TÉRMINOS Y CONDICIONES INFINITUM VIDEO CAM

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo TELMEX) a través de la empresa Elipgo de México, S.A. de C.V., (en adelante "ELIPGO"), otorgará a sus clientes que lo contraten (en adelante CLIENTE) el uso del Servicio "INFINITUM VIDEOCAM" (en lo sucesivo "SERVICIO").

La contratación del SERVICIO atribuye la condición del usuario del mismo, a cumplir con ciertos requisitos particulares a efecto de proveerse del SERVICIO y por lo tanto, acepta de forma expresa su plena adhesión, sin reservas, a todos y cada uno de los términos y condiciones aquí plasmadas, así como a las modificaciones que el presente documento pudiera sufrir.

PRIMERA: DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen los siguientes términos y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

- **CANALES TELMEX:** Se refiere al centro de atención telefónica 800 123 2222, la página de Internet de Telmex (www.telmex.com) o cualquier otro canal que TELMEX defina como vigente.

- **CLIENTE:** Persona física titular o usuario de la línea TELMEX a través de la cual se prestará el SERVICIO.

- **EQUIPO:** cámara de video adquirida por el CLIENTE en cualquiera de los CANALES TELMEX, el cual será instalado en el domicilio en que se encuentra instalada la LÍNEA TELMEX CON INFINITUM.

- **LÍNEA TELMEX INFINITUM:** Línea de telefonía básica directa residencial, alámbrica, que deberá tener contratada el CLIENTE con TELMEX, la cual deberá contar con el servicio de acceso a Internet de banda ancha, en la modalidad de Infinitum de al menos 3 Mbps de descarga (bajada)

- **RECIBO TELMEX:** Factura que emite TELMEX al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO.

- **SERVICIO:** Servicio que le permite al CLIENTE visualizar las áreas físicas en que se encuentran instalados los EQUIPOS, así como grabar y almacenar, por un período máximo de 72 (Setenta y dos) horas continuas, las imágenes captadas por dichos EQUIPOS, de acuerdo con las características, especificaciones y funcionalidades técnicas de éstos.

- Dicha visualización es realizada por el CLIENTE a través de Internet, mediante el uso de la plataforma del SERVICIO que se localiza en la URL: www.telmex.com/videocam Para poder ingresar a la plataforma del SERVICIO, el CLIENTE deberá contar con un dispositivo electrónico que reúna las características y especificaciones técnicas necesarias para realizar la visualización.

- Para la adecuada prestación del SERVICIO, el CLIENTE deberá previamente haber contratado con TELMEX el suministro e instalación de los EQUIPOS respectivos, bajo el proceso y políticas del servicio de instalación conocido comercialmente como Asistencia Técnica Plus HOME.

- **Asistencia Técnica Plus HOME (ATPH):** Nombre Comercial de soporte a domicilio y que en el servicio de Infinitum video es un servicio adicional con costo que ofrece TELMEX para la instalación y configuración del servicio de Infinitum Video Cam y que se rige bajos su propios Términos que se pueden consultar en Telmex.com

SEGUNDA: PRODUCTO O SERVICIO

Es un servicio de video monitoreo IP con grabación en la nube que permite visualizar las premisas del cliente de forma remota utilizando su conexión a Internet.

El servicio está compuesto de 3 elementos que se deben contratar para que dicho servicio se dé correctamente de acuerdo a la calidad del servicio y el alcance de cada elemento dependerá de la oferta de cada paquete de seguridad que elija el cliente:

a) Cámaras alámbricas IP:

- Los modelos y características de la cámara disponibles se describen en Telmex.com/videocam
- Con pago a Mensualidades.
- Costo dependiendo del tipo de cámara ofertada al momento de la compra.
- No se aceptan cámaras propias de los clientes aunque sean del mismo modelo.
- Las cámaras no incluyen aditamentos adicionales y TELMEX no ofrece dichos a aditamentos.

b) Instalación

- Incluye:
  - Instalación interna o externa dependiendo del tipo de cámara
  - Instalación en techo o pared en el interior del domicilio del cliente.
  - Configuración básica (Visualización de las cámaras desde un portal internet) No incluye configuraciones avanzadas como barrido de imágenes, programación, grabación de la información, o respaldo de la misma.
  - Cable de 10 metros. Ethernet por cámara
  - Cable eléctrico sólo el que tiene cada cámara por default en caja (la instalación no incluye correr un cable eléctrico, por lo que es responsabilidad del cliente contar con una conexión eléctrica aterrizada y protegida a la intemperie a 1 metro de distancia de la cámara
- El costo de instalación es por cámara con cargo al Recibo Telmex y es independiente a la renta del servicio de monitoreo y del costo de la adquisición de las cámaras.
- El servicio de instalación se debe realizar con el servicio de ATPH debido a que se tienen que hacer configuraciones en el modem o router TELMEX en el sitio del cliente.
- Garantía de la instalación de 7 días naturales después de la instalación.
- Cualquier otro material, servicio o actividad como instalación de tubería para el cable, brazos o bases extras TELMEX no lo ofrece y el cliente debe tener sus adecuaciones antes de la fecha de instalación de las cámaras

Nota: Se deben cumplir con los requerimientos mínimos de instalación (Ver requerimientos mínimos de Instalación en Agendación)

c) Servicio (aplicación)

- Monitoreo en línea de video y audio (sólo en cámaras que ofrecen audio)
- La visualización es desde Telmex.com/videocam o aplicación disponibles para plataformas móviles
- Grabación de video (No incluye audio) de 72 hrs continuas (mientras esté la conexión Infinitum)
- El costo del servicio es por cámara
- Soporte técnico
- Se atenderá desde el 01 800 123 4335
- Alcance del soporte en configuración del servicio de monitoreo y grabación y atención a fallas sobre el servicio.
- Soporte técnico en uso del servicio.

Notas:

- El usuario podrá visualizar la imagen de las cámaras mediante cualquier navegador instalado en su computadora o bien a través de equipos móviles como Equipos Android, iPad, iPhone, vía aplicativo (apps) o navegador.

- El servicio es una solución de vista y grabación (sólo video) en la nube (De Internet), por lo que se requiere que la cámara estén conectada al módem para poder transmitir las imágenes y poder almacenarlas en los servidores.

TERCERA: REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El CLIENTE acepta y reconoce que para que TELMEX pueda brindar el SERVICIO, es necesario que EL

CLIENTE cumpla con los siguientes requisitos:

a) Tener contratada y activa una LÍNEA TELMEX que:
   - Cuente con el servicio de Internet de Banda Ancha en la modalidad de Infinitum de al menos 3 Mbps.
   - Facture en RECIBO TELMEX;
   - No tenga adeudos vencidos;
   - No tenga órdenes de servicio en trámite;
   - No este suspendida, en proceso de baja o dada de baja.

b) Contratar el SERVICIO y adquirir el EQUIPO en cualquiera de los CANALES TELMEX.

c) Contar con línea de crédito Telmex para adquirir de las cámaras

d) Haber aceptado el cargo de instalación dependiendo del número de cámaras solicitadas y haber aceptado los requisitos mínimos y términos de instalación que se requieren.

e) Contar con las facilidades para la instalación de acuerdo a los términos de este documento.

CUARTA. CONTRATACIÓN

Para la contratación y activación del servicio EL CLIENTE debe:

a) Acudir o llamar a cualquiera de los CANALES TELMEX definidos para contratar el SERVICIO y adquirir el EQUIPO.
   - El CLIENTE acepta que el costo del SERVICIO e instalación es por cámara y es independiente al costo del EQUIPO, por lo que si no desea pagar alguno de estos cargos no se podrá dar EL SERVICIO pero si debe terminar de liquidar las cámaras en los plazos contratados.
   - EL CLIENTE al momento de aceptar el servicio y la compra de la cámara está aceptando los términos y condiciones que suscriben en este documento y se presentan en TELMEX.com, así como los requerimientos para obtener el servicio.
   - La adquisición de las cámaras y entrega serán por mensajería, en un promedio de 7 días hábiles después de la compra, así mismo EL CLIENTE está obligado a revisar su equipos al momento de la entrega asegurando que es el equipo que ha solicitado y que cuenta con los elemento que indica la caja y que se ofrecieron al momento de la venta para la instalación y en caso de que no cuente con los elementos, reportarlo al 01800 1234335 para tramitar su cambio.

b) En cuanto tenga el EQUIPO, El CLIENTE deberá solicitar la instalación de dicho EQUIPO en el 01 800 123 4335, agendando la visita bajo los costos previamente aceptados en el momento de la venta de la instalación así como los términos y condiciones que llevan la instalación.

c) EL EQUIPO cuenta con 15 días de garantía con Telmex y un año con el fabricante.

QUINTA. INSTALACIÓN ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

a) EL CLIENTE acepta que la instalación solamente incluye:
   - Instalación hasta 3 metros de altura
   - Instalación interna o externa dependiendo del tipo de cámara
   - Configuración del servicio.
   - Cable de 10 metros. Ethernet por cámara
   - Cable eléctrico, sólo el que tiene cada cámara por default en caja.

- Garantía sobre la instalación de 7 días naturales

b) Para el proceso de agendación se aplicarán las siguientes políticas:

- Para solicitar una agendación el 01 800 123 4335 estará disponible las 24 horas del día.
- Las visitas se harán en los horarios disponibles de Lunes a viernes de 10:00 a 18:00 y Sábados de 10:00 a 1300
- El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en Telmex.com o al momento de contratar el servicio se le informará la disponibilidad.
- Hay ciudades que por cuestiones de inseguridad el Proveedor no considera viable enviar a un técnico al domicilio del cliente. Dichas ciudades podrán cambiar y el cliente deberá de llamar al número 800 anteriormente mencionado para verificar disponibilidad.
- El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.

c) El día programado de la visita:

- Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y CLIENTE deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el cliente no se encuentra en sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejara un comprobante de asistencia en el domicilio.
- Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al cliente (ausencia) tendrá un costo a precio vigente publicado en Telmex.com y se deberá cargará al recibo TELMEX.
- El técnico se identificará como personal del servicio de Asistencia Técnica Plus para poder realizar la instalación.
    - EL CLIENTE acepta que el costo de instalación es por cámara con cargo al Recibo Telmex y es independiente a la renta de EL SERVICIO y al costo de la adquisición del EQUIPO.
    - EL CLIENTE deberá estar dentro de la cobertura o aceptar el cargo extra.
    - EL CLIENTE acepta que la instalación es obligatoria para poder dar el servicio y que debe cumplir con los requerimientos mínimos de instalación.
- El cliente deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos. por lo que si el cliente no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio.
- El cliente, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo.

d) Para la instalación, EL CLIENTE debe:

- Contar con acceso cercano (máximo 2 metros) a una línea de energía eléctrica de corriente alterna que cuente con contactos polarizados.
- Contar con una línea de teléfono activa y libre para ser ocupada por el técnico en caso de que lo requiera (previa autorización del cliente).
- Contar con los cables de conexión a la energía eléctrica, a internet (en caso de ser necesario)
- El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

CUARTA. Límites de responsabilidad del SERVICIO.

TELMEX provee el SERVICIO como un instrumento para facilitar al CLIENTE la visualización de los espacios seleccionados por él, desde los dispositivos móviles compatibles para tales efectos, sin embargo, TELMEX no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier falla que presente el SERVICIO relacionado con fallas en el servicio eléctrico del domicilio en el que se está prestando el SERVICIO y/o cualquier acto u omisión del CLIENTE relacionada con el SERVICIO.

TELMEX no garantiza que la operación del SERVICIO será: i) de forma ininterrumpida, ii) libre de defectos o errores menores que pudieran afectar su correcta operación, (iii) generará los resultados esperados por el CLIENTE, (iv) tendrá el desempeño esperado, (v) operará de forma adecuada para un propósito especifico.

En relación con los EQUIPOS, TELMEX desconoce cualquier otra garantía expresa o implícita respecto de los mismos, incluyendo aquellas tácitas de mercantilidad o adecuación para un propósito en particular. Por ende, la garantía cubrirá exclusivamente lo que literalmente se establece en el presente documento.

Asimismo, TELMEX no será responsable en ningún caso por cualquier daño o perjuicio sufrido por el CLIENTE o por cualquier otra persona como resultado del uso apropiado o inapropiado del SERVICIO o el EQUIPO relativos al SERVICIO, ni de los actos que terceras personas ajenas a TELMEX o a ELIPGO realicen.

TELMEX no será responsable de atender daños o problemas con el EQUIPO durante la utilización del SERVICIO, cualquier falla que presente el mismo, el CLIENTE deberá dirigirse a los CANALES TELMEX definidos por TELMEX para reportar el daño o problema.

En caso de interrupción del SERVICIO, relacionado directamente con el servicio de Internet Infinitum ofrecido por TELMEX, el restablecimiento del SERVICIO se llevará a cabo en un período que no excederá de 72 (setenta y dos) horas hábiles contado a partir del momento en que TELMEX reciba la notificación por parte del CLIENTE, en todo caso, TELMEX bonificará de la renta mensual por el SERVICIO la parte proporcional del servicio de Internet Infinitum que no haya sido suministrado, tomando como base la tarifa vigente por el servicio de Internet y después de transcurrido el periodo de tiempo comprometido para reestablecer el servicio de Infinitum.

TELMEX será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones, sin embargo, no será responsable cuando el CLIENTE y/o los usuarios del SERVICIO utilicen éste de forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.

TELMEX no será responsable de ningún daño del EQUIPO y/o del SERVICIO ya instalado en caso de que el cliente realice el cambio de lugar físico del EQUIPO.

TELMEX no será responsable si EL CLIENTE coloca otras cámaras que no sean del SERVICIO.

TELMEX no será responsable de los equipos (Laptops, PC o Smartphone) que el cliente usa para monitorear el servicio, así como si el cliente utiliza equipos adicionales o diferentes a los establecidos en el servicio, entiéndase como Routers diferentes de los que ofrece Telmex, Firewalls, etc.

LIMITES DEL PROCESO DE INSTALACIÓN:

De manera enunciativa, más no limitativa, a continuación se enlistan los alcances que no están incluidos dentro de este servicio:

La instalación sólo aplica en localidades y ciudades vigentes que el cliente podrá consultar llamando al 01 800 123 4335 o en www.Telmex.com.

El técnico especializado en sitio no puede realizar ninguna modificación al cableado eléctrico del cliente, bajo ninguna circunstancia.

El periodo de garantía inicia a partir de que el cliente tiene en su poder la copia del acta de aceptación y la firma.

Para la instalación de equipos, el técnico será quien defina si existe riesgo (para el propio equipo o para las personas) o limitantes para la instalación de los mismos y lo deberá de justificar ante el cliente e indicarlo en la orden de servicio dentro del rubro de observaciones.

La no instalación de equipos por cuestiones de seguridad estipuladas y justificadas por el técnico especializado no exime al cliente del pago de la visita por el concepto solicitado.

Por cuestiones de seguridad o de fuerza mayor (inclemencias climáticas o desastres naturales) el técnico especializado podrá acordar con el cliente una nueva fecha u hora de atención del servicio. Esta reprogramación no tendrá costo extra para el cliente.

Si por cuestiones de fuerza mayor (inclemencias climáticas o desastres naturales) el servicio no se encuentran disponibles el cliente deberá de considerar un máximo de 24 horas para el restablecimiento del servicio.

Es responsabilidad del cliente dar el mayor detalle posible para la instalación o configuración de equipos (ejemplo: altura que va querer las cámaras, equipos de cómputo, detalle de la pared, distancias) para que el técnico acuda al domicilio del cliente con las herramientas necesarias para realizar el servicio solicitado. Si el cliente no proporciona dicho detalle corre el riesgo de que el técnico no pueda realizar el servicio y tenga que acudir en una segunda ocasión, que será con cargo al cliente.

El técnico especializado está limitado a realizar el o los servicios contratados o solicitados a través del centro de contacto y no podrá realizar otras actividades distintas a las estipuladas en la orden de servicio.

QUINTA. SOPORTE

EL CLIENTE podrá obtener soporte técnico en el teléfono 01 800 123 4335 para problemas relacionados con la configuración de EL SERVICIO de monitoreo y grabación y atención a fallas sobre EL SERVICIO, así como soporte técnico en el uso de EL SERVICIO.

Sólo en casos necesarios y definidos por los técnicos de soporte telefónico, se podrá realizar una visita sin costo para atención a fallas.

En caso de que el equipo tenga falla y esta falla sea imputable a TELMEX revisada y validada por un técnico del 01 800 123 4335 y esté dentro de la garantía del equipo de 15 días, EL CLIENTE deberá entregar el equipo dañado en la Tienda TELMEX más cercana a su domicilio e informar nuevamente al 01 800 1234335 para que programen su reposición.

Posterior a la fecha de la garantía el CLIENTE deberá aplicara la garantía del equipo con el proveedor.

SEXTA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

El CLIENTE deberá pagar a TELMEX por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda, independientemente del costo por los servicios de telefonía, acceso a Internet y otros que el CLIENTE tenga contratados con TELMEX, de acuerdo con las tarifas vigentes, en el entendido de que la aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La facturación de los cargos del SERVICIO, se realizarán a través del RECIBO TELMEX correspondiente.

Los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos, en entendido que si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago estipulada en el RECIBO TELMEX, se procederá a suspender el uso del SERVICIO, aplicándose las políticas de una línea de Telmex con adeudo.

SEPTIMA. SUSPENSIÓN

El CLIENTE reconoce y acepta que TELMEX podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente documento le corresponda. TELMEX restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo.

OCTAVA. VIGENCIA
La vigencia del SERVICIO será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el CLIENTE contrate el SERVICIO.

EL CLIENTE acepta que TELMEX por decisión propia podría terminar la relación de servicio con EL CLIENTE sin que esté pueda exigir ninguna remuneración económica, Así mismo TELMEX informará con 2 meses de anticipación antes del cierre del servicio, ofreciendo nuevas alternativas tecnológicas.

NOVENA. BAJA DEL SERVICIO
El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se encuentre al corriente de los pagos. En caso de haber adquirido el EQUIPO en la modalidad de financiamiento, el CLIENTE deberá cubrir el importe total que aun quede pendiente de pago por concepto de compra del EQUIPO.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

a. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
c. En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; y/o (ii) realice la baja de la LÍNEA TELMEX.

DECIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

DECIMA PRIMERA. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA O PROVEDORES TERCERO DEL SERVICIO

EL CLIENTE acepta que TELMEX podrá realizar cambios de tecnología, plataformas, tipos de cámaras, soporte y demás elementos que implican el servicio, en cualquier momento con el objetivo de mejorar funciones o servicio de acuerdo a las opciones que TELMEX tenga para el mercado.

DÉCIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN
Para la aplicación e interpretación del presente documento, las partes convienen en someterse expresamente a la jurisdicción de los Tribunales competentes con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, y en consecuencia, renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa.