

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPSA, 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 CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA CARÁTULA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "CLIENTE" Y EN CONJUNTO, LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

I. Telcel declara que:

- a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Es una empresa dedicada, entre otros, a (i) la prestación del servicio local móvil, Servicios de Larga Distancia Internacional, servicios de Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos, Servicios Complementarios y Disponibles conforme a lo establecido en los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el IFT, en su ámbito de competencia, y (ii) la prestación en nombre o por cuenta propia y de terceros de servicios en general.
- c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II. El CLIENTE declara que:

- a) Los datos asentados en la carátula 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.
- b) Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo los términos y condiciones comerciales correspondientes a los Servicios que contrata con LA EMPRESA y las tarifas aplicables. Adicionalmente, se le ha entregado y/o enviado por correo electrónico la Carta de Derechos del Consumidor, la cual está disponible en el sitio de Internet de LA EMPRESA.
- c) Los Servicios que LA EMPRESA le proveerá mediante la Línea, serán destinados únicamente para su uso personal.
- d) 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 tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

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 principales, son: (i) dar información de los Planes Tarifarios, coberturas garantizadas, calidad de los servicios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece LA EMPRESA; (ii) tramitar la contratación y cancelación de Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles; (iii) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos; (iv) atender las aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (v) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; (vi) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios; así como (vii) realizar trámites diversos sobre la operación de la Línea contratada.

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) tramitar la contratación y cancelación de Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles; (iii) dar atención a aclaraciones y quejas; (iv) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; (v) dar información sobre coberturas garantizadas, calidad de los servicios, términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos y (vi) 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 el sitio de Internet de LA EMPRESA.

CLIENTE: Aquella persona que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su representante legal.

Cliente Portado: Aquella persona que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su representante legal y cuyo número telefónico móvil es operado por Telcel en virtud de un procedimiento de portabilidad concluido en términos de la legislación aplicable.

Cobertura Garantizada: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que LA EMPRESA cuenta con infraestructura para la prestación de los Servicios. La información sobre la Cobertura Garantizada de Telcel está disponible en los CACs y la página de Internet de LA EMPRESA.

Código de Prácticas Comerciales: Documento que debe servir de guía para la atención de clientes por parte de LA EMPRESA. En este Código se especifican, entre otros: (i) los Servicios que LA EMPRESA ofrece, términos y condiciones, sus principales características, formas de contratación y cancelación, 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 y en la página de Internet de LA EMPRESA, dado que su contenido es susceptible de modificaciones, previa autorización del IFT.

Desbloqueo: Es la posibilidad técnica para que un Equipo pueda ser utilizado en cualquier red pública de telecomunicaciones. Los Equipos Provistos son entregados al CLIENTE bloqueados, sin embargo éste podrá solicitar su desbloqueo: i) una vez que concluya la vigencia del contrato o del Plazo Forzoso al que se haya obligado EL CLIENTE en virtud de la entrega del mismo o ii.) se haya liquidado su costo total.

Distribuidor Autorizado (DAT): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con LA EMPRESA, realiza entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de LA EMPRESA: (i) comercializa 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 Fabricante de los Equipos Provistos con dicho DAT, de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Quinta - Garantía del Equipo.

El Que Llama Paga (CPP): Modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, bajo la cual todas las llamadas telefónicas que reciba el CLIENTE en su Línea no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el CLIENTE esté en territorio nacional.

El Que Recibe Paga (MPP): Modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, 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 en su Equipo. Esta modalidad deberá ser expresamente autorizada por el CLIENTE al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones: (i) mediante la 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 o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de LA EMPRESA y el CLIENTE.

Equipo Cliente: Aquél Equipo que el CLIENTE declara ser propietario y que se identifica en la carátula. Telcel permitirá a los CLIENTES la conexión de un equipo terminal de su propiedad a su red para la prestación de los Servicios materia del presente contrato. Telcel informará al Cliente, si el Equipo que presenta no es compatible con la misma.

Equipo en Préstamo: Equipo otorgado en comodato al CLIENTE por parte de LA EMPRESA, cuando ésta así lo determine.

Equipo Provisto: 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 en la constancia que LA EMPRESA expida al efecto.

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

Factura: Es el documento emitido mensualmente por Telcel, que incluirá un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la Cláusula Décimo Primera - Facturación.

Fianza: Es una garantía expedida por Fianzas Guardianas Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa, debidamente aprobada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas bajo el número CNSF-F0007-0051-2010, o cualquier otra fianza o figura que le sustituya a fin de asegurar el debido

cumplimiento obligacional a cargo del CLIENTE frente a Telcel. Esta fianza tendrá una vigencia anual prorrogable durante toda la vigencia del contrato y se rige, enunciativa, más no limitativamente, por la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.

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

Garantía para el Cumplimiento de Obligaciones: Instrumento que otorga el CLIENTE en favor de LA EMPRESA para hacer frente a las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra obligación que el CLIENTE adquiriera frente a LA EMPRESA, de conformidad con la calificación de riesgo correspondiente, según se establece en la Cláusula Vigésima Segunda.

IFT: Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al CLIENTE consultar información general de los Servicios que presta LA EMPRESA, información específica sobre su Línea y la realización de operaciones diversas relacionadas con LA EMPRESA.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el CLIENTE podrá adeudar a LA EMPRESA en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Estimado y cualquier saldo que pudiera generarse por eventos no tasados y/o facturados.

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

Mi Telcel: Portal electrónico de autogestión donde el CLIENTE puede consultar información relacionada con su línea telefónica y los Servicios que éste tiene contratados.

Otros Servicios Telcel: Son Servicios prestados por LA EMPRESA distintos a los Servicios de Telecomunicaciones.

Pena Convencional por Equipo: Monto equivalente al costo del Equipo Provisto que el CLIENTE deberá cubrir en favor de LA EMPRESA cuando éste termine anticipadamente el presente Contrato. El valor correspondiente de pago disminuirá conforme se realicen los pagos mensuales por Equipo Provisto durante el Plazo Forzoso, monto que le será informado de manera mensual a través de la Factura y permanentemente a través del portal de autogestión "Mi Telcel". El cálculo de la misma se realizará conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Tercera - Pena Convencional por Equipo.

Plan Libre: Es la modalidad de Plan Tarifario que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE, toda vez que éste cuenta con un Equipo Cliente, por lo que no estará sujeto a un Plazo Forzoso.

Plan Tarifario: Es la oferta de Servicios que LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE y cuyos términos y condiciones se detallan en la carátula. El 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 de Servicios de Telecomunicaciones, de manera enunciativa, más no limitativa, el pago mensual del Equipo Provisto, así como servicios de terceros.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato respecto del Equipo Provisto, el cual quedará asentado en la carátula. Concluido el Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna, dando únicamente un aviso a LA EMPRESA a través de los medios establecidos para ello (CACs y/o CAT) o bien, podrá continuar en Plan Libre, en cuyo caso LA EMPRESA eliminará la aplicación del cargo mensual por Equipo Provisto, cobrando sólo el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario aplicable.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el CLIENTE de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando al efecto su mismo número telefónico.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la debida autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT; (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 o el IFT 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; (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; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

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. Los eventos que en su caso se tasen en el extranjero, en ningún caso serán debitados de los eventos disponibles del Plan Tarifario del contratado por el CLIENTE.

Saldo Estimado: Es la cantidad resultante de la suma de los saldos pendientes de pago, más la cantidad correspondiente por los Servicios consumidos dentro del periodo de facturación corriente. El Saldo Estimado es susceptible de consulta por el CLIENTE a través del portal de autogestión "Mi Telcel", los Kioscos Telcel, los CACs, Cajeros Automáticos o a través del CAT de LA EMPRESA, así como por otros medios que de tiempo en tiempo LA EMPRESA ponga a disposición del CLIENTE para dicha consulta.

Servicios: Es conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles, ya sea que se trate de Servicios de Telecomunicaciones de Telcel, otros servicios proporcionados por Telcel o Servicios de Terceros.

Servicios Complementarios: Son Servicios de Telecomunicaciones proporcionados por Telcel o Servicios de Terceros 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. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: paquetes adicionales de voz, datos y SMS, servicio de detalle de llamadas en factura, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, suscripciones a servicios provistos por agregadores, entre otros. En el entendido que la contratación de estos Servicios Complementarios implican la generación de un cargo recurrente para el CLIENTE, que puede ser aplicado en forma diaria, semanal o mensual de acuerdo con los términos y condiciones aplicables a cada Servicio Complementario, y que se generará con dicha periodicidad, hasta en tanto el CLIENTE no solicite su cancelación a través del mismo medio en que los haya contratado o por cualquiera otro de los que LA EMPRESA tiene disponibles para ello. Los términos y condiciones de los servicios complementarios prestados por Telcel podrán ser consultados por el CLIENTE en el sitio de Internet de LA EMPRESA, los CACs y el CAT. Los Servicios Complementarios ofrecidos por terceros podrán consultarse en los medios en los que se ofertan sus servicios.

Servicios Disponibles: Son Servicios de Telecomunicaciones, Otros Servicios Telcel, o Servicios de Terceros 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. 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, los cuales se proveen sobre bases no discriminatorias: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos (SMS), envío y recepción de mensajes multimedia (MMS), 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 Internacional: Son los servicios que LA EMPRESA presta y que permite al CLIENTE generar llamadas telefónicas hacia números de otros países. Dependiendo del caso, los Servicios de Larga Distancia Internacional serán, o bien parte del Plan Tarifario, o bien, Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales que en su caso pudiesen originarse por el uso de dichos servicios.

Servicios de Telecomunicaciones: Son aquellos que LA EMPRESA presta al CLIENTE de manera directa al amparo de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal.

Servicios de Terceros: Son servicios prestados por personas distintas a

Telcel al CLIENTE, utilizando para ello la red de LA EMPRESA, y respecto de los cuales ésta última realiza las labores de facturación y cobranza al CLIENTE. Conforme a lo anterior, LA EMPRESA será responsable por las reclamaciones o inconformidades que se presenten, respecto de su contratación, facturación y cancelación de los mismos.

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 aprobadas y registradas por LA EMPRESA ante el IFT.

SEGUNDA.- OBJETO.

LA EMPRESA se obliga a prestar mediante su puesta a disposición del CLIENTE, los Servicios en la Cobertura Garantizada, con los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula Décimo Séptima.- Interrupción de los Servicios.

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 las obligaciones a su cargo, de manera enunciativa, más no limitativa: el costo del Equipo cuando sea aplicable, de conformidad con las estipulaciones del Contrato y las leyes o normas aplicables.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Las PARTES reconocen que LA EMPRESA podrá ofrecer Planes o paquetes que incluyan los Servicios y/o productos que estime convenientes. Asimismo, es su facultad ofrecer Servicios Adicionales o productos, los cuales deberán estar disponibles en cualquier tiempo a quien así lo solicite o requiera.

LAS PARTES aceptan que la prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a LA EMPRESA, las Tarifas, el Código de Prácticas Comerciales y aquellas 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 la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor, incluida 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.

El CLIENTE ha sido informado que LA EMPRESA tiene a disposición de sus Usuarios, diversos medios (CACs, CAT, medios electrónicos y otros que de tiempo en tiempo LA EMPRESA tenga disponibles) en los cuales confiere las mismas facilidades para realizar la contratación y cancelación de los Servicios de Telecomunicaciones, toda vez que el CLIENTE podrá de manera libre, contratar y/o cancelar los Servicios una vez cumplidos los requisitos de procedencia para cada caso.

Al momento de suscribir el Contrato, el CLIENTE tiene la opción de elegir, si contrata los Servicios en un Plan Tarifario que opere en la modalidad El que Llama Paga (CPP) o El que Recibe Paga (MPP); de conformidad con las necesidades del propio CLIENTE.

Siempre que el CLIENTE utilice un equipo terminal diferente al declarado en la carátula o inclusive, al Equipo Cliente y el mismo no esté homologado por el Fabricante o importador ante el IFT o autoridad extranjera con la cual nuestro país tenga celebrados convenios en la materia, éste acepta que su uso puede, de forma enunciativa, más no limitativa, ocasionar 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 interactúe 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.

Finalmente, las PARTES acuerdan que los términos y condiciones del presente Contrato podrán ser modificados, siempre y cuando LA EMPRESA obtenga las aprobaciones de las autoridades competentes. Asimismo, podrá adoptar dichos nuevos términos y condiciones para regir la relación contractual con el CLIENTE, en la medida en que obtenga previamente su consentimiento a través de cualquier medio electrónico, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Vigésimo Sexta - Modificaciones al Contrato.

CUARTA.- DISPOSICIONES SOBRE SERVICIO Y EQUIPO.

El CLIENTE podrá escoger: (i) la contratación de un Plan Libre, o (ii) un Plan Tarifario que incluya los Servicios de Telecomunicaciones y de manera independiente a él, el pago de un Equipo Provisto.

De acuerdo a la disponibilidad de los Equipos Provistos, éstos podrán ser entregados al CLIENTE el día de la celebración del Contrato en el punto de venta, finalizada la programación correspondiente o bien, en caso de no haber disponibilidad del Equipo Provisto solicitado por el CLIENTE, en un término que no exceda de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la celebración del presente Contrato, siempre y cuando dicho Equipo forme parte de la oferta comercial vigente de LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, Telcel iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación.

En caso de optar por un Plan Libre, el CLIENTE al momento de la contratación pondrá a disposición de LA EMPRESA un Equipo Cliente, debidamente homologado y compatible con la red de ésta. En dicho caso, LA EMPRESA aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Respecto de la oferta que incluye Servicios y de manera independiente el pago de un Equipo, al momento de la contratación, el CLIENTE seleccionará en un listado de terminales debidamente homologadas y compatibles con la red de LA EMPRESA que incluya las especificaciones técnicas de éstos. Asimismo, LA EMPRESA informará, la modalidad de venta, la cual puede ser cubierta en pagos mensuales que el CLIENTE de acuerdo con la oferta de Telcel elija. Sin perjuicio de lo anterior, el inicio de cobro del Equipo Provisto coincide con el inicio de cobro del Servicio.

Las PARTES acuerdan que el Equipo Provisto será propiedad del CLIENTE hasta en tanto (i) haya liquidado a LA EMPRESA el valor total del Equipo y por ello concluya el Plazo Forzoso; (ii) se hubiese cubierto el monto por Pena Convencional por el Equipo Provisto al que se refiere la Cláusula Vigésimo Tercera - Pena Convencional por Equipo; ante ello, el CLIENTE acepta que el Equipo Provisto permanecerá bloqueado por LA EMPRESA en tanto el Equipo no sea de su propiedad. Una vez que el Equipo Provisto sea propiedad del CLIENTE, éste podrá solicitar su Desbloqueo de manera gratuita en los Centros de Atención a Clientes de Telcel.

El CLIENTE, por medio del presente instrumento autoriza a LA EMPRESA para que incluya dentro de la factura mensual correspondiente, el monto a pagar individualizado para cada concepto, diferenciando el cobro del Servicio respecto del cobro del Equipo Provisto y cualquier otra cantidad adicional a cobrar.

Respecto del costo del Equipo Provisto, LA EMPRESA podrá aplicar al CLIENTE un descuento en el pago de las mensualidades, siempre que se actualicen los supuestos establecidos en el registro de tales descuentos que a LA EMPRESA le apruebe el Instituto Federal de Telecomunicaciones y por el cual se obliga el CLIENTE en el presente Contrato. Con independencia de lo anterior, los descuentos no serán acumulables y el factor que servirá como base para hacerlos procedentes, será una condición asociada a los Servicios.

Finalmente, en caso que el CLIENTE desee adquirir un Equipo Provisto cuyo costo sea superior al total de los cargos fijos mensuales por Equipo correspondientes al Plazo Forzoso, el CLIENTE deberá efectuar al momento de la contratación, un pago inicial o bien, cubrir dicho monto en mensualidades durante el Plazo Forzoso las cuales se verán reflejados en un concepto adicional al correspondiente a los cargos mensuales por Equipo Provisto.

QUINTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante, siempre que se satisfagan los mecanismos para hacer efectivas dichas pólizas.

LA EMPRESA informará al CLIENTE el período de duración de la Garantía, el cual podrá ser menor al Plazo Forzoso, pero no inferior a 12 (doce) meses. Asimismo, Telcel recibirá para trámite ante los Fabricantes en cualquiera de los CACs a nivel nacional y aplicará directamente dichas garantías en aquellos casos en los que sea posible.

Ahora bien, en caso que hubiera concluido la vigencia de la póliza de garantía, Telcel a través de sus Centros de Servicio Técnico brindará la atención y soporte necesario para gestionar con el Fabricante la revisión y dictamen del Equipo Terminal, así como el presupuesto de las reparaciones que sean necesarias, las cuales correrán a cargo y con costo para el CLIENTE.

Cuando bajo garantía sea presentado el Equipo Provisto a LA EMPRESA para su revisión y/o reparación, ésta suspenderá durante ese período 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 a 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.

SEXTA.- PLAZO.

Respecto de la prestación de los Servicios, el Contrato tendrá vigencia indefinida. Respecto del Equipo Provisto, LA EMPRESA y el CLIENTE

podrán pactar que dentro de la misma, se establezca un Plazo Forzoso de permanencia dirigido a cubrir el costo del Equipo Provisto y, durante el cual, el CLIENTE podrá dar por terminado anticipadamente, siempre que cubra todos sus adeudos y pague la Pena Convencional por Equipo a la que se refiere la Cláusula Vigésimo Tercera – Pena Convencional por Equipo, la cual corresponderá al costo del Equipo Provisto no cubierto hasta esa fecha. Dicho monto se verá reflejado en una Factura posterior que se envíe al CLIENTE para su correspondiente pago.

En caso que EL CLIENTE solicite la cancelación del Servicio, LA EMPRESA entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efectos de cualquier reclamación que pudiera suscitarse.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de los Servicios, hasta su cancelación, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, 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 Vigésimo Segunda – Garantías para el cumplimiento de Obligaciones.

Por otro lado, durante la vigencia del Plazo Forzoso, LA EMPRESA estará impedida a modificar los términos y condiciones pactados, salvo que medie autorización expresa del CLIENTE, a través de cualquier medio electrónico.

De acuerdo a lo establecido en la definición de Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna dando únicamente un aviso a LA EMPRESA a través de los medios establecidos para ello (CACs y CAT).

SÉPTIMA.- CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier tiempo el cambio del Plan Tarifario contratado.

En caso que el CLIENTE esté sujeto a un Plazo Forzoso y solicite un cambio de Plan Tarifario que implique un aumento en el Cargo Fijo Mensual, con relación al esquema originalmente contratado, la solicitud será procedente, ajustándose el cargo mensual por concepto del Equipo Provisto y Plazo Forzoso a los establecidos en el nuevo Plan Tarifario.

Cuando el CLIENTE solicite un cambio de Plan Tarifario que implique una disminución en el Cargo Fijo Mensual, con relación al esquema originalmente contratado, la solicitud será procedente, siempre que el CLIENTE: (i) cubra al momento de efectuar el cambio de Plan Tarifario en una sola exhibición, la diferencia existente entre el cargo mensual de Equipo Provisto del Plan Tarifario originalmente contratado, con aquél aplicable al Plan Tarifario al que pretende cambiarse, multiplicado por los meses restantes a la conclusión del Plazo Forzoso, de tal forma que al final del Plazo Forzoso, el CLIENTE, pague por concepto de costo de Equipo Provisto, la misma cantidad comprometida en el Contrato, o (ii) solicite cubrir el diferencial referido en el inciso anterior en mensualidades adicionales al Plazo Forzoso, cuando técnicamente sea viable.

No obstante lo anterior, el CLIENTE podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo a LA EMPRESA, con lo cual podrá continuar el Contrato en un Plan Libre o bien, darlo por terminado sin penalización alguna.

Para cualquiera de los supuestos anteriores, se entenderá que el cambio de Plan Tarifario operará de común acuerdo con el CLIENTE a partir del día en que se solicite, sin perjuicio que en la siguiente Factura, LA EMPRESA realice y/o requiera los ajustes o cobros por los días en que el Servicio se devengó en el Plan Tarifario originalmente contratado y en el nuevo Plan Tarifario.

OCTAVA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, LA EMPRESA se obliga 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) en los términos establecidos en la Cláusula Cuarta.- Disposiciones sobre Servicio y Equipo;
- Facturar al CLIENTE en forma mensual, los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décimo Primera – Facturación;
- 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 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 que la reclamación sea procedente, LA EMPRESA hará el ajuste respectivo a más tardar en 1 (un) ciclo de facturación;
- Informar al CLIENTE en la Factura que emita, durante la vigencia del Plazo Forzoso y en el portal de autogestión "Mi Telcel", el monto remanente a cubrir por concepto de Pena Convencional por Equipo en caso que deseara dar por terminado el mismo antes de concluir el siguiente periodo

de facturación;

e) Notificar por cualquier medio que LA EMPRESA considere conveniente, la finalización de dicho Plazo Forzoso, cuando menos, 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste;

f) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el CLIENTE contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;

g) Realizar cobros por servicios distintos a los que hayan sido expresamente contratados por el CLIENTE, en el entendido que el consentimiento del CLIENTE puede otorgarse a LA EMPRESA, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos;

h) Su responsabilidad de su parte: (i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando EL CLIENTE incurra en alguna Práctica Prohibida; así como (ii) ser obligada a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE, e

i) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el CLIENTE a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios. La cancelación no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional por Equipo que resulte aplicable.

NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga 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;
- 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;
- Proporcionar a LA EMPRESA los datos necesarios para llevar a cabo la contratación.
- Contar y conservar los Servicios de manera activa. El CLIENTE puede en cualquier momento cancelar o dar por terminado el Servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató; la cancelación no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la pena convencional por Equipo que resulte aplicable.
- Pagar a LA EMPRESA cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;
- Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y
- Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

DÉCIMA.- FORMA DE PAGO.

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

- 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, aceptando además cubrir a LA EMPRESA el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente.
- Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por LA EMPRESA y cuyos datos se describen en la carátula. 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, caso en el cual se informaría al CLIENTE a través de medios electrónicos, a fin de que éste pueda llevar a cabo la sustitución de su método de pago.

Si por cualquier causa el cargo de los Servicios y/o Equipo(s) 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 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 cualquier medio fehaciente y/o autorizado por LA EMPRESA en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas, a partir de dicha cancelación o sustitución 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.

c) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique al CLIENTE por cualquier medio fehaciente y/o disponible autorizado por Telcel.

El CLIENTE podrá solicitar por cualquiera de los medios autorizados por Telcel, cambios en la forma de pago y ésta podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis de riesgo que se efectúe y demás factores que LA EMPRESA considere. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación a través de cualquier medio disponible, para que este pueda realizar su pago oportuno y, en su caso, modifique, su forma de pago o cambie de tarjeta de crédito. 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, la cual, el CLIENTE, al finalizar la relación contractual y haber cumplido satisfactoriamente sus obligaciones frente a LA EMPRESA, podrá requerir a ésta la devolución o entero de la garantía complementaria en sus CACs.

DÉCIMO PRIMERA.- FACTURACIÓN.

LA EMPRESA enviará mensualmente al CLIENTE la Factura, que incluirá un Estado de Cuenta con: (i) todos los cargos por Servicios tasados durante el periodo de facturación correspondiente, (ii) el cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, de darse el caso (iii) cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en periodos de facturación anteriores, (iv) cualquier ajuste y/o descuento que LA EMPRESA haya realizado al CLIENTE y/o (v) la aplicación de cualquier pago realizado por el CLIENTE durante dicho periodo de facturación.

De igual forma, en la Factura se realizará el desglose de los cargos realizados en 3 segmentos, siendo estos:

(i) Servicios de Telecomunicaciones, el cual se integrará entre otros, por: a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario, b) los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, c) Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE, como son los paquetes adicionales de voz, datos, y mensajes cortos (SMS) y d) Servicios Disponibles, como son, enunciativa, más no limitativamente: los Servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional;

(ii) Otros Servicios provistos por Telcel, en el cual se incluirán entre otros: a) los Servicios de Valor Agregado y/o Servicios Asociados ofrecidos por la EMPRESA, b) el cargo mensual por Equipo Provisto, de darse el caso, c) el Servicio de Detalle de Llamadas en Factura y d) los adeudos asociados al(os) Equipo(s) Provisto(s), incluido el monto correspondiente a la Pena Convencional por Equipo;

(iii) Servicios de Terceros, en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa: el cobro de la Fianza a la que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del presente Contrato, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos terceros.

LA EMPRESA se obliga a proporcionar al CLIENTE, el detalle de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada.

Prevía solicitud expresa del CLIENTE, LA EMPRESA proporcionará el detalle de las llamadas telefónicas locales, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Prácticas Comerciales. En el caso de llamadas telefónicas recibidas, LA EMPRESA no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada. El cobro de las llamadas iniciará y concluirá de acuerdo a las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable.

LA EMPRESA, de conformidad con lo manifestado y autorizado por el CLIENTE en la carátula podrá enviar a éste: (i) un correo electrónico de notificación a la dirección de correo electrónico proporcionada, el cual contendrá como archivo adjunto la Factura correspondiente y/o (ii) un encarte con la Factura al domicilio autorizado y señalado por el CLIENTE; en ambos casos, dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha límite de pago del periodo respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Asimismo, pone a disposición del CLIENTE, la opción de consultar en forma gratuita, sus saldos, facturas y otros servicios en el portal de autogestión "Mi Telcel" 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.

DÉCIMO SEGUNDA.- LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO ESTIMADO.

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. El objetivo que se busca con el establecimiento de dicho límite de consumo es que el CLIENTE tenga un parámetro del gasto generado hasta ese momento dentro de un ciclo de facturación determinado y que realice un pago por anticipado para poder continuar utilizando los Servicios hasta el final de dicho ciclo de facturación. LA EMPRESA hará del conocimiento del CLIENTE su Límite de Consumo, el cual será expresado en la carátula y posteriormente podrá ser consultado en su Factura mensual, así como en el portal de autogestión "Mi

Telcel".

LA EMPRESA podrá aumentar en cualquier momento el Límite de Consumo del CLIENTE (i) de acuerdo al análisis de riesgo, la valuación de los consumos y/o la revisión del manejo general de la cuenta del CLIENTE que se realice de tiempo en tiempo, y (ii) por variación de las Tarifas que puedan afectar el consumo del CLIENTE. En este caso será necesario que LA EMPRESA le comunique dicho aumento a través de un medio fehaciente dentro de los 10 días siguientes que éste se hubiera hecho. El Cliente tendrá la opción de no aceptar ese aumento en cualquier tiempo. 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, teniendo LA EMPRESA la facultad de: (i) realizar un análisis de riesgo, 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 Segunda - Garantías para el cumplimiento de obligaciones, a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

En todo caso, LA EMPRESA notificará al CLIENTE la modificación del Límite de Consumo, a través de algún medio fehaciente, como puede ser el envío de un Mensaje Corto (SMS) o a través de la Factura.

2.- El Saldo Estimado corresponde a la cantidad adeudada por los consumos efectivamente realizados respecto de los 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.- En caso que el total del Saldo Estimado del segmento de Telecomunicaciones del CLIENTE alcance el 80% (ochenta por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA se obliga a informar por cualquier medio fehaciente, dicha situación al CLIENTE.

El CLIENTE acepta que si el total del Saldo Estimado del segmento de Servicios de Telecomunicaciones (tomando en cuenta adeudos de cualquier periodo de facturación anterior) alcanza el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA quedará facultada para suspender los Servicios de Larga Distancia Internacional y Roaming Internacional, previo aviso que efectúe al CLIENTE a través del envío de un mensaje de texto SMS.

De igual forma, si el total del Saldo Estimado del segmento de Servicios de Telecomunicaciones (tomando en cuenta adeudos de cualquier periodo de facturación anterior) alcanza el 120% (ciento veinte por ciento) del Límite de Consumo, LA EMPRESA quedará facultada para realizar la suspensión de todos los Servicios del Cliente, excepto la recepción de llamadas y mensajes cortos (SMS), previo aviso que efectúe al CLIENTE sobre dicha situación.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el CLIENTE realice un pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los párrafos que anteceden, en el entendido 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 2 (dos) días hábiles, en tanto que si se realizan en cualquier otro medio y sujeto a que el Saldo Estimado no se incremente, se restablecerá dentro de un término máximo de 3 (tres) días hábiles.

Conforme a lo anterior, el CLIENTE acepta que LA EMPRESA no realizará ningún tipo de monitoreo, ni recuento de cargos realizados al CLIENTE por Servicios correspondientes a los segmentos de Otros Servicios Telcel, ni Servicios de Terceros, por lo que el CLIENTE se responsabiliza en todo momento del consumo en exceso en dichos segmentos.

DÉCIMO TERCERA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de LA EMPRESA será evaluada por el IFT, de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones firmes y definitivas, LA EMPRESA cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décimo Séptima – Interrupción de los Servicios.

Para el servicio de transmisión de datos que LA EMPRESA presta, ésta se compromete a calcular y mantener actualizada la información respecto a la velocidad promedio de transferencia por segundo (en megabits) que ofrece en cada una de las tecnologías que mantiene en operación (enunciativa más no limitativamente: GSM, UMTS y LTE, respectivamente). Dicha información se mantendrá actualizada y podrá ser consultada por el CLIENTE en el sitio de Internet de LA EMPRESA; además, será incluida dentro de la publicidad que LA EMPRESA realice respecto del servicio en

cuestión.

DÉCIMO CUARTA.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE la contratación de Servicios Complementarios y/o Servicios Disponibles, ya sea que se traten de Servicios de Telecomunicaciones provistos por Telcel, Otros Servicios Telcel o Servicios de Terceros, de acuerdo a la oferta comercial vigente. Tales Servicios se contratan mediante la aceptación del CLIENTE, para lo cual LA EMPRESA conservará registros electrónicos de aceptación y, el CLIENTE reconoce la validez de los mismos, quedando 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(los) mismo(s), entendiéndose enunciativa, más no limitativamente: cubrir el(los) pago(s) vencido(s) de dicho(s) Servicio(s), así como los pendientes, hasta completar el monto total correspondiente al periodo contratado.

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.

El CLIENTE podrá dar por terminada la contratación de los Servicios Complementarios y/o Disponibles prestados directamente o comercializados por LA EMPRESA, utilizando para ello cualquiera de los medios que LA EMPRESA tiene disponibles. A partir de dicho momento, LA EMPRESA deberá dar de baja la prestación de los mismos y la aplicación de cualquier cargo posterior a dicha solicitud de cancelación.

Lo anterior no implicará la cancelación de los Servicios originalmente contratados, ni de ningún otro Servicio contratado por el CLIENTE en cualquier otro momento y no eximirá al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados hasta ese momento, aun y cuando se presenten como parte del Saldo Estimado, en una fecha posterior a la solicitud de cancelación.

Las PARTES asimismo acuerdan que LA EMPRESA no podrá obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como condición para contratar o mantener los Servicios originalmente contratados.

DÉCIMO QUINTA.- COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

El CLIENTE cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de LA EMPRESA y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos. Lo anterior con independencia de los cargos de tiempo aire por originar y recibir llamadas, tiempo aire en Roaming 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 Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del Saldo Estimado, y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMO SEXTA.- SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL.

LA EMPRESA prestará al CLIENTE el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de 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, se requerirá que: (i) el CLIENTE se ubique 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 al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie LA EMPRESA con esos operadores, los cuales serán tasados al CLIENTE conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

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 formen parte del Saldo Estimado y por tanto sean facturados al CLIENTE.

DÉCIMO SÉPTIMA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso que los Servicios de LA EMPRESA se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, LA EMPRESA compensará al CLIENTE la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del mismo, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el 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 por un periodo menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, (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, 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 Garantizada 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, (v.) helicópteros o en cualquier otro sitio o bajo cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

Finalmente, el CLIENTE acepta que en caso de que LA EMPRESA realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo precisándose que el CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados y el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo.

DÉCIMO OCTAVA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios, sin perjuicio del segmento de la Factura bajo el que los mismos sean clasificados, las siguientes:

a) Para el caso de los Servicios de Telecomunicaciones, de otros Servicios Telcel y Servicios de Terceros, será causa de suspensión, el no cubrir, por cualquier causa, en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo;

LA EMPRESA no podrá interrumpir la prestación de los Servicios, siempre que el CLIENTE esté al corriente en el pago de los Servicios de Telecomunicaciones, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por LA EMPRESA.

b) Que LA EMPRESA detecte el uso de un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o 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 Vigésima - Robo o Extravío del Equipo de este Contrato;

d) Exceder el Límite de Consumo en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Décimo Segunda - Límite de Consumo y Saldo Estimado;

e) Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.

f) Que el CLIENTE realice cualquier Práctica Prohibida o 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 transacción que represente un posible fraude en contra de LA EMPRESA y/o el CLIENTE o por cualquier Práctica Prohibida, la operación inusual de una línea, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. En cualquier caso, el CLIENTE será responsable de los Cargos que llegasen a originar por este tipo de conductas siempre que sean imputables a su persona.

DÉCIMO NOVENA.- RECONEXIÓN 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 máximo de 2 (dos) días hábiles.

En aquellos casos en que los Servicios hayan sido suspendidos por falta de pago, para llevar a cabo el restablecimiento, además de solicitar el pago adeudado, LA EMPRESA tendrá el derecho de solicitar al CLIENTE garantía complementaria de entre las mencionadas en la Cláusula Vigésimo Segunda - Garantías para el cumplimiento de obligaciones, del presente Contrato. En el caso que el CLIENTE se niegue o se ubique en la imposibilidad de otorgar la garantía complementaria solicitada, LA

EMPRESA podrá negar el restablecimiento, dándose por terminado el Contrato, debiendo cubrir EL CLIENTE únicamente los Saldos causados y pendientes de pago por concepto de Equipo Provisto y del Servicio, en caso de existir algún adeudo.

VIGÉSIMA.- 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 en el territorio nacional o el extranjero, 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 y (ii) de conformidad con la ley aplicable, 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/o 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, además de cualquier cargo fijo por Servicios que se generen en fechas posteriores.

La suspensión de los Servicios por robo o extravío 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.

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.

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 Clausula Décimo Cuarta - Servicios Complementarios y/o Disponibles.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá contratar por su cuenta y a su costa, un seguro que ampare el robo del Equipo, bajo los términos y condiciones que se señalen en la póliza correspondiente, emitida por la compañía aseguradora que la emita. Al efecto, el CLIENTE acepta y deslinda a LA EMPRESA de cualesquier responsabilidad derivada de dicha contratación, debiendo, en caso de actualizarse los supuestos de robo o extravío del Equipo las acciones referidas en el primer párrafo de esta Clausula.

VIGÉSIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

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

I. 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 enterar el importe de dos o más cobros mensuales, correspondientes al segmento de Servicios de Telecomunicaciones;
- e) Por la falsedad en las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE, así como la no localización del CLIENTE, derivada de tal falta u omisión de datos;
- 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) Por solicitud del CLIENTE (incluyendo aquella relativa a portabilidad), aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso por Equipo Provisto y éste no se haya cumplido, y
- i) Siempre que LA EMPRESA detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviere debidamente homologado por el IFT, o bien, no sea técnicamente compatible con la red de LA EMPRESA para la prestación de sus servicios.

La terminación del Contrato cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, salvo aquella contenida en el inciso a), siempre que el Cliente esté sujeto a un Plazo Forzoso, traerá aparejada la obligación de pago de la Pena Convencional por Equipo Provisto en términos de la Clausula Vigésimo Tercera - Pena Convencional por Equipo, por lo que el incumplimiento a disposiciones relativas al Equipo Provisto en ninguno de los casos traerá aparejada la suspensión del Servicio o terminación del Contrato.

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, por:

- a) Disolución o liquidación de LA EMPRESA;
- b) Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;
- c) Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del CLIENTE para ello;
- d) No prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados por LA EMPRESA de forma reiterada conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable, o
- e) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en este Contrato y cualquier otra que el CLIENTE adquiera frente a LA EMPRESA, de conformidad con el análisis de riesgo correspondiente, ésta podrá solicitar al CLIENTE:

- a) Contratar la Fianza anualizada en favor de LA EMPRESA, misma que aplicará únicamente para los usuarios en la modalidad de pospago. Durante el primer año de vigencia de dicho instrumento, el costo de la prima será cubierto por Telcel y, a partir del segundo año, el CLIENTE cubrirá a su costa el importe de la prima respectiva, y/o;
- b) Constituir depósito en garantía en favor de LA EMPRESA, en el entendido 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.) de ser aplicable, 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.

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 Clausula Décima - Forma de Pago; (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 constituir la garantía complementaria mencionada en el inciso b) de esta clausula.

VIGÉSIMA TERCERA.- PENA CONVENCIONAL POR EQUIPO.

En caso que el CLIENTE contrate un Plan Tarifario que incluya un Equipo Provisto y solicite la terminación del Contrato previo a finalizar el Plazo Forzoso, éste acepta cubrir en una sola exhibición por concepto de Pena Convencional por Equipo, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Mensual por Equipo adquirido, por los meses restantes del Plazo Forzoso. El pago de la Pena Convencional por Equipo también procede por el incumplimiento de pago cuando se actualicen los supuestos aplicables de la Clausula Vigésimo Primera.- Terminación del Contrato, precisándose que la Pena Convencional será exclusiva por el pago del remanente por concepto del costo del Equipo Provisto.

VIGÉSIMA CUARTA.- 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 sus CACs y/o a través de su sitio en Internet, el Código de Prácticas Comerciales vigente y autorizado por el IFT. 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 del IFT, 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 QUINTA.- MEDIOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.

Para todos los efectos de este Contrato, las PARTES señalan como sus medios de contacto (domicilios, correo electrónico y teléfono) para recibir todo tipo de notificaciones y/o facturas, aquellos establecidos en la carátula del presente Contrato.

El CLIENTE se obliga a notificar inmediatamente y por escrito dirigido al Representante Legal de LA EMPRESA cualquier cambio en los datos de contacto que se indiquen en la Carátula (de forma enunciativa, más no limitativa; nombre del representante legal, domicilios, correo electrónico y teléfonos de contacto) para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato y acepta que se tenga por recibida cualquier factura que se le dirija al domicilio indicado anteriormente, 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.

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.

La EMPRESA por su parte establece como su número de contacto el teléfono (55) 25813700 en la Ciudad de México, * 111 o los números 01800s disponibles en cada Región.

VIGÉSIMO SEXTA.- 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 al CLIENTE de cualquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos.

b) En caso de que LA EMPRESA modifique el presente Contrato y 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 proveniente del Equipo que adquirió el Cliente. En tal caso, será obligación del CLIENTE devolver el Equipo Provisto al momento de solicitar la terminación del presente Contrato.

En ambos casos, LA EMPRESA deberá notificar cualesquier tipo de cambio, al menos 15 días naturales previo a que dichas modificaciones surtan efecto por algún medio legalmente reconocido, incluido el electrónico, para lo cual, el CLIENTE contará con un plazo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar la cancelación sin penalidad alguna. La manifestación del Cliente podrá realizarse a través de los medios disponibles de Telcel establecidos en la normatividad aplicable (CACs y CAT).

LA EMPRESA se obliga a informar y obtener el consentimiento por medios electrónicos del CLIENTE cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT.

VIGÉSIMO SÉPTIMA.- 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.

Cualquier acto que realice el CLIENTE, no podrá interpretarse como alguna acción que libere de responsabilidad u obligación a éste derivado del presente Contrato.

Los mecanismos y procedimientos establecidos para realizar la cesión de derechos, están disponibles en el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual puede consultarse en los medios señalados para tales efectos en la Cláusula Vigésimo Cuarta - Código de Prácticas Comerciales.

VIGÉSIMO OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

LA EMPRESA será conjuntamente responsable con el proveedor de servicios involucrado, por las obligaciones relacionadas 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.

VIGÉSIMO NOVENA.- JURISDICCIÓN.

Las PARTES reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de acuerdo a sus atribuciones expresas y acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, 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.

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 portal en Internet de LA EMPRESA; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv) Kioscos TELCEL, (v) además de 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 en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del CLIENTE en la página de Internet o CACs.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por LA EMPRESA, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizados por el IFT, podrán ser consultados por el CLIENTE en la página electrónica de LA EMPRESA.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio de Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

Asimismo, los mapas de cobertura garantizada actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página de

Internet de LA EMPRESA o bien, en forma presencial; en los CACs ubicados en todo el país.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- AVISO DE PRIVACIDAD.

El CLIENTE reconoce que LA EMPRESA ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad correspondiente, mismo que se entrega al CLIENTE en este acto y que puede ser consultado en la página de Internet de LA EMPRESA, así como que ha sido informado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento sobre la identidad y domicilio de LA EMPRESA; los datos personales que LA EMPRESA recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

LA EMPRESA, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al CLIENTE a través de su página de internet, por lo que el CLIENTE será responsable de revisar periódicamente la página de internet de LA EMPRESA para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PORTABILIDAD.

Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute (i) en los plazos establecidos en la Regla 37 de las Reglas de Portabilidad Numérica, o (ii.) en la fecha comprometida por LA EMPRESA, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el CLIENTE o bien, (iii.) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el CLIENTE Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto.

En caso que LA EMPRESA determine como procedente la bonificación, aplicará los saldos correspondientes a más tardar, dentro de los 2 (dos) ciclos de facturación posteriores.

Cuando un CLIENTE inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa, la devolución del o los Equipo(s) Provisto(s), siempre y cuando esa(s) terminal(es) esté(n) en perfectas condiciones de uso y sin daños físicos y el pago de cargos pendientes y/o las penalizaciones correspondientes al pago del o los Equipo(s) Provisto(s).

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión con número 7376-2014, de fecha 18 de diciembre de 2014, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Contrato autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/691/2015 del 11 de febrero de 2015.

Leído este Contrato se suscribe en un original y dos copias, quedando el original y una copia en poder de LA EMPRESA, y la segunda copia en poder del CLIENTE. Enteradas las partes de su alcance y contenido, lo aceptan y firman en Sotillo de 2016 a los 20 días del mes de DE LOS


EL CLIENTE


Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.