

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

PRIMERA. DEFINICIONES

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

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

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

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

EL CONSUMIDOR: Persona física que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal comercial con los que TELMEX cuente.

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

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

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

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

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

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

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

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

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

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

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

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

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

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

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

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

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

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

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR se contratará a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX, (ii) la página web www.telmex.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tuviese disponible a la fecha de contratación.

Cuando EL CONSUMIDOR obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, la modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR al momento de solicitar la contratación del SERVICIO llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR quedará sujeta, en todo momento, a la condición de que TELMEX cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho servicio.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELMEX no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELMEX le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible ó (ii) se proceda a la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de éste instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido deberá solicitar dicho cambio llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, en donde se indicará la viabilidad del mismo.

Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista la disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT las cuales podrán ser consultadas en www.telmex.com. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELMEX ajustará el Cargo Mensual correspondiente, de conformidad con las tarifas y condiciones comerciales vigentes para dicha modalidad.

CUARTA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

Para que EL CONSUMIDOR esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

a) La LÍNEA TELMEX:

- no tenga adeudos vencidos;
- no tenga trámites en proceso de ejecución relacionados con los SERVICIOS;
- no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y
- pertenezca a una zona de cobertura donde TELMEX cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.

b) Cuento con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO.

QUINTA. CANCELACIÓN PREVIA A LA ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 siempre y cuando EL CONSUMIDOR no haya recibido el KIT DE CONEXIÓN, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX.

Cabe señalar que si EL CONSUMIDOR solicita la cancelación posterior a la recepción del KIT DE CONEXIÓN dicha solicitud será considerada como una terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO en los términos de la condición Décima Novena de éste instrumento.

SEXTA. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

SÉPTIMA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El SERVICIO será activado en la LÍNEA TELMEX en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO deberá notificarlo al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, lo anterior con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo

respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas, quedando obligado EL CONSUMIDOR a instalar el KIT DE CONEXIÓN y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de éstas CONDICIONES DEL SERVICIO.

NOVENA. SOPORTE TÉCNICO

El SERVICIO contará con soporte técnico durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, en caso de que:

- EL CONSUMIDOR requiera información para la configuración del EQUIPO TERMINAL en su EQUIPO DE CÓMPUTO; o
- Se presente una falla en el SERVICIO y/o EQUIPO TERMINAL (en lo sucesivo, "CASO DE FALLA").

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en los ACCESORIOS, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

DÉCIMA. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, con el objeto de que éste proceda a determinar si la falla se origina en la LÍNEA TELMEX o en el EQUIPO TERMINAL.

En caso de que la falla del SERVICIO se origine en el EQUIPO TERMINAL, se procederá de acuerdo con lo siguiente: (i) si la falla del EQUIPO TERMINAL no es atribuible a EL CONSUMIDOR, TELMEX realizará el reemplazo del mismo sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; y (ii) si la falla es resultado de daño, afectación o robo del EQUIPO TERMINAL causado por EL CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será cobrado en la factura (Recibo); en ambos casos, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA PRIMERA. CUENTA INTERNET

EL CONSUMIDOR tendrá a través de la CUENTA INTERNET la conexión al SERVICIO de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratada.

DÉCIMA SEGUNDA. CORREO ELECTRÓNICO

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

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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

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

DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES

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

DÉCIMA CUARTA. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición Décima Novena de éste instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Dado que la Internet es una red pública internacional, TELMEX no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- h) Siendo Internet una red de redes públicas, TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO DE COMPUTO.
- i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.
- j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para

menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

- k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.
- l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.
- m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.
- n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- o) Internet es un servicio público de carácter internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.
- q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO con el dominio seleccionado por EL CONSUMIDOR o cualquier otro dominio que TELMEX determine por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice quedará bajo su responsabilidad, quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELMEX cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en la condición Vigésima de éste instrumento.
- r) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en la LÍNEA TELMEX imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que EL CONSUMIDOR tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELMEX; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELMEX en los términos de la condición Décima Tercera de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

- 1. Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la habilitación del SERVICIO con base a las tarifas y políticas vigentes del SERVICIO. Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.
- 2. Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO.

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros SERVICIOS que se le presten a EL CONSUMIDOR y por ende no incluye cargos tales como servicio medido, larga distancia o cualquier otro servicio contratado en la LÍNEA TELMEX.

La facturación de los cargos antes señalados se realizará a través de la factura (Recibo) y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en la factura (Recibo) correspondiente, como resultado de la baja o terminación de la LÍNEA, éstos se facturarán conforme a lo establecido en el Contrato.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe la factura (Recibo) en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web www.telmex.com, ó bien solicitar de manera gratuita una copia en cualquier Tienda Comercial de TELMEX, dentro del horario de atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes, y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las PARTES acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CONSUMIDOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura (Recibo), TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Las tarifas mencionadas deberán estar registradas en el IFT de manera previa y ser consultables física, telefónicamente o vía Internet.

DÉCIMA SEXTA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELMEX o de cualesquiera de sus clientes.

Estas CONDICIONES DEL SERVICIO no autorizan y por lo tanto no permiten: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de EL CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que EL CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CONSUMIDOR.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio a EL CONSUMIDOR deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación Mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste, cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO contratado en su domicilio, EL CONSUMIDOR deberá contactar a TELMEX de manera inmediata a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 018001232222, ó 2) acudiendo a cualquiera de las tiendas TELMEX; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso lo que le permitirá a EL CONSUMIDOR prevenir o evitar un mal uso o abuso del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se

determine por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el SERVICIO es de carácter residencial para su uso en el hogar por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de internet. El SERVICIO contratado podrá establecer un límite por ciclo mensual en la capacidad de transferencia de datos aplicable (capacidad para enviar o recibir información), cuando se establezca en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes registradas ante PROFECO. En tales casos, EL CONSUMIDOR podrá utilizar la capacidad de transferencia de datos contratada, para lo cual EL CONSUMIDOR podrá consultar su volumen de datos consumidos mediante la herramienta que TELMEX ponga a su disposición para tal efecto. Previamente a que EL CONSUMIDOR alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos que le corresponda, TELMEX le comunicará a EL CONSUMIDOR, por cualquier medio, incluido el electrónico, el precio vigente por Gigabite adicional, el cual deberá contar con registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT"). Las PARTES acuerdan que, en caso de que se alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos mensual y EL CONSUMIDOR no haya solicitado la suspensión del SERVICIO, ello significará que EL CONSUMIDOR está de acuerdo en que se le continúe prestando el SERVICIO conforme al precio por Gigabite adicional que le haya sido informado.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

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

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

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

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

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

DÉCIMA OCTAVA. VIGENCIA

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

DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN

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

VIGÉSIMA. CANCELACIÓN

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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

- a. Cambie su domicilio sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la condición Octava de éste instrumento.
- b. Contravenga lo estipulado en la condición Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- c. No acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. ANEXOS

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES

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

TELMEX:

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

EL CONSUMIDOR:

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

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

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

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

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o
Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.



LIC. ALEJANDRO COÇA SÁNCHEZ

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

**ANEXO "1"
MODALIDADES DEL SERVICIO**

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés *Binary digit* (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en ingles Local Área Network.

SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
Infinitem 1000	hasta* 1 Mbps	Hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 2 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 2 Mb	hasta* 2 Mbps	hasta* 256 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 5 Mb	hasta* 5 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Infinitem 333.
Infinitem 10 Mb	hasta* 10 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 20 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 20 Mb	hasta* 20 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Acerques.
Infinitem 40 Mb	hasta* 40 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Todo México Sin Límites. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 50 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 190 Mb	hasta* 190 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 200 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 200 Mb	hasta* 200 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 5 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Infinitem 1499.

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

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

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

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

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXIÓN:

Alámbrico
WiFi

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

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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

**Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL**

1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELMEX; se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación. TELMEX entregará a EL CONSUMIDOR un EQUIPO TERMINAL que cumpla con las características y las funcionalidades necesarias para la prestación del SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telmex.com; (ii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; ó bien, (iii) cualquier canal que TELMEX tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, EL CONSUMIDOR podrá recoger el KIT DE CONEXIÓN en la Tienda Comercial TELMEX más cercana al domicilio registrado en su LÍNEA TELMEX.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por EL CONSUMIDOR como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) realizar la instalación del EQUIPO TERMINAL y demás componentes del mismo, así como llevar a cabo la configuración del SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho KIT DE CONEXIÓN. En ningún caso TELMEX será responsable de la instalación y/o configuración del EQUIPO DE CÓMPUTO.

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por EL CONSUMIDOR, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN. Se procederá a sustituir el KIT DE CONEXIÓN siempre y cuando EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

2. EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia EL CONSUMIDOR se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso conectar dicho EQUIPO TERMINAL a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo sin costo para EL CONSUMIDOR cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

Para el funcionamiento del EQUIPO TERMINAL será necesario que EL CONSUMIDOR conecte dicho EQUIPO a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por el fabricante del mismo, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados en el manual sean necesarios.

En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELMEX podrá dar por terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO conforme a los términos y condiciones de la condición Vigésima de éste instrumento.

Las modificaciones que por solicitud de EL CONSUMIDOR se realicen al EQUIPO TERMINAL y que tengan un costo para EL CONSUMIDOR, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Queda prohibido a EL CONSUMIDOR realizar cualquier modificación al EQUIPO TERMINAL o conectar al mismo, aparatos y/o dispositivos diferentes a los ACCESORIOS y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes le informará a EL CONSUMIDOR tal situación y en la fecha que acuerden las PARTES se procederá a recoger en el domicilio de EL CONSUMIDOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado o bien se invitará a EL CONSUMIDOR a acudir a cualquier Tienda TELMEX a devolver el KIT DE CONEXIÓN. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO, TELMEX procederá a bonificar en la siguiente factura (Recibo) las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, TELMEX procederá a reemplazar el mismo siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR puede optar por acudir a la Tienda TELMEX a realizar el cambio del EQUIPO TERMINAL previa entrega del EQUIPO TERMINAL dañado. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que si EL CONSUMIDOR no devuelve el EQUIPO TERMINAL en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral séptimo del presente Anexo, mismo que será facturado a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura (Recibo). Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, EL CONSUMIDOR reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura (Recibo). El reemplazo del EQUIPO TERMINAL se llevará a cabo en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha y hora en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL que presentó la falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

5. CAMBIO DE EQUIPO TERMINAL.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

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

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

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

6. FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL.

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

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

7. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

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

8. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

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