el CLIENTE se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que LA EMPRESA haya celebrado acuerdo; (ii) dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) el Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y/o de Roaming Internacional, conforme los

registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, aplicando las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos por Servicios de Larga Distancia y cualesquiera otros que se generen en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que fomen parte del Saldo Conocido y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpian de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará y bonificará al CLIENTE en términos de las leyes o normas aplicables, a partir del inicio de dicha falla, la parte del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i.) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor, (ii.) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, (iii.) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iv.) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de LA EMPRESA y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i.) al interior de inmuebles, (ii.) estructuras subterráneas, (iii.) estacionamientos, (iv.) elevadores, o (v.) helicópteros.

En caso de fuerza mayor, LA EMPRESA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro del periodo de facturación siguiente a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva en cualesquiera de las líneas o servicios contratados en el mismo;
- b) Que LA EMPRESA detecte un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula del presente Contrato o en la constancia de cambio de Equipo sea utilizado por el CLIENTE, y no esté debidamente homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Novena - *Robo o Exravío del Equipo* de este Contrato;
- d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera - *Límite de Consumo y Saldo Conocido*;
- e) Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique un cumplimiento ilegal a cualesquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al CLIENTE.

Por otra parte, LA EMPRESA hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de LA EMPRESA detecten cualesquier tipo de

transacciones que representen un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o EL CLIENTE, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. Frente a lo anterior, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, a cobrar los cargos pendientes por devengarse hasta completar el Plazo Forzoso cuando dichas conductas sean imputables a su persona.

DÉCIMA OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía*, del presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios, el CLIENTE deberá: (i) solicitar a LA EMPRESA, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que LA EMPRESA le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al CLIENTE al momento de realizar la solicitud antes mencionada; (ii) de conformidad con la ley, denunciar tales hechos ante la autoridad correspondiente en caso de robo.

En tanto LA EMPRESA no reciba el aviso de robo o extravío respectivo y la solicitud de suspensión de los Servicios, el CLIENTE seguirá siendo responsable del pago por el uso que se haga del Equipo y de los Servicios.

Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el CLIENTE sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar a LA EMPRESA el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Provisto o presente a LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de LA EMPRESA, debiendo pagar el cargo correspondiente por el restablecimiento de los Servicios, sin perjuicio de concluir en su caso, el Plazo Forzoso.

El CLIENTE podrá contratar a través de LA EMPRESA un seguro que ampare el robo de los Equipos, cuyos términos y condiciones se señalan en la póliza emitida por la compañía aseguradora responsable, conforme a lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera - *Servicios Complementarios y/o Disponibles*. Al efecto, se deslindará a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Sin responsabilidad para LA EMPRESA:
 - a) Por muerte del CLIENTE;
 - b) Por disolución o liquidación del CLIENTE;
 - c) Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
 - d) Cuando el CLIENTE deje de cubrir el importe de dos o más facturas;
 - e) Por la falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE;
 - f) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA;
 - g) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
 - h) Siempre que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato en los términos del numeral a) de la Cláusula Vigésima Quinta - *Modificaciones al Contrato*, aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido;

i) Por solicitud de EL CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido, y
j) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por la Cofetel o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.
La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas previamente, exceptuando el inciso a), no exime al CLIENTE de pagar los saldos vencidos. Igualmente, la terminación anticipada del presente instrumento por cualquiera de las causas señaladas en los incisos d), e), f) y g), obliga al CLIENTE además, a pagar la pena convencional aplicable.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el CLIENTE podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por LA EMPRESA no constituye renuncia a cualquier acción legal que LA EMPRESA decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de LA EMPRESA;
- b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o
- c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Otorgar fianza en favor de LA EMPRESA, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga una fianza, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure este Contrato y que será actualizada anualmente. Asimismo, el CLIENTE pagará a LA EMPRESA, a la firma del presente Contrato, el importe de la prima de dicha fianza. LA EMPRESA en ningún caso reembolsará al CLIENTE el importe del cargo por la fianza, y/o;
- b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) haya finalizado su plazo forzoso, (iii.) se hubiese presentado el titular de la línea en un CAC con identificación oficial, y (iv.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMA TERCERA.- CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Al momento de la firma de este Contrato y durante la vigencia del mismo, LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CLIENTE en los CACs de LA EMPRESA y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual contiene entre otros, las características generales de los Servicios, las políticas comerciales aplicables a los Servicios, la metodología de facturación así como los procedimientos para resolver quejas o reportes. El CLIENTE acepta la aplicación de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales en la prestación de los Servicios que LA EMPRESA lleve a cabo.

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier tiempo, el Código de Prácticas Comerciales previa aprobación de la Cofetel, obligándose a notificar la existencia de dichas modificaciones por escrito al CLIENTE en la siguiente factura, en el entendido de que sus

términos y condiciones se entenderán aceptados por el CLIENTE al hacer uso de los Servicios.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIOS.

Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios los que se describen en la carátula. Asimismo, al CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a LA EMPRESA cualquier cambio de domicilio para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a LA EMPRESA un cambio de domicilio por escrito. Las notificaciones que el CLIENTE haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba LA EMPRESA en su domicilio, mismo que se indica en la factura del CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de LA EMPRESA, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio de facturación del CLIENTE que se encuentre en los registros de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- a) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a informar de manera fehaciente al CLIENTE de cualesquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso, la Pena Convencional aplicable.
- b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato, se obliga a comunicarlo al CLIENTE, a través de los medios disponibles para el efecto. Si el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional, procediendo el Equipo a favor del Cliente.

En ambos casos, los cambios se tendrán por aceptados por parte del CLIENTE en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales a que hubiese ocurrido la notificación.

VIGÉSIMA SEXTA.- CESIÓN.

El CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, de conformidad con el procedimiento que para tal efecto se señala en el Código de Prácticas Comerciales; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación que por su condición de usuario o por cualquier otra causa esté obligado a cumplir de acuerdo con la ley, ni tampoco en el ejercicio de sus derechos de portabilidad.

Por lo anterior, cualquier acto que realice el CLIENTE en cumplimiento a las disposiciones legales antes mencionadas y cualesquiera otras que en el futuro se emitan, no podrán interpretarse como acciones que liberen de cualesquier responsabilidad u obligación al CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral (ii) de la Cláusula Tercera - Condiciones para la prestación de los Servicios, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a proporcionar la información necesaria para su operación, a aquella(s) persona(s) que en cualesquier forma participen en el procedimiento de facturación y/o entrega de aquellas comunicaciones dirigidas al CLIENTE.

Siempre que medie una autorización expresa por parte del CLIENTE, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información y cumplir con las finalidades señaladas en el aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en la página web de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando conste una autorización expresa por parte del CLIENTE en la carátula del Contrato, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información con fines mercadotécnicos y publicitarios, empleando al efecto, voz

o la transmisión de datos al Equipo, así como parte de la facturación mensual mediante su envío a dirección física y/o electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, LA EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, mencionando en forma enunciativa, más no limitativa, aquella derivada por la Garantía de Equipo y servicios de mantenimiento de las terminales móviles, seguro, y contenidos provistos por terceros.

VIGÉSIMA NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en esta Entidad Federativa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. De igual forma, las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TRIGÉSIMA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del CLIENTE, LA EMPRESA establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del sitio web de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv.) Kioscos TELCEL, (v.) Cajeros Automáticos, además de (vi.) cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta.

La información sobre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, así como los planes, paquetes y las tarifas debidamente registrados ante la Cofetel, podrán ser consultados por los Usuarios en la página web de LA EMPRESA. Ello, además de los planteamientos formulados a través de correo electrónico enviado a través del sitio Web se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

Asimismo, los mapas de cobertura actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página web de LA EMPRESA o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

Contrato autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones mediante oficios CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012.

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión, de fecha 13 de diciembre de 2012, con número 6536-2012, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

El CLIENTE manifiesta que ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en la página web de ésta, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.

Leído este Contrato se suscribe en un original y [1] copias, quedando el original en poder de LA EMPRESA y una copia en poder del CLIENTE, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de GUADALUPE, ZACATECAS]

a los [17] días del mes de Enero] de [2015] .

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6536-2012

Expediente No. PFC D.F. 7607343-2012

Fecha 2012/12/13 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 16 FOJAS ÚTILES POR UN SOLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL, QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE FOLIADAS Y SELLADAS CON...

CARLOS PINESSES TORRES
Jefe General de Contratos de Adhesión, Registros y Autenticación



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. TELCEL LINEA MOVIL DE OBRAS PUBLICAS

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS Radiomóvil DIPSA S.A. de C.V.		FECHA DE EMISION DICIEMBRE 2012	NÚMERO DE REVISION 01
R.F.C. R0141903-0345 LAZO ZURICH No 245 COL. AMPLIACION GRANADA CP. 11529 MI. XICO, D.F. TEL. 2561-3100		FOLIO F- 61784504	
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR: CAC ZACATECAS 1 LINEA: 491200386 LUGAR Y FECHA: ELVANDI, JESUS LOPEZ POSTAL LOCAL DEL INSTITUTO DEL ESTADO DE ZACATECAS 12 DE DICIEMBRE DE 2012		No. FUERZA DE VENTA: 0114017	
PENA CONVENCIONAL		INFORMACION DEL EQUIPO CELULAR	
ACEPTO PAGAR INDICACIONES PARA MENTE A RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. EN CASO DE CANCELACION DE PLAN TARIFARIO RELATIVO A PLAZO FORTAZGO, UNA PENNA CONVENCIONAL INDICADA EN EL CARGO FUEGO SEGUN LA INFORMACION DE PAGO AL MOMENTO DE LA CANCELACION, EN LOS TERMINOS DE LO DISPUESTO EN LA CLAUSSULA A NECESARIA SEGUIRAN EN ESTE CONTRATO.		MARCA: SONY MODELO: SONY NUMERO IMEI: 350045061802143 ICCID (SIM CARD): 8882000014000002497	
INVESTIGACION CREDITICA		CARACTERISTICAS DEL PLAN CONTRATADO	
AUTORIZO A RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. Y A RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. EN CASO DE CANCELACION DE PLAN TARIFARIO RELATIVO A PLAZO FORTAZGO, UNA PENNA CONVENCIONAL INDICADA EN EL CARGO FUEGO SEGUN LA INFORMACION DE PAGO AL MOMENTO DE LA CANCELACION, EN LOS TERMINOS DE LO DISPUESTO EN LA CLAUSSULA A NECESARIA SEGUIRAN EN ESTE CONTRATO.		PLAN TARIFARIO: 2012 CATEGORIA: 02 TIPO DE PLAN: 01 CARGO FUEGO: 0 TIPO: 01 TI. DE CLASIFICACION: 01 TIPO DE PLAN: 01 PLAN: 01 TIPO: 01 CATEGORIA: 02 TIPO: 01 TIPO DE PLAN: 01 TIPO: 01 CATEGORIA: 02 TIPO: 01 TIPO DE PLAN: 01 TIPO: 01 CATEGORIA: 02 TIPO: 01	
REGISTRO PUBLICO DE CONSUMIDORES		COPIA DE TARJETA DE CREDITO	
ACEPTO NO ACEPTO PARA QUE SE LEA EN ESTE REGISTRO PUBLICO DE CONSUMIDORES O PARA ESTABLECER LA TRANSICION A TERCERAS, ASI COMO PARA RECIBIR INFORMACION SOBRE BIENES, SERVICIOS O SERVICIOS EN TERMINOS DE LAS LEYES Y NORMAS APPLICABLES.		F- 61784504	
INFORMACION DE FACTURACION			
NOMBRE O RAZON SOCIAL: MISION DE VILLANUEVA SAC R.F.C.: MISION0301 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: ELIENOR MARTINEZ RIVAS SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO: 31/03/1968 CORREO ELECTRONICO: elienor@villanueva.com.mx DIRECCION: CALLE PRINCIPAL 1 VILLANUEVA ZACATECAS 38640 TEL. PARTICULAR: 499250077 TEL. OFICINA: 49130075 DIRECCION PARA CORRESPONDENCIA: CALLE PRINCIPAL 1 VILLANUEVA ZACATECAS 38640 TEL. PARTICULAR: 499250077 TEL. OFICINA: 49130075 USUARIO: MISION DE VILLANUEVA SAC REFERENCIA PERSONAL Y/O CONTACTO DE EMISOR: MISION ANDEL TORRES RODRIGUEZ TEL. REFERENCIA: 491301318 TIPO DE IDENTIFICACION: NUMERO DE IDENTIFICACION:			
CARTA DE AUTORIZACION PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO			
POR FINQUE DE LA PRESENTE SOLICITO Y AUTORIZO A RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. PARA QUE EN BASE AL CONTRATO QUE TENGO CELEBRADO CON LA INSTITUCION EMISORA CARGUE A MI TARJETA DE CREDITO...			
AUTORIZACION PARA OBTENCION DE FIANZA			
RELACION CON EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. Y A LA GARANTIA A QUE SE REFIERE EL INCISO B EN LA CLAUSSULA A...			
FIRMAS Y SELLOS DE LAS PARTES		FIRMAS Y SELLOS DE LAS PARTES	
FIRMAS Y SELLOS DE LAS PARTES		FIRMAS Y SELLOS DE LAS PARTES	

NOTA: RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. Declina toda responsabilidad por el uso que se haga de la información contenida en este documento. Toda la información es de carácter confidencial.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO, E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA" O "TELCEL" Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. LA EMPRESA declara que:
- Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia, servicios de Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones, al amparo de los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, en su ámbito de competencia; y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. El CLIENTE declara que:
- Todos los datos asentados en la Carátula de este Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con LA EMPRESA, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato.
 - Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables.
 - Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
 - Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Expuesto lo anterior, las PARTES están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Área de Servicio Local ("ASL"): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Cofetel cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el CLIENTE origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo NIR que el de la ASL, serán consideradas como locales y, todas aquellas que genere hacia números telefónicos cuyo NIR sea distinto, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el CLIENTE puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con LA EMPRESA.

Cargos Adicionales: Cantidad que LA EMPRESA facturará al CLIENTE por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del CLIENTE y a favor de LA EMPRESA por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el CLIENTE. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el CLIENTE en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes ("CAC"): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de LA EMPRESA cuyas funciones son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA

EMPRESA; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica ("CAT"): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) dar atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El CLIENTE puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACS y la página web de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En éste Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, sus principales características y formas de contratación; y (ii) las políticas que LA EMPRESA aplica para el uso de los Servicios. Dicho documento estará disponible para consulta del CLIENTE, en los CACS.

Cofetel: La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Distribuidor Autorizado ("DAT"): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, (i) realiza a nombre y por cuenta de LA EMPRESA la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera - Garantía.

El Que Llamo Paga ("CPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el CLIENTE en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la Línea. En caso de que el CLIENTE reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la Línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante, de larga distancia nacional o internacional y/o tiempo aire de Roaming Nacional o Roaming Internacional, según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga ("MPP"): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que LA EMPRESA facturará al CLIENTE además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su Línea; aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de larga distancia nacional e internacional) en su equipo, aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la Línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el CLIENTE, a través de la Línea, se conecta a la red de LA EMPRESA con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato, y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo respecto del que el CLIENTE declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El CLIENTE entiende que es de su exclusiva

responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de LA EMPRESA y esté debidamente homologado ante la Colofol.
Equipo en Prestamo: Terminal celular otorgada en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.
Equipo Provisio: Es aquel Equipo que LA EMPRESA directamente o a través de un DAT, provee al CLIENTE con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento posterior, en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto, entendiéndose que al término del Plazo Forzoso, éste será propiedad del CLIENTE.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisio correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al CLIENTE la garantía respecto de dicho Equipo Provisio, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con LA EMPRESA.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adueñar a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el CLIENTE correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que LA EMPRESA asigna al CLIENTE para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato.

Número de identificación regional ("NIR"): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el CLIENTE por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato y que quedará asentado en la Carátula del mismo, como consecuencia de que LA EMPRESA, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisio al CLIENTE.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico

o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el CLIENTE sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA presta al CLIENTE cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la Línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al CLIENTE por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o larga distancia nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que LA EMPRESA ofrece al CLIENTE, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del presente Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el CLIENTE pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que LA EMPRESA cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país y, (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el CLIENTE sean compatibles con la red del operador del país visitado. El CLIENTE se obliga a pagar a LA EMPRESA los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por LA EMPRESA en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de Servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el CLIENTE en cualquier CAC o CAT de LA EMPRESA.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del CLIENTE, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el CLIENTE puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por LA EMPRESA o por terceros a través de LA EMPRESA. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que

pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del CLIENTE usada para identificarse en la red de LA EMPRESA mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por LA EMPRESA y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por LA EMPRESA ante la Cofetel.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios durante las 24 horas del día, los 365 días del año en la Cobertura, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos por los títulos de concesión y las leyes o normas aplicables en materia de telecomunicaciones y este Contrato.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a recibir los Servicios y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de obligaciones a su cargo, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA EMPRESA y el CLIENTE reconocen que la prestación de los Servicios están sujetos a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Telecomunicaciones, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y demás disposiciones y ordenamientos legales aplicables.

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar la información necesaria para efectuar la contratación, en términos de las leyes o normas aplicables en el tiempo y la forma en que sea solicitada por LA EMPRESA o bien, por autoridad competente.

En ese tenor, el CLIENTE entiende que de acuerdo con la normatividad vigente, LA EMPRESA puede, sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios bajo la modalidad "El que Llama Paga" o "El que Recibe Paga"; tales esquemas se encuentran descritos, para mayor referencia, en el Código de Prácticas Comerciales, en las Reglas del Servicio Local y demás disposiciones aplicables.

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación: (i) LA EMPRESA, previa solicitud del CLIENTE proporcionará un Equipo Provisto, homologado y compatible con la red de LA EMPRESA, que entregará al CLIENTE una vez que éste se haya programado, o bien; (ii) El CLIENTE deberá poner a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA.

En caso de que el CLIENTE opte por adquirir un Equipo Provisto por LA EMPRESA, ésta última quedará obligada a informarle las especificaciones técnicas de los Equipos Provistos incluidos sin costo en el Plan Tarifario que contrate, de tal forma que el CLIENTE pueda elegir el modelo y la marca que mejor satisfaga sus necesidades. El Equipo Provisto se entregará al CLIENTE con la suscripción del presente Contrato, fecha a partir de la cual iniciará el cobro de los Servicios.

Cuando el CLIENTE elija un Equipo Provisto que no se encuentre incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, LA EMPRESA estará facultada a cobrarle al CLIENTE, la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la

diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal móvil diferente al declarado en la carátula del presente Contrato o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no se encuentre homologado por la Cofetel, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar fallas o funcionamiento anormal de: (a) los Servicios, incluyendo la imposibilidad para acceder a ellos; (b) el Equipo Cliente, incluyendo la generación de consumos adicionales; (c) los sistemas propios con los cuales interactúa el Equipo. Frente a lo anterior, LA EMPRESA no será responsable de la calidad o imposibilidad de prestación de cualesquiera Servicios y, en cualquier momento podrá suspender al CLIENTE la prestación de los mismos, así como ejercer en contra del CLIENTE las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

CUARTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los requisitos establecidos por el mismo.

LA EMPRESA durante el período de revisión y reparación del Equipo Provisto, suspenderá el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido en los CACs de LA EMPRESA.

b) Cuando LA EMPRESA y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.

c) Cuando LA EMPRESA determine dar al CLIENTE un Equipo en Préstamo.

d) Cuando se demuestre por parte de LA EMPRESA que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones. LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, -el cual podrá de ser menor al Plazo Forzoso- además del(los) lugar(es) donde pueda hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante. En cualquier caso, LA EMPRESA asesorará al CLIENTE sobre los sitios autorizados por el Fabricante para realizar las reparaciones del Equipo, las cuales que serán cubiertas por el CLIENTE una vez concluido el período de garantía.

QUINTA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, LA EMPRESA y el CLIENTE podrán pactar que dentro del mismo se establezcan Plazos Forzosos, durante los cuales el CLIENTE no podrá darlo por terminado anticipadamente, salvo que pague la Pena Convencional a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda - *Pena Convencional*.

En su caso, una vez concluido el Plazo Forzoso y toda vez que el Contrato es de vigencia indefinida, el CLIENTE podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento. Asimismo, en caso de que no se encuentre el Contrato en Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato en cualquier tiempo. LA EMPRESA suspenderá totalmente la prestación de Servicios dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud anterior, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la terminación de los Servicios.

A efecto de que la solicitud de terminación de Contrato proceda, se requerirá: (i) que se realice por escrito; (ii) sea presentada en el CAC de su elección; y (iii) se acompañe del pago del Saldo Conocido, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Queda entendido para todos los efectos que las obligaciones bajo este Contrato, son independientes a las establecidas a cargo del CLIENTE en las leyes o normas aplicables, dada su condición de usuario de servicios de telecomunicaciones y por cualquier otra causa.

En caso de existir depósito en garantía, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a aplicarlo como medio de pago principal a los cargos que LA EMPRESA le facture con posterioridad a la terminación de

los Servicios, de conformidad con la cláusula Vigésima Primera - *Garantía*.

SEXTA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio de Plan Tarifario contratado, en el entendido de que en el caso de realizarse durante la vigencia del Plazo Forzoso en dicho Plan Tarifario contratado y que el Plan Tarifario ahora elegido suponga un Plazo Forzoso y/o Cargo Fijo Mensual inferior respecto del Plan Tarifario contratado, dicha solicitud será procedente siempre y cuando el CLIENTE: (i) cubra las cantidades correspondientes a la diferencia en precio que hubiese aplicado en caso de haber elegido el Equipo Provisto en el Plan Tarifario ahora elegido; y/o (ii) la ampliación en el Plazo Forzoso; y/o (iii) a cubrir mensualmente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario ahora elegido.

La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en los CACs empleando el formato disponible al efecto.

El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a:

a) Entregar la Tarjeta SIM, así como en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de LA EMPRESA y en el cual será utilizada la Tarjeta SIM), todo ello al momento de la celebración de este Contrato;

b) Facturar al CLIENTE en forma mensual, el Saldo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima - *Facturación*;

c) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción fehaciente de la queja respectiva, sobre las llamadas telefónicas o cualesquiera otros cargos por Servicios que el CLIENTE no reconozca y que haga del conocimiento de LA EMPRESA. En caso de que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo en la siguiente factura; e

d) Informar al CLIENTE por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de su Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga a:

a) Pagar a LA EMPRESA la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

b) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con LA EMPRESA y con terceros con motivo de los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles que se le proporcionen, distintos a los Servicios objeto del Contrato;

c) Pagar a LA EMPRESA cualquier otro cargo derivado de la ejecución del Contrato;

d) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo; y

e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

a) En cualquier CAC, en efectivo, mediante cheque, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice LA EMPRESA. En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el CLIENTE se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, quedando obligado a pagar a LA EMPRESA igualmente el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional.

b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. En este caso, LA EMPRESA podrá, en cualquier momento

y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago del CLIENTE.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el CLIENTE directamente o por medio de dicha institución crediticia emisora tendrá la opción de proporcionar a LA EMPRESA una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ella o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) de la presente Cláusula; en el entendido de que, de no hacerlo, se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el CLIENTE se obliga a informar por escrito a LA EMPRESA de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada, rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago en efectivo.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por escrito.

En caso de: (i) cambio en la forma de pago; (ii) que el CLIENTE no pague en tiempo y forma en los términos establecidos en el inciso a) de la presente Cláusula; (iii) que LA EMPRESA no pueda realizar el cargo automático del adeudo en la tarjeta de crédito proporcionada por el CLIENTE porque la institución crediticia lo rechazó o bien; (iv) porque la tarjeta de crédito se haya cancelado o sustituido, LA EMPRESA podrá solicitar al CLIENTE garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* del presente Contrato.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y LA EMPRESA podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, LA EMPRESA podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación.

En cualquier caso, LA EMPRESA no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo.

DÉCIMA. FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la factura en la cual se incluirá el Saldo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados, detallándose de tal suerte, la vigencia del Servicio, y (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE el detalle de llamadas telefónicas realizadas empleando el Servicio de Larga Distancia, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, independientemente de la facturación. Asimismo, proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales, y cubra el cargo aplicable al efecto. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada.

LA EMPRESA enviará al domicilio señalado por el CLIENTE en la carátula del presente Contrato, la Factura correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar sus saldos, facturas y otros servicios en la página web de LA EMPRESA, los CACs, Kioscos TELCEL, Cajeros

Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO.

1. El Límite de Consumo por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) límite de crédito al CLIENTE, ni (ii) que el CLIENTE se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por encima del mismo.

Inicialmente, el Límite de Consumo será aquel determinado por LA EMPRESA y se encuentra expresado en la carátula del Contrato.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por LA EMPRESA: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE, que realice de tiempo en tiempo LA EMPRESA, y (ii) por variación de las Tarifas.

No obstante ello, el Límite de Consumo no podrá ser disminuido por LA EMPRESA, en tanto el CLIENTE cumpla en tiempo con todas y cada una de las obligaciones de pago a su cargo.

Igualmente, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA el aumento en su Límite de Consumo, presentando al efecto la solicitud correspondiente en términos del Código de Prácticas Comerciales, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de cuenta del CLIENTE, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; así como (ii) requerir garantía complementaria de las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía* a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará en la facturación correspondiente la modificación del Límite de Consumo.

2.- LA EMPRESA manifiesta y el CLIENTE acepta que la cantidad correspondiente al Saldo Conocido en un determinado momento puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por Servicios prestados hasta dicho momento al CLIENTE, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera cargo y el momento en el que LA EMPRESA lo ha procesado para su consulta; lo anterior sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinado Servicio prestado mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional, entre otros) y el momento en el que LA EMPRESA se hace sabedora del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento.

3.- El CLIENTE acepta que si el total de su Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE, quedará facultada para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia, Roaming Nacional y Roaming Internacional.

De igual forma, si el total del Saldo Conocido alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA, previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los Servicios que generen cargos.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los primeros dos párrafos de este numeral, en el entendido de que si dichos pagos se realizan en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento será a más tardar transcurrido un día hábil, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Conocido no se incremente se restablecerá dentro de un término de 3 (tres) días hábiles.

DÉCIMA SEGUNDA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por la Cofetel, de conformidad con lo establecido en los diversos títulos de concesión, las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones fijas y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décima Sexta - *Interrupción de los Servicios*.

DÉCIMA TERCERA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, de acuerdo a la oferta comercial de la misma. En tal supuesto, siempre que el CLIENTE hubiese consentido dicha contratación, queda obligado a cubrir el importe que se devengase por tal(es) concepto(s), además de cumplir con las condiciones que le(s) sean aplicables al(os) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente, a cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al período contratado.

Cualesquier Servicio, Tarifa y/o condiciones aplicables al(os) mismo(s) podrá(n) ser consultado(s) en los CACs, así como en la página web de LA EMPRESA, sin perjuicio de la información contenida en la publicidad que se realice al efecto y, la cual el CLIENTE, acepta le sea enviada por LA EMPRESA a través de diversos medios, conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima - *Información*.

Se entiende por lo tanto, que la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles, es independiente a los servicios contratados originalmente, quedando entendido que los Servicios ofrecidos por LA EMPRESA, pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación adicionales.

En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de los Servicios Disponibles, el CLIENTE acepta y conviene que los registros con los que cuenta LA EMPRESA serán el medio idóneo a efecto de determinar los cargos y aclaraciones correspondientes.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente por LA EMPRESA, teniendo ésta el plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación y/o manifestación de cancelación por parte del CLIENTE siempre y cuando (i) se realice por el mismo medio en que fue contratado, y (ii) se acompañe del pago del Saldo Conocido del servicio en cuestión, así como cualquier otro cargo vencido que se encuentre pendiente de pago. Lo anterior, no implicará la suspensión de los servicios originalmente contratados, y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA CUARTA.- COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Larga Distancia en forma directa o mediante el acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para tales efectos.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Larga Distancia conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, y la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire de Roaming Nacional o Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Conocido, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS DE ROAMING.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE los Servicios de Roaming Nacional directamente y los de Roaming Internacional mediante los operadores con los que LA EMPRESA tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de que: (i) el CLIENTE se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que LA EMPRESA haya celebrado acuerdo; (ii) dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) el Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y/o de Roaming Internacional, conforme los

registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA, aplicando las Tarifas correspondientes a dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos por Servicios de Larga Distancia y cualesquiera otros que se generen en forma paralela.

El CLIENTE acepta desde este momento que los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que fomen parte del Saldo Conocido y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpian de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará y bonificará al CLIENTE en términos de las leyes o normas aplicables, a partir del inicio de dicha falla, la parte del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i.) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor, (ii.) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, (iii.) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iv.) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de LA EMPRESA y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i.) al interior de inmuebles, (ii.) estructuras subterráneas, (iii.) estacionamientos, (iv.) elevadores, o (v.) helicópteros.

En caso de fuerza mayor, LA EMPRESA realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro del periodo de facturación siguiente a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios bajo la responsabilidad del CLIENTE, las siguientes:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe íntegro de la factura mensual en la fecha de pago respectiva en cualesquiera de las líneas o servicios contratados en el mismo;
- b) Que LA EMPRESA detecte un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula del presente Contrato o en la constancia de cambio de Equipo sea utilizado por el CLIENTE, y no esté debidamente homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Novena - *Robo o Exravío del Equipo* de este Contrato;
- d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera - *Límite de Consumo y Saldo Conocido*;
- e) Cualquier acto u omisión del CLIENTE que suponga o implique un cumplimiento ilegal a cualesquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como la realización de Prácticas Prohibidas o cualquier otro acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al CLIENTE.

Por otra parte, LA EMPRESA hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de LA EMPRESA detecten cualesquier tipo de

transacciones que representen un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o EL CLIENTE, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. Frente a lo anterior, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, a cobrar los cargos pendientes por devengarse hasta completar el Plazo Forzoso cuando dichas conductas sean imputables a su persona.

DÉCIMA OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, éste tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésima Primera - *Garantía*, del presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios, el CLIENTE deberá: (i) solicitar a LA EMPRESA, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que LA EMPRESA le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al CLIENTE al momento de realizar la solicitud antes mencionada; (ii) de conformidad con la ley, denunciar tales hechos ante la autoridad correspondiente en caso de robo.

En tanto LA EMPRESA no reciba el aviso de robo o extravío respectivo y la solicitud de suspensión de los Servicios, el CLIENTE seguirá siendo responsable del pago por el uso que se haga del Equipo y de los Servicios.

Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el CLIENTE sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar a LA EMPRESA el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Provisto o presente a LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de LA EMPRESA, debiendo pagar el cargo correspondiente por el restablecimiento de los Servicios, sin perjuicio de concluir en su caso, el Plazo Forzoso.

El CLIENTE podrá contratar a través de LA EMPRESA un seguro que ampare el robo de los Equipos, cuyos términos y condiciones se señalan en la póliza emitida por la compañía aseguradora responsable, conforme a lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera - *Servicios Complementarios y/o Disponibles*. Al efecto, se deslindará a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Sin responsabilidad para LA EMPRESA:
 - a) Por muerte del CLIENTE;
 - b) Por disolución o liquidación del CLIENTE;
 - c) Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
 - d) Cuando el CLIENTE deje de cubrir el importe de dos o más facturas;
 - e) Por la falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE;
 - f) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de LA EMPRESA;
 - g) Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
 - h) Siempre que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones del presente Contrato en los términos del numeral a) de la Cláusula Vigésima Quinta - *Modificaciones al Contrato*, aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido;

i) Por solicitud de EL CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso y éste no se haya cumplido, y
j) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por la Cofetel o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.
La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas previamente, exceptuando el inciso a), no exime al CLIENTE de pagar los saldos vencidos. Igualmente, la terminación anticipada del presente instrumento por cualquiera de las causas señaladas en los incisos d), e), f) y g), obliga al CLIENTE además, a pagar la pena convencional aplicable.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el CLIENTE podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por LA EMPRESA no constituye renuncia a cualquier acción legal que LA EMPRESA decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE:

- a) Por disolución o liquidación de LA EMPRESA;
- b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o
- c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Otorgar fianza en favor de LA EMPRESA, autorizándola en este acto para que en su nombre y representación contrate y obtenga una fianza, la cual estará vigente durante todo el tiempo que dure este Contrato y que será actualizada anualmente. Asimismo, el CLIENTE pagará a LA EMPRESA, a la firma del presente Contrato, el importe de la prima de dicha fianza. LA EMPRESA en ningún caso reembolsará al CLIENTE el importe del cargo por la fianza, y/o;
- b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido de que dicho depósito no será devuelto al CLIENTE sino hasta el momento en que: (i.) hayan sido cubiertos todos los adeudos a cargo del CLIENTE y hayan sido cancelados los Servicios, (ii.) haya finalizado su plazo forzoso, (iii.) se hubiese presentado el titular de la línea en un CAC con identificación oficial, y (iv.) presente el CLIENTE el original del pago del depósito constituido en garantía.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMA TERCERA.- CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Al momento de la firma de este Contrato y durante la vigencia del mismo, LA EMPRESA se obliga a poner a disposición del CLIENTE en los CACs de LA EMPRESA y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual contiene entre otros, las características generales de los Servicios, las políticas comerciales aplicables a los Servicios, la metodología de facturación así como los procedimientos para resolver quejas o reportes. El CLIENTE acepta la aplicación de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales en la prestación de los Servicios que LA EMPRESA lleve a cabo.

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier tiempo, el Código de Prácticas Comerciales previa aprobación de la Cofetel, obligándose a notificar la existencia de dichas modificaciones por escrito al CLIENTE en la siguiente factura, en el entendido de que sus

términos y condiciones se entenderán aceptados por el CLIENTE al hacer uso de los Servicios.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIOS.

Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios los que se describen en la carátula. Asimismo, al CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a LA EMPRESA cualquier cambio de domicilio para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a LA EMPRESA un cambio de domicilio por escrito. Las notificaciones que el CLIENTE haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba LA EMPRESA en su domicilio, mismo que se indica en la factura del CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de LA EMPRESA, cualquier notificación que este le haga se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio de facturación del CLIENTE que se encuentre en los registros de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

- a) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a informar de manera fehaciente al CLIENTE de cualesquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso, la Pena Convencional aplicable.
- b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato, se obliga a comunicarlo al CLIENTE, a través de los medios disponibles para el efecto. Si el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional, procediendo el Equipo a favor del Cliente.

En ambos casos, los cambios se tendrán por aceptados por parte del CLIENTE en caso de no haber manifestación dentro de los siguientes 15 (quince) días naturales a que hubiese ocurrido la notificación.

VIGÉSIMA SEXTA.- CESIÓN.

El CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, de conformidad con el procedimiento que para tal efecto se señala en el Código de Prácticas Comerciales; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación que por su condición de usuario o por cualquier otra causa esté obligado a cumplir de acuerdo con la ley, ni tampoco en el ejercicio de sus derechos de portabilidad.

Por lo anterior, cualquier acto que realice el CLIENTE en cumplimiento a las disposiciones legales antes mencionadas y cualesquiera otras que en el futuro se emitan, no podrán interpretarse como acciones que liberen de cualesquier responsabilidad u obligación al CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral (ii) de la Cláusula Tercera - Condiciones para la prestación de los Servicios, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a proporcionar la información necesaria para su operación, a aquella(s) persona(s) que en cualesquier forma participen en el procedimiento de facturación y/o entrega de aquellas comunicaciones dirigidas al CLIENTE.

Siempre que medie una autorización expresa por parte del CLIENTE, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información y cumplir con las finalidades señaladas en el aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en la página web de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando conste una autorización expresa por parte del CLIENTE en la carátula del Contrato, LA EMPRESA estará facultada para ofrecerle diversos bienes, productos o servicios, así como para utilizar su información con fines mercadotécnicos y publicitarios, empleando al efecto, voz

o la transmisión de datos al Equipo, así como parte de la facturación mensual mediante su envío a dirección física y/o electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, LA EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, mencionando en forma enunciativa, más no limitativa, aquella derivada por la Garantía de Equipo y servicios de mantenimiento de las terminales móviles, seguro, y contenidos provistos por terceros.

VIGÉSIMA NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en esta Entidad Federativa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. De igual forma, las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TRIGÉSIMA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del CLIENTE, LA EMPRESA establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del sitio web de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv.) Kioscos TELCEL, (v.) Cajeros Automáticos, además de (vi.) cualquier otro medio, presente o futuro, que LA EMPRESA ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, LA EMPRESA dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta.

La información sobre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, así como los planes, paquetes y las tarifas debidamente registrados ante la Cofetel, podrán ser consultados por los Usuarios en la página web de LA EMPRESA. Ello, además de los planteamientos formulados a través de correo electrónico enviado a través del sitio Web se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

Asimismo, los mapas de cobertura actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página web de LA EMPRESA o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

Contrato autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones mediante oficios CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012.

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión, de fecha 13 de diciembre de 2012, con número 6536-2012, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

El CLIENTE manifiesta que ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en la página web de ésta, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.

Leído este Contrato se suscribe en un original y [1] copias, quedando el original en poder de LA EMPRESA y una copia en poder del CLIENTE, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de GUADALUPE, ZACATECAS]

a los [17] días del mes de Enero] de [2015] .

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6536-2012

Expediente No. PFC D.F. 7607343-2012

Fecha 2012/12/13 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 16 FOJAS ÚTILES POR UN SOLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL, QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE FOLIADAS Y SELLADAS CON...

CARLOS PINESSES TORRES
Jefe General de Contratos de Adhesión, Registros y Autenticación



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS RADIOMOVIL DIPSА S.A. DE C.V (TELCEL)



ADENDUM

Contrato de Prestación de Servicios (Contrato), celebrado entre NUEVA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE VILLA (Cliente) y Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (Telcel), el día 23 de DICIEMBRE, en _____, referente al número celular 4921464588, con número de cuenta 61535906. Frente a esto, el Cliente y Telcel serán denominados conjuntamente como las Partes y acuerdan sujetarse a los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERA.- El día 24 de agosto de 2012, la Secretaría de Economía publicó en el Diario Oficial de la Federación, la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (NOM-184).

SEGUNDA.- A través de los oficios números, 6536-2012, de fecha 13 de diciembre de 2012 y CFT/D03/US/DGB/6453/12 del 17 de diciembre de 2012, la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, respectivamente, en apego a lo establecido en la NOM-184, aprobaron el Contrato de Prestación de Servicios de Telcel (Contrato 2012), instrumento vigente a partir de tal fecha.

DECLARACIONES

PRIMERA.- Las Partes manifiestan su libre voluntad por suscribir el presente Adendum.

SEGUNDA.- El Cliente ratifica que le ha sido entregado y explicado, un tanto del Contrato 2012, mismo que se acompaña al presente como Anexo y fungirán como instrumentos rectores de la relación contractual entre las Partes a partir de la firma de este Adendum.

TERCERA.- El Cliente en este acto señala no tener adeudos pendientes de pago por los servicios provistos por Telcel.

CUARTA.- El Cliente conviene y acepta expresamente sujetarse y obligarse a permanecer durante el Plazo Forzoso que se indicará en la Cláusula Segunda de este Adendum, por lo cual, en caso de no hacerlo, se compromete a cubrir a Telcel, las cantidades que de conformidad con la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato 2012 y Tercera de este Adendum resulten aplicables.

CLAUSULAS

PRIMERA.- Las Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos en el Contrato 2012, invalidando en consecuencia, a partir de esta fecha cualesquier instrumento o acuerdo firmado con anterioridad al presente Adendum.

SEGUNDA.- Las Partes convienen en sujetarse a un Plazo Forzoso de N/A meses, contados a partir de la fecha de firma del presente Adendum en el plan Tarifario JG116.

TERCERA.- El Cliente conviene que en caso de incumplir el Plazo Forzoso establecido en la Cláusula anterior, cubrirá a Telcel la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del dicho Plazo Forzoso, además de aquellos cargos que al primero adeudese a Telcel, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato 2012.

CUARTA.- En caso de que el Cliente desee cambiar de Plan Tarifario dentro del Plazo Forzoso, conviene en pagar a Telcel, la cuota administrativa que resulte aplicable al nuevo Plan Tarifario, además del monto equivalente a un cargo fijo mensual de dicho plan por adelantado.

QUINTA.- El Cliente Acepta / No Acepta para que Telcel utilice su información con fines mercadotécnicos o publicitarios, transfiera éstos a terceros, así como reciba publicidad sobre bienes, productos o servicios en términos de las leyes y normas aplicables.

Leído y explicado que fue, se firma el presente Adendum en _____, a los 23 días del mes de DICIEMBRE del año 2013.


NUEVA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE VILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL

ADRIAN  GARCIA MURILLO

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO POR RADIOMOVIL DIPSА S.A. DE C.V.

SOLICITUD DE SERVICIO TELCEL LINEA MOVIL DIF MUNICIPAL.

telcel		SOLICITUD DE SERVICIO	
CAC/DAT: ZACATECAS 3 Nombre / Razón Social: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE VILLA NUEVA Número Celular: 4929491262 Cuenta: 60263204	Fecha: 9-Jul-14 ID / Folio: IFE 1718067109485		
I.- CAMBIO DE PLAN	PLAN ANTERIOR _____ PLAN NUEVO _____ CARACTERISTICAS DEL NUEVO PLAN Min. Incluidos en el Plan _____ Indist _____ ESQUEMA Noc _____ CPP <input type="checkbox"/> MPP <input type="checkbox"/> Durm: _____ Costos: Min. Ad. Telcel - Telcel 1.30 LD Nacional \$1.98 CLAVE PLAN MOBILE Min. Ad. Telcel - Telmex 1.30 TA Roaming \$1.98 Min. Ad. Telcel - Otros 1.30 Renta Mensual \$349.00 Aplica cargo NO SI \$ _____ *Las tarifas aplican en llamada saliente local después de consumidos los minutos incluidos del Plan Controlado.		
	II.- CAMBIO DE FORMA DE PAGO De: EF <input type="checkbox"/> TC <input checked="" type="checkbox"/> CC <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> a: EF <input checked="" type="checkbox"/> TC <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
Permite de la presente solicito y autorizo a Radiomovil Dipsa S.A de C.V para que en base al Contrato que tengo celebrado con la institución emisora carguen a mi tarjeta de crédito número _____ Código de validación de _____ y en su caso el número de tarjeta que por reposición de la anterior, por concepto de reposición, robo, extravío, reposición anual o cualquier otra causa que me sea asignada por la institución emisora, las cantidades que por concepto de servicios me presente en forma mensual Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V. a partir del _____ de _____ de _____. Esta autorización estará vigente durante la validez del Contrato de Prestación de Servicios, por lo tanto acepto y pagaré los cargos que se realicen a mi tarjeta de crédito.			
III.- CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL	Nombre del tarjeta habiente _____ Firma del tarjeta habiente _____ Institución Bancaria _____ Fecha de Vencimiento _____ Nombre / Razón Social Anterior _____ Nombre / Razón Social Nueva _____ RFC Nuevo _____		
IV.- CAMBIO DE NUMERO	NUMERO ANTERIOR _____ NUMERO NUEVO _____ ESQUEMA _____ CARGO _____ CPP <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> MPP <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
V.- CAMBIO DE REGION	REGION ORIGEN _____ TRASPASO DE DEPGA NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NUMERO _____ CUENTA _____ TRASPASO DE PUNTOS (Circulo Azul) NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> (puntos) _____ REGION _____ En virtud del cambio de región, el Cliente renuncia los derechos contenidos en el contrato de prestación de servicios y se obliga a cumplir con los términos aquí expresados. En caso de resultar algún adeudo a cargo del Cliente que no se le haya facturado y dado a conocer previa celebración de este trámite, acepta que dichos cargos pendientes le sean facturados a su cuenta y se obliga a cubrirlos íntegramente, liberando de cualquier responsabilidad a Radiomovil Dipsa S.A de C.V.		
VI.- CAMBIO DE EQUIPO	MOTIVO 0 <input type="checkbox"/> TDMA <input type="checkbox"/> MARCA/ MODELO _____ ESN/IMEI _____ ICCID _____ COSTO _____ 0 <input type="checkbox"/> GSM <input type="checkbox"/> 0 0 0 0 NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Bajo protesta de decir verdad manifiesto que estoy leg para su activación. Asimismo, declaro que no tengo en mi poder la factura que ampara la propiedad de dicho equipo, por lo que en este acto libero a Radiomovil Dipsa de toda responsabilidad que pudiera derivar la emisión de dicho documento.		
VII.- CAMBIO DE DOMICILIO	FISCAL <input type="checkbox"/> DOMICILIO _____ EXT _____ COLONIA _____ CORRESP <input type="checkbox"/> CIUDAD / ESTADO _____ C.P. _____		
VIII.- REACT / SUSP	REACT <input type="checkbox"/> MOTIVO _____ ESN / IMEI _____ ICCID _____ DEPGA NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SUSP <input type="checkbox"/>		
IX.- CANCELACION	MOTIVO _____ APLICA CARGO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> X.- SERVICIOS ADICIONALES ALTA <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> SERVICIO _____ CARGO FIJO MENSUAL \$0.00 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES TITULAR SOLICITA BAJAR LIMITE DE CREDITO A 2000. Y BAJA DE SERV ADICIONAL DETALLE DE LLAMADAS			
El presente formato registrá por los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre el Cliente y Radiomovil Dipsa S.A de C.V.			
PRESIDENCIA MUNICIPAL DE VILLA NUEVA NOMBRE / FIRMA CLIENTE	LIZETH LEDESMA NOMBRE / FIRMA		

SOLICITUD DE SERVICIO DE DOS LINEAS TELEFONICAS TELMEX PARA EL DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL Y PROTECCION CIVIL.

V07-2014 Folio: **0417618**

Solicitud de Servicios **TELMEX**

Datos generales del Solicitante:

Nombre o Razón Social: Munapiro de Villanueva zac. Fecha: 12 Feb 15
 RFC: _____ Página Web: _____ Actividad o giro: _____
 Número de teléfono en donde desea contratar los Servicios **TELMEX**: _____
 Teléfono de Referencia: 499-9260011 F- 40745531
 Correo electrónico: _____ Cliente **TELMEX** Cliente Nuevo F- 40745756

Tel 499-926-1273-
 Tel 499-926-1649-
TELMEX tiene un Paquete a tu medida

Ciudadanos Residentes

Linea nueva con Paquete

Todo México y U.S.A. Sin Limites

Paquete Acerques

Paquete Conectas en **infini**um

Sólo **infini**um 5 Mb

Sólo **infini**um 10 Mb

Súmale más velocidad a tu Paquete

Hasta 10 Mbps extra

Hasta 5 Mbps extra

Hasta 2 Mbps extra

Ciudadanos Comerciales

Paquetes

Paquete Telmex Negocio Sin Limites

Paquete SuperNegocio \$549.-

Paquete Mi Negocio

Paquete Conectas Negocio

Paquete Telmex Negocio

Multilínea Virtual

Red Multilínea

Internet

infinium Negocio Premium

infinium Negocio RED

infinium Negocio

infinium PYME

IP Estática IP Dinámica

Planes comerciales FLUE

LADA América Destinos estratégicos **LADA**

Llenar si deseas una Línea **TELMEX**

1ª Línea Residencial

Línea adicional Comercial

Servicios Digitales

Identificador de llamadas Seguimiento

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 _____

Equipos y Accesorios

Enganche: Sí No

Cantidad: _____

Forma de pago:

Efectivo

Tarjeta de crédito

Tarjeta de débito

SKU: _____

EAN: _____

Plazo: 12 meses 13 meses 24 meses

30 meses 48 meses Otro _____

Complementa tu Línea o Paquete:

Planes **LADA** hablan más pagando menos

Residenciales

LADA Nacional limitada

100 minutos **LADA** Nacional

LADA 100 Nacional (200 min.)

LADA Favorito

LADA 100 Frontera (100 min.)

LADA Frontera Hogar

LADA Línea

LADA Ahorro

LADA 100 Internacional (100 min.)

LADA 100 Internacional (50 min.)

Plan 200 Minutos Largo Distancia Mundial

50 minutos **LADA** Mundial*

* Excepto Estados Unidos, Canadá y Cuba.

Comerciales

Minutos FLEX 200 Minutos FLEX Selección 200 **LADA** 800

Minutos FLEX 600 Minutos FLEX Selección 600 LDI 50

LADA Negocio 600 1,200 1,800 2,400

LADA Negocio 600 1,200 1,800 2,400

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 300

Línea Negocio 500

Línea Negocio 1000

Plan Negocio 100

Minutos a celular

Plan Móvil 50

Plan Móvil 100

Permanencia 6 meses

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

