



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

## DECLARACIONES

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE SERVICIOS

### EL APODERADO DE "TELMEX" DECLARA QUE:

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

### II. "EL CONSUMIDOR" DECLARA QUE:

- Todos sus datos asentados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) debidamente suscritas por él o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato.
- Ha recibido toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar con TELMEX.
- Está de acuerdo en que la prestación de los Servicios que desea contratar con TELMEX, los cuales serán identificados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que, para tal efecto, celebre con TELMEX, quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento, lo establecido en las CONDICIONES DEL SERVICIO, lo previsto en el Código de Prácticas Comerciales de TELMEX y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que podrán estar registradas ante las autoridades competentes.
- Le ha sido informado por TELMEX que podrá consultar el Código de Prácticas Comerciales de ésta en [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

### III. LAS PARTES DECLARAN QUE:

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

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO.

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

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

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELMEX y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO a través de la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com) y/o en las Tiendas Telmex que existen a nivel nacional, cuyos domicilios podrán ser consultados en [www.telmex.com](http://www.telmex.com). Así mismo, TELMEX podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que no podrá agrupar por su cuenta paquetes de SERVICIOS a fin de consolidar paquetes distintos a los ofrecidos por TELMEX en la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

EL CONSUMIDOR podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, ya sea que esto lo realice a través de las Tiendas Telmex o mediante el proceso de contratación en línea y/o a través de los medios electrónicos, previsto en la cláusula vigésima primera de éste instrumento.

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

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que de tiempo en tiempo contrate con TELMEX a través de la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S), serán prestados de acuerdo a las modalidades, características y especificaciones aplicables que se establecen en los documentos denominados "CONDICIONES DEL SERVICIO" en las cuales se precisarán los SERVICIOS adicionales que podrán contratarse.

TELMEX no podrá exigir que EL CONSUMIDOR contrate algún tipo de SERVICIO como condición para proporcionarle otro SERVICIO solicitado, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles, mismas que le serán informadas a EL CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la contratación de los SERVICIOS.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o pago de los SERVICIOS, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) SERVICIO(S), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO que, en su caso, sean aplicables, y las modificaciones de cualquiera de éstos que, en su oportunidad, le sean informadas por TELMEX.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS y/o los paquetes contratados a través de los siguientes medios: i) Recibo Telmex, ii) la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com), iii) vía telefónica llamando al número 018001230000, o iv) en forma personal en las Tiendas Telmex.

En términos de lo establecido en su título de concesión, TELMEX podrá prestar sus SERVICIOS en todo el territorio nacional, a excepción de la cobertura correspondiente a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. Los CONSUMIDORES podrán consultar las zonas geográficas que cuenten con cobertura para la prestación de los SERVICIOS en las Tiendas Telmex o en la página: [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

### SEGUNDA.- PRECIO, TARIFAS CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS.

El precio y/o tarifas aplicables a cada uno de los SERVICIOS suministrados por TELMEX, se especifican en el libro de tarifas el cual podrá ser consultado por

EL CONSUMIDOR a través de los siguientes medios: i) la Carpeta de Servicios en Tiendas TELMEX, y ii) la página: <http://www.telmex.com/web/acerca-de-telmex/precios-telmex>.

TELMEX iniciará el cobro de los SERVICIOS a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos.

Las tarifas aplicables a los SERVICIOS contarán con registro ante la autoridad competente en aquellos casos en que las disposiciones legales o reglamentarias vigentes así lo establezcan. Dichas tarifas podrán ser consultadas por EL CONSUMIDOR en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) o en la página web de cualquier otra autoridad que resulte competente y ante las cuales, en su caso, se registren las mismas.

Las condiciones conforme a las cuales: i) se prestará cada uno de los SERVICIOS, y ii) se aplicarán los precios y/o tarifas respectivas; quedarán señaladas en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes.

TELMEX remitirá mensualmente al domicilio de EL CONSUMIDOR, la factura correspondiente, en la que se indicarán las tarifas, cargos, gastos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales serán entregadas a EL CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago respectiva.

Tratándose de pagos realizados con cargo recurrente a tarjeta de crédito o débito (domiciliación bancaria), TELMEX reflejará en la siguiente factura el pago que, en su caso, reciba de la institución financiera correspondiente.

EL CONSUMIDOR podrá realizar la consulta de su facturación a través de los medios que para tal efecto TELMEX ponga a su disposición.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite que se precisa en ellas, en el entendido de que si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe dicha factura, podrá solicitar un duplicado en cualquiera de las Tiendas TELMEX, quedando en todo caso obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos indicados. EL CONSUMIDOR podrá obtener copia mensual de su recibo Telmex a través de su cuenta de Mi Telmex en [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

Los SERVICIOS que estén sujetos a tarifa autorizada o registrada, se incrementarán o ajustarán conforme dichos incrementos o ajustes sean autorizados o registrados por la autoridad competente para ello, por lo que cualquier incremento o ajuste le será informado a EL CONSUMIDOR en términos de lo establecido en la cláusula décima octava del presente Contrato.

Los incrementos o ajustes a las tarifas autorizadas o registradas se repercutirán a EL CONSUMIDOR al momento en que éstas entren en vigor.

En caso de que durante la vigencia de este Contrato existan importes pendientes de pago por concepto de SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR, que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, éstos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por EL CONSUMIDOR en la fecha señalada en la factura en las que se haya realizado el cargo de dichos importes. Las partes acuerdan que TELMEX contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir en el ciclo de facturación correspondiente los importes pendientes de pago a cargo de EL CONSUMIDOR, lo anterior, en el entendido que dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago de que se trate sea exigible.

El precio o tarifa de los SERVICIOS contratados se aplicará a EL CONSUMIDOR a partir del momento en que inicie la prestación de los mismos, salvo que alguno de tales SERVICIOS establezca en sus CONDICIONES DEL SERVICIO que EL CONSUMIDOR deba realizar algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, transporte, entrega o por cualquier otro concepto.

Durante la vigencia del presente Contrato, cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito Federal, Estatal o Municipal. Las PARTES reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter Federal y/o Estatal y/o Municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme al presente contrato, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que EL CONSUMIDOR deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

En caso de que TELMEX ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, ésta última deberá informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de dichos beneficios.

#### **TERCERA.- INTERESES MORATORIOS.**

En caso de que EL CONSUMIDOR no pague a su vencimiento cualquier factura que ampare el pago de cualquier SERVICIO contratado a TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá pagar a la vista, intereses moratorios sobre dicho importe, a una tasa del 15% (quince por ciento) anual. Los intereses moratorios se computarán a partir de la fecha en que ocurra el incumplimiento del pago hasta que este sea realizado y se calcularán sobre la base de un año de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días calendario transcurridos.

A los intereses moratorios señalados en la presente cláusula se les añadirá el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y cualquier otro que corresponda.

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

Los SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR serán instalados en el domicilio señalado por éste en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre y cuando TELMEX cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos en dicha ubicación.

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

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

TELMEX y EL CONSUMIDOR reconocen y aceptan que la prestación de los SERVICIOS quedará sujeta, en todo momento, a los términos y condiciones fijados en el presente Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO, el Título de Concesión otorgado a TELMEX, las disposiciones legales y reglamentarias en materia de telecomunicaciones que se encuentren vigentes, el libro de tarifas y el Código de Prácticas Comerciales que TELMEX tiene registrado ante las autoridades competentes.

Durante el horario de servicio de sus establecimientos comerciales, TELMEX mantendrá a disposición de EL CONSUMIDOR el Código de Prácticas Comerciales que se encuentre vigente, el cual establece, entre otros aspectos, las características generales de los SERVICIOS ofrecidos, las políticas comerciales aplicables a éstos y la metodología de facturación. TELMEX podrá modificar, en cualquier momento, dicho Código de Prácticas Comerciales, previa autorización de la autoridad competente, obligándose a notificar la existencia de las modificaciones a EL CONSUMIDOR, a través de cualquiera de los canales de comunicación con los que TELMEX cuenta, en el entendido de que una vez que se hayan hecho del conocimiento de EL CONSUMIDOR los aspectos modificados, éstos se tendrán por aceptados por este último al hacer uso de los SERVICIOS.

#### **QUINTA.- PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.**

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA que, en su caso, llegue a ser instalada en su domicilio, será en todo momento de la exclusiva propiedad de TELMEX, obligándose EL CONSUMIDOR a hacer buen uso de la misma y a conservarla apropiadamente. La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición de EL CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS correspondientes, quedando éste obligado a restituirla a TELMEX al momento en que el presente Contrato se de por terminado y/o en caso de que se cancele el SERVICIO respectivo sin que se haya dado por terminado el Contrato.

En caso de daño, menoscabo, robo, extravío, destrucción o afectaciones a la INFRAESTRUCTURA que se instale en el interior del domicilio de EL CONSUMIDOR, éste se obliga a pagar a TELMEX las cantidades que resulten de la cuantificación de los mismos. EL CONSUMIDOR podrá verificar el costo de las reparaciones y/o reemplazos que deban efectuarse a la INFRAESTRUCTURA afectada por los motivos antes señalados en las Tiendas

Telmex. El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados a EL CONSUMIDOR en el recibo Telmex o Cuenta Maestra.

EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA ningún equipo, accesorio y/o dispositivo, sin el consentimiento previo y por escrito de TELMEX; y (ii) en caso de que EL CONSUMIDOR cuente con la autorización expresa de TELMEX para tal efecto, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el IFT y cualquier organismo que se encargue de la regulación de certificaciones y verificaciones. En caso de contravenir esta obligación, EL CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELMEX los daños y perjuicio que pueda causarle, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la cancelación del Contrato.

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

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

#### **SEXTA.- ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS DE LOS SERVICIOS.**

Toda solicitud de información, aclaración, inconformidad que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de TELMEX, podrá ser presentada, sin costo alguno, a través de los siguientes canales: i) tratándose de fallas en el servicio telefónico, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas al teléfono 050, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; ii) tratándose de fallas relacionadas con el SERVICIO de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 01800123222, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; y iii) tratándose de solicitudes de información, aclaración e inconformidad, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al teléfono 018001230000, en horas y días hábiles; en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para atender su solicitud.

El personal de TELMEX tomará nota de lo anterior y le manifestará el tiempo estimado para la atención de la solicitud de información, aclaración de cargos, inconformidad o queja formulada, en el entendido de que: a) TELMEX dará respuesta a dichas solicitudes en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte de EL CONSUMIDOR, y b) de ser procedente TELMEX efectuará los ajustes previstos en la cláusula decimo cuarta de este instrumento.

TELMEX atenderá los reportes de fallas, contingencias y eventualidades que lleguen a presentarse en los SERVICIOS, de conformidad con los tiempos de respuesta indicados en las referidas CONDICIONES DEL SERVICIO.

#### **SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.**

TELMEX suspenderá la prestación de los SERVICIOS cuando EL CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma la factura mensual que TELMEX le remita.

La citada suspensión se efectuará por TELMEX en todos los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos asociados a los SERVICIOS contratados. TELMEX restablecerá el SERVICIO siempre y cuando, EL CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reanudación del SERVICIO, de acuerdo al esquema tarifario vigente, en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS, TELMEX no recibe el pago correspondiente, TELMEX podrá cancelar el presente Contrato, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad a los términos y condiciones señalados en la cláusula décima tercera de este instrumento.

#### **OCTAVA.- RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.**

EL CONSUMIDOR se obliga a cumplir en todo momento con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados, obligándose a cubrir los daños que, ante el incumplimiento de lo anterior, pueda causar a TELMEX.

#### **NOVENA.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.**

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por EL CONSUMIDOR a través de los SERVICIOS prestados por TELMEX, es exclusiva responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que éste último libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información, archivos, programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por EL CONSUMIDOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con los SERVICIOS prestados conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR se obliga a sacar y mantener en paz y a salvo a TELMEX de cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda ser presentada en su contra, que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en el párrafo precedente, así como responder de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse a TELMEX o cualquier tercero con motivo de los hechos señalados, una vez que éstos hayan sido determinados por la autoridad competente.

La responsabilidad de TELMEX quedará limitada, en todo caso, al pago de la bonificación señalada en la cláusula décima cuarta del presente Contrato. En ningún caso TELMEX será responsable de perjuicios, daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos o cualquier otra afectación que sufra EL CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión en los que TELMEX pueda incurrir durante la prestación de los SERVICIOS.

#### **DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.**

TELMEX asume la obligación de cumplir con la prestación de los SERVICIOS, a través del personal especializado que juzgue necesario para la adecuada ejecución de los mismos.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- DATOS PERSONALES.**

Las PARTES acuerdan que los datos personales de EL CONSUMIDOR (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELMEX, serán tratados y/o utilizados por esta última y/o las empresas controladoras de ésta última y/o las empresas filiales y/o subsidiarias de TELMEX y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar dichos datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente Contrato y/o con fines mercadológicos o publicitarios.

TELMEX podrá transferir los datos personales que obren en sus bases de datos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que EL CONSUMIDOR manifieste expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

EL CONSUMIDOR podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley antes referida, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de las tiendas TELMEX que se indican en la página web: [www.telmex.com](http://www.telmex.com). Todas las solicitudes que sean presentadas a TELMEX, independiente del medio utilizado por los titulares, deberán:

- Incluir el nombre y firma autógrafa de EL CONSUMIDOR, así como un domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Acompañar los documentos oficiales que acrediten la identidad de EL CONSUMIDOR.
- Incluir una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales ejercerá los derechos que les confiere la Ley.
- Incluir cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales de que se traten.

EL CONSUMIDOR manifiesta su conformidad para que TELMEX lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de TELMEX el cual está publicado en la página web de esta última.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- DURACIÓN.**

El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y se mantendrá vigente por tiempo indeterminado; sin perjuicio de lo anterior, los SERVICIOS podrán quedar sujetos a una vigencia o plazo mínimo forzoso, en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CONSUMIDOR y que se utiliza para la prestación de los SERVICIOS, precisándose dicha vigencia o plazo mínimo forzoso en las CONDICIONES DEL SERVICIO respectivas. En dicho caso, TELMEX deberá comunicar a EL CONSUMIDOR a través del Recibo Telmex, la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de

anticipación a la fecha efectiva de terminación. Cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento con el único requisito de dar aviso escrito a la otra parte. Lo anterior, en el entendido de que EL CONSUMIDOR queda obligado a pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido prestados hasta el momento de la terminación del Contrato, así como los cargos por terminación anticipada según estos se encuentren previstos en las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables.

En caso de que EL CONSUMIDOR omita suscribir cualquier SOLICITUD (ES) DE SERVICIO(S), mediante la (las) cual(es), haya solicitado a TELMEX la prestación de LOS SERVICIOS, EL CONSUMIDOR en este acto, acepta expresamente que dicha(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S) y LOS SERVICIOS solicitados al tenor de la (las) misma(s), se sujetarán a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y a las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados, sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como aquellos cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables. Una vez efectuada la notificación de la solicitud correspondiente, TELMEX tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales para efectuar la terminación del SERVICIO de que se trate. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales que tenga asociados. No procederá la terminación de aquellos SERVICIOS que por cuestiones técnicas u operativas resulten indispensables o imprescindibles para la continuidad de los demás SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR que no sean objeto de terminación según se indique en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes. Para los efectos del presente Contrato se considerará que los paquetes ofrecidos por TELMEX que integren diversos servicios constituirán un solo SERVICIO, por lo que los elementos que los integran no podrán ser terminados parcialmente.

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

#### **DÉCIMA TERCERA.- CAUSALES DE CANCELACIÓN.**

TELMEX y EL CONSUMIDOR acuerdan que en caso de que alguna de ellas incumpla las obligaciones que conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO les correspondan, la parte afectada podrá cancelar el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna, de acuerdo con lo siguiente:

##### **I. CANCELACIÓN SUJETA A PERIODO DE CURA**

La parte afectada por algún incumplimiento distinto de los señalados en el numeral II siguiente, notificará a la parte que incurrió en algún incumplimiento sobre la existencia de tal hecho, a efecto de que la parte que incumplió lo subsane dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a dicha notificación; en caso contrario, a la expiración de dicho plazo, la parte afectada podrá cancelar el presente Contrato o dar por terminado únicamente la parte del SERVICIO incumplida.

##### **II. CANCELACIÓN INMEDIATA**

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

- a) En caso de que EL CONSUMIDOR deje de cubrir sus obligaciones de pago.
- b) En caso de que EL CONSUMIDOR incumpla las Restricciones en el Uso de los Servicios que se establece en la cláusula octava del presente Contrato o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- c) Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene.
- d) En caso de que TELMEX no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

En caso de que el presente Contrato sea cancelado por alguna de las causas antes señaladas, EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX los adeudos que mantenga al momento en que se verifique y surta efectos la cancelación aplicable.

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

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas directamente imputables a TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELMEX a los números telefónicos referidos en la cláusula sexta de este instrumento. Únicamente cuando los SERVICIOS se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a TELMEX, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por EL CONSUMIDOR, TELMEX le otorgará una compensación y bonificación con base en las leyes o normas aplicables, siendo tal compensación y bonificación el único derecho que EL CONSUMIDOR podrá hacer valer, ya sea ante TELMEX o ante cualquier autoridad competente.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al ser aplicada la compensación y/o bonificación aludida, TELMEX quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar, que pudiera resultar aplicable con base en las leyes o normas aplicables, por lo que no se actualizará un supuesto de cancelación o incumplimiento al presente Contrato.

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

#### **DÉCIMA QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.**

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

#### **DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN DE DERECHOS.**

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

En virtud de lo anterior, las PARTES acuerdan que EL CONSUMIDOR podrá ceder los derechos y obligaciones correspondientes a la contratación de una línea telefónica Telmex a cualquier persona que cuente con domicilio ubicado en el territorio nacional, notificando a TELMEX por escrito dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes. TELMEX efectuará la reubicación al domicilio del cesionario, en un plazo no mayor de 90 (noventa) días naturales contados a partir de que sea notificado por escrito por la parte cedente, aplicando los cargos autorizados por la autoridad competente.

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

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

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento o demora de cualquier término establecido en este instrumento si dicho incumplimiento o demora es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor. Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS materia del presente Contrato, el mismo podrá darse por terminado por cualquiera de las PARTES mediante aviso por escrito obligándose EL CONSUMIDOR a pagar las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES Y NO RENUNCIA.**

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición en cuanto al objeto, precio, tarifas, duración y/o demás condiciones establecidas en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, deberán establecerse por escrito, en el entendido de que se darán a conocer por escrito a EL CONSUMIDOR en su domicilio, mediante comunicación enviada con cuando menos 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que éstas entren en vigor, pudiendo EL CONSUMIDOR dar por terminado el Contrato en caso de que no esté de acuerdo con dichas modificaciones dentro de los 15 (quince) días posteriores a la entrada en vigor de éstas, en cuyo caso, deberá pagar a TELMEX, en forma inmediata, las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

Se entenderá que EL CONSUMIDOR otorga su consentimiento expreso a las modificaciones implementadas por TELMEX al Contrato Marco y/o a las CONDICIONES DEL SERVICIO si EL CONSUMIDOR no proporciona el correspondiente aviso de terminación antes de que venza el plazo de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha en que tales modificaciones entraron en vigor, o bien si transcurrido dicho plazo EL CONSUMIDOR continúa utilizando, aprovechando y/o accediendo a los SERVICIOS.

La renuncia a cualquier derecho o la falta de ejercicio de cualquier acción que por derecho le corresponda a cualesquiera de las PARTES, derivadas del incumplimiento a lo aquí acordado, en ningún momento se considerará como renuncia de derechos o facultades subsecuentes.

**DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIOS CONVENCIONALES.**

Para los efectos del presente Contrato, las PARTES señalan como sus domicilios convencionales los siguientes:

**TELMEX**

Parque Vía 198, Colonia Cuauhtémoc,  
C. P. 06500, México, Distrito Federal.

**EL CONSUMIDOR**

El domicilio señalado en la primera SOLICITUD DE SERVICIO que sea celebrada con TELMEX.

**VIGÉSIMA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.**

El presente Contrato y sus respectivas SOLICITUDES DE SERVICIOS y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes, constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las PARTES en relación con la contratación de los SERVICIOS por parte de EL CONSUMIDOR, por lo que cualquier acuerdo, contrato, convenio, escrito, notificación, policitación u oferta, realizada previamente a este contrato, sea de manera escrita o verbal y que se relacione con la contratación de tales SERVICIOS, queda sin efecto alguno, por lo que EL CONSUMIDOR no se reserva y en este acto renuncia a toda acción o derecho alguno que ejercer en contra de TELMEX derivado de cualquiera de dichos actos previos a la firma de este instrumento.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN.**

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que todas y cada una de las SOLICITUDES DE SERVICIOS y CONDICIONES DEL SERVICIO celebradas entre las PARTES, formarán parte integrante del presente Contrato y contienen derechos y obligaciones que deberán ser cumplidos por EL CONSUMIDOR.

TELMEX proporcionará a EL CONSUMIDOR que así se lo solicite, un usuario y una clave de acceso e identificación personal (en lo sucesivo la CLAVE), la cual podrá utilizar para la contratación de SERVICIOS en línea y/o a través de los medios electrónicos que para tales efectos determine TELMEX. Para efecto de la presente cláusula, las PARTES acuerdan que la CLAVE sustituirá a la firma autógrafa de EL CONSUMIDOR por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales o técnicas donde aparezca dicha CLAVE de acceso producirán los efectos que las leyes les otorgan a los documentos suscritos por las PARTES. El hecho de hacer uso de la CLAVE a través de los medios electrónicos que para tales efectos determine TELMEX se considera como la plena aceptación de dicho medio electrónico y del riesgo que conlleva su uso. EL CONSUMIDOR será responsable del mal uso que se haga de la CLAVE de acceso a los medios electrónicos provistos por TELMEX; así mismo, en este acto EL CONSUMIDOR libera a TELMEX de cualquier responsabilidad que se origine en caso de que EL CONSUMIDOR proporcione a terceros la CLAVE de acceso ya sea voluntaria o involuntariamente.

La utilización y/o acceso por parte de EL CONSUMIDOR de la CLAVE, y/o de cualquier sistema electrónico de contratación provisto por parte de TELMEX implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

Tratándose de contrataciones vía telefónica, las partes reconocen y aceptan que la expresión verbal del consentimiento de EL CONSUMIDOR para la contratación, instalación y/o la prestación de los SERVICIOS implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO que, en cada caso, resulten aplicables.

Las PARTES convienen en que serán aplicables, en su momento, los términos del Código Civil Federal respecto de la identificación y expresión del consentimiento de las mismas por medios electrónicos, ópticos y/o de cualquier otra tecnología.

EL CONSUMIDOR autoriza a TELMEX a (1) grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con EL CONSUMIDOR durante y/o con motivo de la contratación de SERVICIOS, y (2) resguardar y/o almacenar íntegramente la información generada, enviada, recibida y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS en línea mediante la utilización de la CLAVE, a través de medios electrónicos, ópticos y/o a través de cualquier otra tecnología provista por TELMEX. EL CONSUMIDOR acepta que TELMEX no tendrá la obligación de informarle que están grabando dichas conversaciones y/o almacenando las transacciones realizadas en línea. Tanto las grabaciones telefónicas como la información generada y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS en línea mediante la utilización de la CLAVE serán propiedad exclusiva de TELMEX y su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las PARTES, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- ENCABEZADOS.**

Los encabezados del presente Contrato se incluyen únicamente como referencia para facilitar la localización del clausulado por lo que no afectan ni modifican o limitan en sentido alguno, los términos y condiciones asentados en el texto de dichas cláusulas.

**VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN.**

Las PARTES convienen en que la interpretación y el cumplimiento del contenido y alcance del presente Contrato, se regirá por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.**

La Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las PARTES se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares, presentes o futuros o por cualquier otra causa.

ACEPTO /  NO ACEPTO que TELMEX utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirlos a terceros; y/o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o servicios.

FIRMA DE CONFORMIDAD DE EL CONSUMIDOR

El presente Contrato se firma en la Ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Este contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_. Cualquier variación al presente contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



Folio:

# Solicitud de Servicios **TELMEX**

Datos generales del Solicitante:

Fecha:

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_  
 RFC: \_\_\_\_\_ Página Web: \_\_\_\_\_ Actividad o giro: \_\_\_\_\_  
 Número de teléfono en donde desea contratar los Servicios **TELMEX**: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de Referencia: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Cliente **TELMEX**: \_\_\_\_\_ Cliente Nuevo: \_\_\_\_\_

## TELMEX tiene un Paquete a tu medida

Clientes Residenciales

**Línea nueva con Paquete**

- Todo México y U.S.A. Sin Límites
- Paquete Acerques
- Paquete Conectes en **infinitem**
- Sólo **infinitem** 5 Mb
- Sólo **infinitem** 10 Mb

**Súmale más velocidad a tu Paquete**

- Hasta 10 Mbps extra
- Hasta 5 Mbps extra
- Hasta 2 Mbps extra

Clientes Comerciales

**Paquetes**

- Paquete Telmex Negocio Sin Límites
- Paquete SuperNegocio
- Paquete Mi Negocio
- Paquete Conectes Negocio
- Paquete Telmex Negocio
- Multilínea Virtual
- Red Multilínea
- Internet
- infinitem** Negocio Premium
- infinitem** Negocio RED
- infinitem** Negocio
- infinitem** PYME
- IP Estática IP Dinámica

**Planes comerciales**

**LADA** America

**PLUE**

Destinos estratégicos **LADA**

Llenar si deseas una Línea **TELMEX**

1ª Línea Residencial  
 Línea adicional Comercial

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

**Residenciales**

- LADA** Nacional Ilimitada
- 100 minutos **LADA** Nacional
- LADA** 100 Nacional (200 min.)
- LADA** Favorito
- LADA** 100 Frontera (100 min.)
- LADA** Frontera Hogar

- LADA** Única
- LADA** Ahorro
- LADA** 100 Internacional (100 min.)
- LADA** 100 Internacional (50 min.)
- Plan 200 Minutos Largo Distancia Mundial
- 50 minutos **LADA** Municipal

**Comerciales**

Minutos FLEX 200	Minutos FLEX Selección 200	<b>LADA</b> 500		
Minutos FLEX 500	Minutos FLEX Selección 500	LDI 50		
<b>LADA</b> Negocio	600	1.200	1.800	2.400
<b>LADA</b> Negocio	600	1.200	1.500	2.400

**Planes de Llamadas Locales**  
 adicionales al mes

**Residenciales**

- Plan 100 llamadas locales
- Plan 50 llamadas locales
- Minutos a celular
- 150 minutos a celular 044

**Comerciales**

- Línea Negocio 200
- Línea Negocio 500
- Línea Negocio 1000
- Plan Negocio 100
- Minutos a celular
- Plan Movil 50
- Plan Movil 100

**Servicios Digitales**

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

**Buzón TELMEX**

**Otros servicios**

- Recibo Integrado
- Facturación Agrupada
- Cambio de domicilio
- Número de Grupo
- Teclado
- Cambio de número
- Actual
- Nuevo

**Equipos y Accesorios**

Equipo	Enganche Cantidad	Si	No
PC			
Laptop			
Notebook			
Consola de videojuegos			
Reproductores MP3			
Telefonos			
Accesorios			
TV			
Tablet			
Equipo Multilínea	SKD		
Telmex MAS	ERN		

Forma de pago: Efectivo, Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito

Pago: 12 meses, 18 meses, 24 meses, 30 meses, 36 meses, 48 meses, Otro

Solicitud gratuita. No válida como trámite de pago. Original TELMEX.

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

Consulta términos en [telmex.com](http://telmex.com)

Atendió: \_\_\_\_\_

Firma de aceptación: \_\_\_\_\_

u

**Ubicación donde solicitas la instalación de tu Línea TELMEX o un cambio de domicilio.**

Orden de Servicio No. \_\_\_\_\_

Distrito \_\_\_\_\_

Centro \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_ No. Exterior \_\_\_\_\_ No. Interior \_\_\_\_\_

Edificio \_\_\_\_\_ Depto. \_\_\_\_\_ Manzana \_\_\_\_\_ Lote \_\_\_\_\_

Colonia \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

Delegación \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

Entre calle 1 \_\_\_\_\_ Entre calle 2 \_\_\_\_\_

**Servicios complementarios**

- Aparato de teléfono
- Cablesado interior
- Numero privado

PROCURADIA  
DEL CON.  
REGISTRO F  
CONTRATOS F

**Mapa de ubicación**

Indica las calles que rodean a tu domicilio:


**Observaciones**

Anota cualquier dato que facilite la ubicación de tu domicilio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Solicitud de Servicios **TELMEX** Empresarial

Nombre o Razon Social: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 RFC: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 Cuenta Maestra: \_\_\_\_\_ GDN: \_\_\_\_\_  
 Gerente de Cuenta / a: \_\_\_\_\_  
 Lugar: \_\_\_\_\_

**Voz**  
 Troncales Troncal Entrante Marcación Directa Entrante (DID s)

**Servicios Digitales** Identificador de Llamadas en Troncales  
**Servicios Especiales** Número Inteligente, Numeros más marcados, Numeros Punto de Venta  
**IVR** Telespot, Telencuesta

**Planes**  
**PLUE**  
 LADA VpNet, Código LADA, LADA Directo, LADA Hospitality  
**Premier Internacional**  
 Plan Certeza, LADA Frontera Negocios, LADA Negocio, Audio Conferencia LADA  
**Destinos Estratégicos**  
 Unica Internacional, LADA 800, LADA 100 Nacional, Telcard

## Paquetes Empresariales

**SRI Empresarial**  
 SRI 3000  
 SRI 7500  
 SRI 12500  
 SRI 24000

**SRI Corporativo**  
 SRI 100T  
 SRI 300T  
 SRI 500T

**SRI Total**  
 SRI Total 10L  
 SRI Total 20L  
 SRI Total 30L  
 SRI Total 100L  
 Tk Adicional  
 DID Adicional

**SRI Negocio**  
 SRI 10N  
 SRI 20N  
 SRI 30N

**Conexión Premium**  
 Cx Premium con 10 MB  
 Cx Premium con 20 MB

### Conexión Plus

Cx 10 Plus 2 MB  
 Cx 10 Plus 4 MB Ethernet  
 Cx 10 Plus 6 MB Ethernet  
 Cx 10 Plus 8 MB Ethernet  
 Cx 10 Plus 10 MB Ethernet  
 Cx 10 Plus 20 MB Ethernet  
 Cx 30 Plus 2 MB  
 Cx 30 Plus 4 MB Ethernet  
 Cx 30 Plus 6 MB Ethernet  
 Cx 30 Plus 8 MB Ethernet  
 Cx 30 Plus 10 MB Ethernet  
 Cx 30 Plus 20 MB Ethernet

Cx Negocio 10 Troncales con 5mbps  
 Cx Negocio 20 Troncales con 5mbps  
 Cx Negocio 30 Troncales con 5mbps

### Conexión Negocio

Cx Negocio 10 Troncales con 10mbps  
 Cx Negocio 20 Troncales con 10mbps  
 Cx Negocio 30 Troncales con 10mbps  
 Cx Negocio 10 Troncales con 20mbps  
 Cx Negocio 20 Troncales con 20mbps  
 Cx Negocio 30 Troncales con 20mbps

## Paquetes Adicionales

**Opciones Más Llamadas**  
 OML 2,000  
 OML 50,000  
 OML 300,000  
 OML 500,000

**Opciones LADA Nacional**  
 OLN 3,300  
 OLN 50,000  
 OLN 100,000  
 OLN 1,000,000

**Opciones LADA Internacional**  
 OLI 5,000  
 OLI 10,000  
 OLI 25,000  
 OLI 50,000

**Opciones LADA Frontera**  
 OLF 200  
 OLF 500  
 OLF 1000  
 OLF 5000

**Plan Móvil 044**  
 Plan Móvil 1,000  
 Plan Móvil 3,000  
 Plan Móvil 5,000  
 Plan Móvil 10,000

## LADA Enlaces

### LADA Enlaces Digitales

64 KBPS 768 KBPS 4 mbps  
 128 KBPS 1024 KBPS 6 mbps  
 192 KBPS 2 MBPS PP 8 mbps  
 256 KBPS 2 MBPS P.M.P. 10 mbps  
 384 KBPS 34 MBPS 20 mbps  
 512 KBPS

### LADA Enlaces Ethernet

80 mbps 250 mbps 500 mbps  
 90 mbps 300 mbps 550 mbps  
 100 mbps 350 mbps 600 mbps  
 150 mbps 400 mbps 750 mbps  
 200 mbps 450 mbps 1000 mbps



**Ubicación donde solicitas la instalación de tu Línea TELMEX o un cambio de domicilio.**

Orden de Servicio No. \_\_\_\_\_

Distrito \_\_\_\_\_

Contra \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_ No. Exterior \_\_\_\_\_ No. Interior \_\_\_\_\_

Edificio \_\_\_\_\_ Depto. \_\_\_\_\_ Manzana \_\_\_\_\_ Lote \_\_\_\_\_

Colonia \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

Delegación \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

Entre calle 1 \_\_\_\_\_ Entre calle 2 \_\_\_\_\_

**Servicios complementarios**

Aparato de teléfono

Cablesado interior

Número privado



**Mapa de ubicación**

Indica las calles que rodean a tu domicilio:


**Observaciones**

Anota cualquier dato que facilite la ubicación de tu domicilio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA****1. DESCRIPCIÓN**

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

**2. TIPOS DE CONTRATACIÓN**

Residencial.  
Comercial.

**3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO**

- Renta básica mensual.
- Gastos de Instalación.
- SERVICIO medido local.
- SERVICIO de Larga Distancia Nacional, Internacional y Mundial, siempre y cuando este suscrito a LADA.

Descripción de los elementos que conforman el Servicio:

**3.1 RENTA:**

Es el cobro mensual por línea telefónica contratada para SERVICIO de uso residencial, uso comercial y operadores de telefonía pública que incluye un número de llamadas libres de cobro según aplique en la modalidad contratada.

**3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN:**

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

**3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL:**

Es el cobro adicional a la renta que surge del conteo mensual de las llamadas realizadas y completadas por EL CONSUMIDOR desde las líneas telefónicas. SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Residencial: Con derecho a realizar hasta 100 llamadas locales libres de cargo.

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

**3.4 LARGA DISTANCIA:**

**3.4.1 Nacional:** Las tarifas para el servicio de Larga Distancia Nacional, aplicarán a todas las comunicaciones con origen o destino entre las poblaciones que conforman las diferentes Áreas de Servicio Local (ASL), independientemente de la distancia que exista entre éstas. Las ASL se definieron a lo largo de la República Mexicana.

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

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

Regiones:

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

EL CONSUMIDOR podrá consultar los costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en el libro de tarifas de TELMEX, el cual se encuentra a su disposición en las Tiendas Telmex que se señalan en el sitio [www.telmex.com](http://www.telmex.com) o vía telefónica, llamando al número 018001230000.

**4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN**

4.1 Presentar Identificación Oficial Vigente IFE, Pasaporte ó Cédula Profesional con Fotografía.

4.2 Comprobante de domicilio.

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

4.4 Efectuar el pago por concepto de Gastos de Instalación.

4.5 Acordar con TELMEX la fecha, el lugar y el horario de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS.

**5. OBLIGACIONES DE TELMEX**

Para la prestación de este SERVICIO TELMEX se compromete a:

- a) Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica, en adelante "LA RED", hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR.
- b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal, en adelante denominado "DIT", en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR. EL CONSUMIDOR y TELMEX podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio, previo pago del cargo correspondiente. A partir del DIT, que es propiedad de TELMEX hacia el interior del inmueble donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR el cableado será de su propiedad. El equipo terminal y/o el aparato telefónico podrán ser propiedad de EL CONSUMIDOR.
- c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, y mediante un cargo específico, un aparato telefónico, así como su instalación incluyendo el cableado necesario en el inmueble de EL CONSUMIDOR hasta el DIT.
- d) Mantener a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico, un aparato telefónico básico y el cableado necesario dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.
- e) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de noventa días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento TELMEX bonificará a EL CONSUMIDOR en el primer recibo telefónico, un mes de renta básica por cada mes o fracción de retraso en la puesta en SERVICIO.
- f) Facturar a EL CONSUMIDOR en el recibo telefónico, en adelante EL RECIBO, el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en adelante "LA SECRETARIA", y detallando en el caso de SERVICIO medido local, el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia, se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración, fecha de cada llamada y tarifa.
- g) Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que EL CONSUMIDOR no reconozca, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por LA RED siempre y cuando EL CONSUMIDOR lo solicite.
- h) Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se recibió por escrito la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente TELMEX, hará el ajuste definitivo; si la queja es improcedente EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX el importe de los cargos reclamados más los gastos de investigación aprobados por LA SECRETARIA.
- i) Proporcionar a solicitud de EL CONSUMIDOR, copia del último recibo en la oficina comercial que le corresponda, siempre y cuando dicha solicitud se realice en días y horas hábiles, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá identificarse de acuerdo a los requisitos de apartado 4.1 de ésta condición del servicio en la oficina comercial en la que se presente.

**6. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR**

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo de la contratación de los SERVICIOS son las siguientes:

- a) Pagar en las oficinas de TELMEX o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELMEX los gastos de instalación así como los cargos que aparezcan en "EL RECIBO", que se facturarán mensualmente, por los conceptos de renta básica, SERVICIO medido, larga distancia, productos e impuestos; y cualquier otro SERVICIO que TELMEX o cualquiera de sus



filiales o subsidiarias proporcione a EL CONSUMIDOR, o cualquier otro cargo por SERVICIOS prestados por terceros. En el caso de los SERVICIOS de Telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de LA RED, se entenderá por autorización el sólo uso de los mismos.

- b) Responder por las comunicaciones originadas en las instalaciones puestas a su SERVICIO, o recibidas en ellas y cuyo importe sea cargado en "EL RECIBO"
- c) Conectar a LA RED equipos terminales homologados o aprobados por LA SECRETARIA.
- d) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio.
- e) Solicitar en las oficinas de TELMEX y/o consultar en [www.telmex.com](http://www.telmex.com) su estado de adeudos o copia del recibo, antes de la fecha límite de pago cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.

**7. CAMBIO DE DOMICILIO**

EL CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de domicilio del SERVICIO, y TELMEX efectuará con prioridad el cambio, si cuenta con las facilidades técnicas necesarias pagando EL CONSUMIDOR las tarifas autorizadas por LA SECRETARIA.

**8. EQUIPO TERMINAL**

EL CONSUMIDOR podrá adquirir, contratar o rentar de TELMEX o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás SERVICIOS.

**9. SUPERVISIÓN**

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de TELMEX, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.

**10. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT**

Cuando EL CONSUMIDOR necesite algún cambio o movimiento en las instalaciones del cableado interno, podrá hacerlo cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, la deberá solicitar por escrito a TELMEX pagando las tarifas aprobadas por LA SECRETARIA, para tal efecto TELMEX se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva y facturará dicho cambio en EL RECIBO después de que se haya realizado el cambio.

**11. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO**

TELMEX no contrae responsabilidad por las perturbaciones originadas en las comunicaciones por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de LA RED para la prestación del SERVICIO salvo que, mediante comprobación plena, resulte que tales perturbaciones fueron causadas por falta de protección a LA RED o negligencia imputables a TELMEX.

**12. ADEUDOS**

TELMEX podrá facturar en "EL RECIBO" cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados y que EL CONSUMIDOR no haya cubierto oportunamente.

**13. DIRECTORIO TELEFÓNICO**

TELMEX proporcionará a EL CONSUMIDOR anualmente y en forma gratuita un directorio telefónico que cubra el área urbana del domicilio donde se contrató la línea y que contenga el nombre, número telefónico asignado, domicilio y código postal de los suscriptores, salvo que EL CONSUMIDOR al momento de la contratación haya solicitado la asignación de privacidad.

**14. CAMBIO DE NUMERO TELEFÓNICO**

TELMEX se reserva el derecho de cambiar sin cargo, el número telefónico asignado, por razones técnicas, previo aviso por escrito, con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado, y TELMEX efectuará el cambio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, solamente si cuenta con las facilidades técnicas necesarias, facturando en "EL RECIBO" a EL CONSUMIDOR las tarifas autorizadas por LA SECRETARIA, una vez que se haya realizado.

**15. PROHIBICIONES**

No le es permitido a EL CONSUMIDOR:

- a) Remover o cambiar de ubicación el DIT o
- b) Instalar extensiones de SERVICIO en domicilio diferente al estipulado al contratado.
- c) Conectar cualquier dispositivo terminal que tenga por objeto la realización de cualquiera de los siguientes actos: (i) Comercialización o reventa del SERVICIO; y/o (ii) terminar, transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en una ciudad o país; y (iii) efectuar regreso de llamadas (call back) y puenteo de llamadas (by pass). La inobservancia de lo anterior, faculta a TELMEX la suspensión de los SERVICIOS e incluso la cancelación de presente documento, sin perjuicio de exigir el pago de las contraprestaciones adeudadas.

**16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO**

En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables a EL CONSUMIDOR, TELMEX reanudará la prestación del mismo, previo pago de los cargos correspondientes, dentro de los 3 días hábiles posteriores a:

- a) Que EL CONSUMIDOR realice el pago de sus adeudos.
- b) Que EL CONSUMIDOR realice el retiro de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por LA SECRETARIA, así como en su caso, el pago de los daños y perjuicios ocasionados a LA RED.
- c) Que EL CONSUMIDOR regularice la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT.
- d) Que haya vencido el término fijado por la resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de telefonía básica que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, 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.**

\_\_\_\_\_



## CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR

**PRIMERA. DEFINICIONES**

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

**EL CONSUMIDOR:** Persona física que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web [www.telmex.com](http://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.

La contratación del SERVICIO puede realizarla: (i) el titular de la LINEA TELMEX ó (ii) cualquier persona que sin ser titular de la LINEA TELMEX, sea la que periódicamente cubra los consumos realizados en dicha LINEA TELMEX.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica, cuyos términos y condiciones se encuentran en el sitio web:

<http://www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html>.

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

**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.

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

**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](http://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.

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

**KIT DE CONEXIÓN:** Paquete que contiene el software de acceso (CD), ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

**LÍNEA TELMEX:** Línea de telefonía básica directa residencial, alámbrica, que deberá tener contratada EL CONSUMIDOR 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.

**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**

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, cuyas características se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

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, uso, aprovechamiento, acceso o pago del SERVICIO, 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](http://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.

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 queda 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 pueda iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la 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 cláusula 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, quien le indicará de manera inmediata 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 vigentes. 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.

## CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR

### 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 órdenes de servicio en trámite;
- 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) Cuente 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 y 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 cláusula 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.

### 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, con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

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 cláusula 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 facturado en el Recibo Telmex; 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 ELECTRONICO 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 ELECTRONICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRONICO 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.

Las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO se encuentran en el sitio web: <http://www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html> por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de cumplir íntegramente con las mismas.

### 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:

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR**

- 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) Los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden 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 cláusula 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, interrupción del SERVICIO 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) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por EL CONSUMIDOR en el sitio web: <http://www.comunidadelectronicos.com/listas/netiquette.htm> por lo que si EL CONSUMIDOR no respeta dicho código puede recibir represalias masivas de esta comunidad e incluso ser excluido del acceso a Internet. En ningún caso, TELMEX podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- l) 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.
- m) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- n) 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.
- o) 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.
- p) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRONICO 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 cláusula Vigésima de éste instrumento.
- q) 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 acceso al SERVICIO o a Internet, 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 cláusula 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 periodo 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.

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 del recibo TELMEX 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 el recibo TELMEX, como resultado de la baja o terminación de la LÍNEA TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá pagar de manera inmediata cualquier monto adeudado conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en el lugar y fecha que para tal efecto le notifique esta última.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe el recibo TELMEX en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la pagina web [www.telmex.com](http://www.telmex.com), ó bien solicitar 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 el recibo



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR**

TELMEX, TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco.

**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 reorganizar 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 contravenir lo estipulado en la presente cláusula, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, 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 ni exceder el volumen de tráfico en gigabytes contratado, si esto sucede EL CONSUMIDOR acepta que TELMEX podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando rebase su límite contratado, (ii) suspender o limitar el volumen de datos transferidos, (iii) limitar el tiempo por periodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado, o (iv) cobrar el excedente por cada gigabyte adicional el cual será facturado en el recibo Telmex.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD**

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

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

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR el permitir usar su CUENTA INTERNET a menores de edad que 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 del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR.

**DÉCIMA OCTAVA. VIGENCIA**

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

**DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN**

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en 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.

TELMEX podrá dar por terminado las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna con el único requisito de dar aviso por escrito a EL CONSUMIDOR con una anticipación de 3 (tres) días, 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:

- Cambie su domicilio, sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la cláusula Octava de éste instrumento.
- Contravenga lo estipulado en la cláusula Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- 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.
- Contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO que se establecen en la cláusula Décimo Segunda 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, México, 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.



NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR**

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Ininitum Hogar que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, 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  
fimo de conformidad

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

U



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR**
**ANEXO "1"  
MODALIDADES DEL SERVICIO**

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

**Bit:** Por sus siglas en ingles *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.

**GBy:** 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 DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
<b>Infinitem 256</b>	hasta* 256 Kbps	Hasta* 64 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder a través de Prodigy Internet para Roaming.</li> <li>1 buzón de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 512</b>	hasta* 512 Kbps	Hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder a través de Prodigy Internet para Roaming.</li> <li>1 buzón de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 1000</b>	hasta* 1 Mbps	Hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2 buzones de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 1000 Plus</b>	hasta* 1 Mbps	Hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2 buzones de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 2 MB</b>	hasta* 2 Mbps	hasta* 256 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>5 buzones de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 3 MB</b>	hasta* 3 Mbps	hasta* 384 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>5 buzones de correo electrónico**.</li> <li>Velocidad exclusiva para Paquete Conectes.</li> </ul>
<b>Infinitem 5 MB</b>	hasta* 5 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>5 buzones de correo electrónico**.</li> <li>Velocidad disponible para Paquete Acerques.</li> </ul>
<b>Infinitem 10 MB</b>	hasta* 10 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>5 buzones de correo electrónico**.</li> <li>Velocidad disponible para Todo México Sin Límites.</li> </ul>

\*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.

\*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. EL CONSUMIDOR reconoce que recibirá la mejor calidad de SERVICIO posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad. 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](http://www.telmex.com), (b) aviso en el Recibo TELMEX, y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXION:

<b>Alámbrico</b>
------------------

<b>WiFi</b>
-------------

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****Anexo "2"  
KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL****1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO**

Quando 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.

Quando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web [www.telmex.com](http://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 LINEA 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 esta 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, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados sea necesario.

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 cláusula 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. ACTIVACION 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 el siguiente recibo TELMEX, 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 el siguiente recibo TELMEX. 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 el siguiente recibo TELMEX. 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 de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Quando 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.

Quando 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



NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR

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. 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 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 el siguiente recibo TELMEX.

2

## CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO

**PRIMERA. DEFINICIONES**

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

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

La contratación del SERVICIO puede realizarla: (i) el titular de la LÍNEA TELMEX ó (ii) cualquier persona que sin ser titular de la LÍNEA TELMEX, sea la que periódicamente cubra los consumos realizados en dicha LÍNEA TELMEX.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica, cuyos términos y condiciones se encuentran en el sitio web: <http://www.telmex.com/mx/negocio/internet/bandaancho.html>

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

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

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

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

**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](http://www.telmex.com); (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

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

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

**KIT DE CONEXIÓN:** Paquete que contiene el software de acceso (CD), ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

**LÍNEA TELMEX:** Línea de telefonía básica directa alámbrica, que deberá tener contratada EL CONSUMIDOR 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.

**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**

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, cuyas características se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

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

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

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o pago del SERVICIO, 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 al mismo 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](http://www.telmex.com); (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

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 queda 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 pueda iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la 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 cláusula 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 03 21, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, quien le indicará de manera inmediata 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 vigentes. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELMEX ajustará el

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO**

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 órdenes de servicio en trámite;
  - 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) Cuente 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 y 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 cláusula 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.

**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 03 21, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELMEX, con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

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 cláusula 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 al 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 facturado en el Recibo Telmex; 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 ELECTRONICO 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 ELECTRONICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRONICO 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.

Las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO se encuentran en el sitio web: <http://www.telmex.com/mx/negocio/internet/banda-ancha.html>, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de cumplir íntegramente con las mismas.

**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.

## CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO

- b) Los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden 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 cláusula 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 y 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 acerca 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, interrupción del SERVICIO 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) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por EL CONSUMIDOR en el sitio web <http://www.comunidadelectronicos.com/listas/netiquette.htm>, por lo que si EL CONSUMIDOR no respeta dicho código puede recibir represalias masivas de esta comunidad e incluso ser excluido del acceso a Internet. En ningún caso, TELMEX podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- l) 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.
- m) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- n) 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.
- o) En la contratación del SERVICIO con DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA), se ofrece asistencia en problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que TELMEX no será responsable de brindar algún tipo de soporte relacionado con el EQUIPO DE COMPUTO, la red de EL CONSUMIDOR o bien aplicaciones propiedad de EL CONSUMIDOR.
- 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) Se podrán realizar los cambios de direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS), en cualquier momento, previa notificación a EL CONSUMIDOR, cuando se considere necesario con el fin de mantener una correcta operación del SERVICIO, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al EQUIPO DE CÓMPUTO o aplicaciones de su propiedad.
- r) Las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) son únicamente para uso del SERVICIO, por lo que no podrán ser cedidas, transferidas o gravadas en forma alguna por EL CONSUMIDOR.
- s) A la terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) asignadas a EL CONSUMIDOR podrán ser reasignadas.
- t) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRONICO 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 cláusula Vigésima de éste instrumento.
- u) 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 acceso al SERVICIO o a Internet, 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 cláusula Décima Tercera de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

**DECIMA 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 periodo 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.

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 del recibo TELMEX 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 el recibo TELMEX ó



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO**

cuenta maestra de TELMEX, como resultado de la baja o terminación de la LÍNEA TELMEX, EL CONSUMIDOR deberá pagar de manera inmediata cualquier monto adeudado conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en el lugar y fecha que para tal efecto le notifique esta última.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe el recibo de TELMEX en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web: [www.telmex.com](http://www.telmex.com), ó bien solicitar 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.

En caso de que EL CONSUMIDOR no reciba la Cuenta Maestra de TELMEX, este podrá: (i) consultarla a través de la página web: [www.siana.telmex.com](http://www.siana.telmex.com), o bien solicitar copia a su ejecutivo de cuenta 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 el recibo de TELMEX ó Cuenta Maestra, TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco.

**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 contravenir lo estipulado en la presente cláusula, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, 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 para uso interno de su Negocio/Empresa por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de internet. En caso de exceder el volumen de tráfico en gigabytes contratado EL CONSUMIDOR acepta que TELMEX podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando rebase su límite contratado, (ii) suspender o limitar el volumen de datos transferidos, (iii) limitar el tiempo por periodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado, y (iv) cobrar el excedente por cada gigabyte adicional el cual será facturado en el recibo Telmex.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD**

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

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

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR el permitir su CUENTA INTERNET a menores de edad que 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 del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR.

**DÉCIMA OCTAVA. VIGENCIA**

La vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO será 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 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.

TELMEX podrá dar por terminado las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna con el único requisito de dar aviso por escrito a EL CONSUMIDOR con una anticipación de 3 (tres) días, 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:

- Cambie su domicilio, sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la cláusula Octava de éste instrumento.
- Contravenga lo estipulado en la cláusula Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- 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.
- Contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO que se establecen en la cláusula Décima Segunda 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 de las mismas 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, México, Distrito Federal.

**EL CONSUMIDOR:**

Domicilio registrado en la LINEA 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



NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO**

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 Negocio que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *2*



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO**
**ANEXO "1"**  
**MODALIDADES DEL SERVICIO**

**Bit:** Por sus siglas en ingles *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.

**GBy:** 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 DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
<b>Infinitem Negocio</b>	hasta* 1 Mbps	hasta* 384 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA O ESTÁTICA (FIJA) de acuerdo a la elección de EL CONSUMIDOR en el momento de la contratación.</li> </ul>
<b>Infinitem Negocio Red</b>	hasta* 2 Mbps	hasta* 640Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA O ESTÁTICA (FIJA) de acuerdo a la elección de EL CONSUMIDOR en el momento de la contratación.</li> </ul>
<b>Infinitem Negocio Premium</b>	hasta* 4 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA O ESTÁTICA (FIJA) de acuerdo a la elección de EL CONSUMIDOR en el momento de la contratación.</li> </ul>
<b>Infinitem 3Mb</b>	hasta* 3 Mbps	hasta* 640Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA.</li> <li>Infinitem hasta 3Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Conectes Negocio).</li> </ul>
<b>Infinitem 5Mb</b>	hasta* 5 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA.</li> <li>Infinitem hasta 5Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Súper Negocio).</li> </ul>
<b>Infinitem 10Mb</b>	hasta* 10 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>DIRECCIÓN IP DINÁMICA.</li> <li>Infinitem hasta 10Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Negocio sin Limites).</li> </ul>

\*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.

\*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. EL CONSUMIDOR reconoce que recibirá la mejor calidad de SERVICIO posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad. 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](http://www.telmex.com), (b) aviso en el Recibo TELMEX, y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXION:

<b>WiFi</b>
-------------

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

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

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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO****Anexo "2"****KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL****1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION 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](http://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 03 21; 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 LINEA 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 esta 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, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados sea necesario.

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 terminado las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO conforme a los términos y condiciones de la cláusula Vigésima de este 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. ACTIVACION 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 el siguiente recibo TELMEX o cuenta maestra, 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 el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra. 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 y nombre de EL CONSUMIDOR 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 el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

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

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

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL



NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO

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. 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 y nombre de EL CONSUMIDOR, 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 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 el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

2

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO****PRIMERA. DEFINICIONES**

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

**EL CONSUMIDOR:** Persona física que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELMEX; (ii) la página web [www.telmex.com](http://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.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica, cuyos términos y condiciones se encuentran en el sitio web: [www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html](http://www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html)

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

**DIT:** Dispositivo de interconexión terminal que será instalado por TELMEX en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR previo pago del cargo correspondiente.

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

- CONTRASEÑA (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.
- CLAVE O CÓDIGO DE ACCESO (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, 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.

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

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

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

**CARÁTULA:** Documento en el que quedará establecido, entre otros, la modalidad del SERVICIO y el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN.

**KIT DE CONEXIÓN:** Paquete que contiene el software de acceso (CD), ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

**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 DEL SERVICIO**

Servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado por TELMEX a través de la red pública de telecomunicaciones de TELMEX, el cual permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR, cuyas características se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

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 CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o

pago del SERVICIO, 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 al mismo que, en su oportunidad, le sean informadas por TELMEX.

**TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO**

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR queda 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 en caso de que por razones técnicas atribuibles a TELMEX, no se pueda continuar prestando el SERVICIO en la 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 cláusula Décima Séptima de este 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, quien le indicará de manera inmediata 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 vigentes. 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:

- Tenga instalado en su domicilio el DIT y el cableado interior necesario para la prestación del SERVICIO. Dicho cableado interior podrá ser instalado y mantenido por TELMEX a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico.
- Cuente 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 del SERVICIO, en cuyo caso deberá comunicarse personalmente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes de TELMEX. La cancelación del SERVICIO dará lugar a la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, siendo aplicable lo establecido en la cláusula Décima Novena de este 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 un máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la contratación del mismo.

**OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO O CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT EN MISMO DOMICILIO**

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del DIT a un domicilio diferente de 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, con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO**

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 20 (veinte) días hábiles 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 terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, de acuerdo con lo señalado en la cláusula Décima Novena de éste instrumento.

Si es necesaria la reubicación del DIT dentro del mismo domicilio, EL CONSUMIDOR la deberá solicitar por escrito a TELMEX pagando las tarifas vigentes, para tal efecto TELMEX se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT en un plazo máximo de 20 (Veinte) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva y facturará a través recibo TELMEX.

**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 en los ACCESORIOS imputables a EL CONSUMIDOR, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones de TELMEX hasta el DIT, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de TELMEX, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.

**DÉCIMA. REEMPLAZO DEL 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 al 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 facturado en el Recibo Telmex; en ambos caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que la falla se origine en el EQUIPO TERMINAL, TELMEX procederá al reemplazo del mismo 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.

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.

Las políticas de uso del CORREO ELECTRÓNICO se encuentran en el sitio web: <http://www.telmex.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html>, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de cumplir íntegramente con las mismas.

**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) Los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden 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 su terminación conforme a la cláusula 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 y 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 acerca 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, interrupción del SERVICIO 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

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO**

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) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por EL CONSUMIDOR en el sitio web: <http://www.comunidadelectronicos.com/listas/netiquette.htm> por lo que, si EL CONSUMIDOR no respeta dicho código puede recibir represalias masivas de esta comunidad e incluso ser excluido del acceso a Internet. En ningún caso, TELMEX podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- l) 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.
- m) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- n) 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.
- o) 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.
- p) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRONICO con el dominio seleccionado por EL CONSUMIDOR 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 cláusula Vigésima de éste instrumento.
- q) 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 acceso al SERVICIO o a Internet, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en el DIT imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO y (iv) 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 cláusula 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:

- Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la instalación del DIT, cableado interior y suministro del KIT DE CONEXIÓN, con base a las tarifas y políticas vigentes. Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el periodo de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.
- Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO. 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.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través del recibo TELMEX y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe el recibo TELMEX respectivo en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web [www.telmex.com](http://www.telmex.com), o bien solicitar copia del recibo TELMEX o la cuenta maestra de TELMEX 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 el recibo TELMEX, TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

**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.

Asimismo queda prohibido a EL CONSUMIDOR remover o cambiar de ubicación el DIT sin el consentimiento previo y por escrito de TELMEX.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente cláusula, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, 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 ni exceder el volumen de tráfico en gigabytes contratado, si esto sucede EL CONSUMIDOR acepta que TELMEX podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando rebase su límite contratado, (ii) suspender o limitar el volumen de datos transferidos, (iii) limitar el tiempo por periodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado, o (iv) cobrar el excedente por cada gigabyte adicional el cual será facturado en el recibo Telmex.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD**

EL CONSUMIDOR deberá responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio, así como 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.



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO**

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR el permitir usar su CUENTA INTERNET a menores de edad que 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 al Cliente o al 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 del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR.

**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 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.

TELMEX podrá dar por terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna con el único requisito de dar aviso por escrito a EL CONSUMIDOR con una anticipación de 3 (tres) días, 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 cancelaran en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

- a. Remueva o cambie de ubicación el DIT.
- b. Contravenga lo estipulado en la cláusula Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- c. No realice las modificaciones a la configuración que se requieran efectuar al EQUIPO TERMINAL o reemplazo del mismo, de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- d. Contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRÓNICO que se establecen en la cláusula Décima Segunda 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, México, Distrito Federal.

**EL CONSUMIDOR:**  
Domicilio registrado en la SOLICITUD DE 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 Infitum Puro que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO  
ANEXO "1"**

**MODALIDADES DEL SERVICIO**

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

**Bit:** Por sus siglas en ingles *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.

**GBy:** 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 Area Network*.



SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
<b>Infinitem 5 MB</b>	hasta* 5056Kbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming.</li> <li>• 5 buzones de correo electrónico**.</li> </ul>
<b>Infinitem 10 MB</b>	hasta* 10048Kbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming.</li> <li>• 5 buzones de correo electrónico**.</li> </ul>

\*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.

\*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. EL CONSUMIDOR reconoce que recibirá la mejor calidad de SERVICIO posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad. 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](http://www.telmex.com), (b) aviso en el Recibo TELMEX, y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXION:

<b>Alámbrico</b>
<b>WiFi</b>

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELMEX aplicara 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.

2



**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO****Anexo "2"****KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL****1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO**

Quando 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.

Quando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web [www.telmex.com](http://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 a su domicilio.

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, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados sea necesario.

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 lo establecido en la cláusula 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 establecidas 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. ACTIVACION 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 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 el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra. Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el 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 el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

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

Quando 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.

Quando 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.



NÚMERO DE CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO**

**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.

**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.

Al momento de su devolución, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el nombre de EL CONSUMIDOR y el 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 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, misma que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELMEX en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

COPIA  
SERVICIO  
PÚBLICO  
ADHESIVO

2

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA

**1. DESCRIPCIÓN**

El SERVICIO de Larga Distancia (LD) es la selección que hace EL CONSUMIDOR de SERVICIO local para que un operador de larga distancia le curse su tráfico sin necesidad de marcar un código de identificación.

**2. MODALIDADES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA (LD)****1. LD Nacional:**

- 1.1. Servicio Automático Teléfono a Teléfono (LADA 01).
- 1.2. Servicio Automático Persona a Persona (LADA 02).

**2. LD Internacional:**

- 2.1. LD EUA y Canadá Teléfono a Teléfono.
- 2.2. LD EUA y Canadá Persona a Persona.

**3. LD Mundial:**

- 3.1. Lada 00 Servicio Automático Mundial Teléfono a Teléfono.
- 3.2. Lada 00 Servicio Automático Mundial Persona a Persona.

**4. Servicio, Vía Operadora Nacional, Internacional y Mundial:****Nacional (020)**

- 4.1. Servicio de Operadora Teléfono a Teléfono.
- 4.2. Servicio de Operadora Persona a Persona.

**Internacional (090)**

- 4.3. Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 4.4. Servicio de Operadora Persona a Persona.

**Mundial**

- 4.5. Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 4.6. Servicio de Operadora Persona a Persona.

**Sobrecargos por Servicios Especiales**

- 4.7. Cargo por Conferencias por Cobrar.
- 4.8. Cargo por Tiempo y Costo.
- 4.9. Cargo por Informe.
- 4.10. Cargo a un tercer número o tarjeta de crédito.

**5. SERVICIO 800**

- 5.1. Lada 800 Empresarial Nacional.
- 5.2. Lada 800 Empresarial Internacional Entrante.
- 5.3. Lada 800 Empresarial Internacional Saliente.
- 5.4. Lada 800 Empresarial Mundial Entrante.
- 5.5. Lada 800 Empresarial Mundial Saliente.

**3. LD NACIONAL****3.1 LD NACIONAL AUTOMÁTICA TELÉFONO A TELÉFONO**

EL SERVICIO permite la comunicación teléfono a teléfono a nivel nacional y se proporciona con los cargos que resulten de aplicar las tarifas plenas, facturando como período mínimo un minuto. El SERVICIO de Larga Distancia automática nacional (LADA 91) es el que le permite la comunicación de teléfono a teléfono a nivel nacional de manera automática sin intervención de una operadora.

**3.2. LD NACIONAL AUTOMÁTICA PERSONA A PERSONA**

EL SERVICIO permite realizar llamadas con personas específicas que EL CONSUMIDOR solicite con la asistencia de una operadora, con cobro al número telefónico que recibe la llamada (por cobrar) o al número que la originó, se proporciona con un sobrecargo del 100% (cien por ciento) a la cuota que resulte de aplicar las tarifas plenas, facturando en este SERVICIO como período mínimo tres minutos con el sobrecargo indicado. En este SERVICIO cuando la llamada es por cobrar se le adiciona el sobrecargo de "Por cobrar".

**4. LD INTERNACIONAL****4.1. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ TELÉFONO A TELÉFONO**

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

**4.2. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ PERSONA A PERSONA**

SERVICIO automático persona a persona con la asistencia de una operadora, con cobro al número telefónico de destino o al número de origen.

Se proporciona con un sobrecargo del 30% (treinta por ciento) a la cuota que resulte de aplicar la tarifa plena por minuto facturado, como período mínimo inicial de 3 (tres) minutos.

**5. LD MUNDIAL****5.1. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL TELÉFONO A TELÉFONO**

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

**5.2. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL PERSONA A PERSONA**

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

**6. SERVICIO, VÍA OPERADORA NACIONAL, INTERNACIONAL Y MUNDIAL****6.1 SERVICIO, VÍA OPERADORA NACIONAL (020)****6.1.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO**

EL SERVICIO tiene un sobrecargo de 200% (doscientos por ciento) a la cuota que resulte de aplicar la tarifa básica plena por minuto, facturando como período mínimo 3 (tres) minutos con el sobrecargo indicado. Solo se proporciona aplicando la tarifa plena las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

**6.1.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA**

El SERVICIO tiene un sobrecargo de 300% (trescientos por ciento) a la cuota que resulte de aplicar la tarifa básica plena por minuto, facturando como período mínimo 3 (tres) minutos con el sobrecargo indicado. Solo se proporciona aplicando la tarifa plena las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

**6.2 SERVICIO, VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090)****6.2.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO**

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Tiene un sobrecargo del 50% (cincuenta por ciento) de la cuota que resulte de aplicar la tarifa plena por minuto, facturando como período mínimo inicial 3 (tres) minutos.

**6.2.1 SERVICIO PERSONA A PERSONA**

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Tiene un sobrecargo del 100% (cien por ciento) de la cuota que resulte aplicando la tarifa plena por minuto, facturando como período mínimo inicial 3 (tres) minutos.

**6.3 SERVICIO, VÍA OPERADORA MUNDIAL****6.3.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO**

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

**6.3.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA**

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

**6.4 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES****6.4.1 CONFERENCIAS POR COBRAR**

En el caso de Conferencias por Cobrar Nacionales se aplica una cuota adicional. Para Internacionales y Mundiales el cargo adicional equivale en pesos a 2 (dos) dólares americanos.

**6.4.2 CARGO POR TIEMPO Y COSTO**

Cuando se solicite tiempo y costo de una llamada de Larga Distancia Nacional se hará el cargo de un minuto de la tarifa del servicio persona a persona vía operadora.



**CONDICIONES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA**

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

**6.4.3 CARGO POR INFORME**

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

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

**6.4 CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO**

A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se les aplicará un sobrecargo.

**7. SERVICIO 800**

Es el SERVICIO que le permite al CONSUMIDOR contratante recibir llamadas de Larga Distancia Automática Nacional, Internacional o Mundial sin costo de Larga Distancia para el CONSUMIDOR que efectúa la llamada.

**7.1 LADA 800 EMPRESARIAL NACIONAL**

Es el SERVICIO que permite a EL CONSUMIDOR comercial y residencial recibir llamadas de Larga Distancia Automática Nacional a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que le permiten definir el origen, destino, horario y llamadas específicas que desea recibir, enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes. Formato de Marcación: 01 + 800 + 7 dígitos.

**7.2 LADA 800 INTERNACIONAL ENTRANTE**

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR contratante recibir llamadas de Larga Distancia Automática proveniente de los Estados Unidos, sin costo de Larga Distancia para EL CONSUMIDOR que las efectúa (cargo revertido). Este SERVICIO se contrata en México y se promociona en los Estados Unidos. Formato de Marcación desde los Estados Unidos: 1-800/, 1-888/, 1-877/, 1-866/, 1-855/, 1-844/, 1-833 + 7 dígitos.

**7.3 LADA 800 INTERNACIONAL SALIENTE**

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR ubicado en el Territorio Nacional realizar llamadas de Larga Distancia Automática a los

Estados Unidos, sin costo de Larga Distancia para EL CONSUMIDOR que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en los Estados Unidos y se publicita en México. Formato de Marcación: 001+800/, 001+888/, 001+877/, 001+866/, 001+844/, 001+833 + 7 dígitos.

**7.4 LADA 800 MUNDIAL ENTRANTE**

Es el SERVICIO que permite a EL CONSUMIDOR Comercial y Residencial recibir llamadas de Larga Distancia Automática Mundial a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que le permiten definir el origen, destino, horario y llamadas específicas que desea recibir (siempre y cuando se generen en un país con los que TELMEX tiene convenio), enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes.

**7.5 LADA 800 MUNDIAL SALIENTE**

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR ubicado en el Territorio Nacional realizar llamadas de Larga Distancia Automática Mundial, sin costo de Larga Distancia. Este SERVICIO se contrata en cada uno de los países y se publicita en México. Formato de Marcación: 001 + 800 + 123-X1X2X3X4.

**8. OBLIGACIONES DE TELMEX**

Para la prestación de este SERVICIO, TELMEX se compromete a:

- a) Iniciar la prestación del SERVICIO dentro del plazo de 30 días, posterior a la fecha de recepción de la solicitud respectiva.
- b) Facturar en el recibo telefónico el importe por el consumo del SERVICIO contratado, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por las autoridades competentes.
- c) Facturar en el recibo cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados y que EL CONSUMIDOR no haya cubierto oportunamente.

**9. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR**

EL CONSUMIDOR se compromete y obliga a pagar a TELMEX el importe de los SERVICIOS de Larga Distancia conforme a las tarifas vigentes y/o los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados y que EL CONSUMIDOR no haya cubierto oportunamente.

**10. VIGENCIA**

La vigencia de éstas CONDICIONES DEL SERVICIO surtirán efectos a partir de la fecha de firma del presente instrumento.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Larga Distancia que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

### 1. DESCRIPCIÓN

La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso que faculta a EL CONSUMIDOR a mantener su número o números telefónicos cuando cambia de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD

La portabilidad numérica aplica:

- Del SERVICIO local fijo al SERVICIO local fijo.
- Del SERVICIO local móvil al SERVICIO local móvil dentro de la misma modalidad de contratación con el Proveedor Donador.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

### 3. PARTES QUE INTERVIENEN

**EL CONSUMIDOR:** persona física o moral titular de la línea telefónica.

**Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones:** persona física o moral que cuenta con una concesión para explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

**Proveedor Asignatario:** Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el cual, de conformidad con el Plan de Numeración, tiene asignada numeración.

**Proveedor Donador:** Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad.

**Proveedor Receptor:** Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad.

### 4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD

**Portabilidad del Número Geográfico.** Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones o de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada dentro de una determinada ASL.

**Portabilidad del Número No Geográfico.** Posibilidad de EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada.

### 5. PROCESO DE PORTABILIDAD

Es el proceso administrativo que se debe seguir para llevar a cabo el cambio de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada del servicio local fijo en una misma ASL o de larga distancia en la provisión de SERVICIOS no geográficos conservando el Número Geográfico o No Geográfico, según sea el caso, cuando un CONSUMIDOR lo ha solicitado, ya sea ante el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada.

### 6. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD

**SUSCRIPTORES BAJO EL ESQUEMA DE POSPAGO DEL SERVICIO LOCAL MÓVIL, EL SERVICIO LOCAL FIJO Y NÚMEROS NO GEOGRÁFICOS.**

#### PERSONAS FÍSICAS.

- Identificación Oficial de EL CONSUMIDOR.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.
- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR remitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampara el(los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

#### PERSONAS MORALES.

- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.
- Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante legal de EL CONSUMIDOR que suscribe el Formato de Solicitud de Portabilidad.

- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR emitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampare el(los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

### DEPENDENCIAS, ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEMÁS SUJETOS Y ÓRGANOS DE DERECHO PÚBLICO.

- Identificación Oficial del Funcionario.
- Documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la Dependencia, Entidad Gubernamental, Sujeto y Órganos de Derecho Público.
- Factura a nombre de EL CONSUMIDOR emitida por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada que ampare el(los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

### SUSCRIPTORES DEL SERVICIO LOCAL FIJO EN EL ESQUEMA DE PREPAGO.

- Identificación Oficial.
- La porción del contrato o comprobante emitido por el Proveedor Donador o por el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada en el que aparezca el nombre de EL CONSUMIDOR y el o los números que se desea portar.

### 7. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El Proceso de Portabilidad inicia con la solicitud expresa de EL CONSUMIDOR ante el Proveedor Receptor o ante el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sin Numeración Asignada con quien EL CONSUMIDOR contrate el servicio telefónico.

### 8. CONDICIONES A CARGO DE EL CONSUMIDOR PARA PORTAR SU NÚMERO TELEFÓNICO

EL CONSUMIDOR de telefonía tiene derecho a solicitar portar su número telefónico, bajo las siguientes condiciones:

- a) Derecho a cambiar de concesionario en cualquier momento conservando su número telefónico.
- b) Derecho a conocer las tarifas que va a cobrar el concesionario receptor como consecuencia de la contratación con determinado concesionario del servicio de telefonía.
- c) Derecho a ser dado de baja en el concesionario con el que se tenía contratado el servicio telefónico.
- d) Derecho a que el Proveedor Receptor tramite la solicitud de portabilidad en nombre y representación del titular.
- e) Derecho a que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.

### 9. OBLIGACIONES DE TELMEX

Para la prestación de este servicio TELMEX se compromete a:

- a) Recibir el Formato de Solicitud de Portabilidad de EL CONSUMIDOR completo y firmado.
- b) Dar seguimiento al Proceso de Portabilidad.
- c) Requerir la información que, para éste trámite, es indispensable de conformidad con lo indicado por la autoridad.
- d) Mantener comunicación con la Base de Datos a través del sistema de transferencia electrónica.
- e) Tramitar las solicitudes de Portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades.
- f) Verificar que EL CONSUMIDOR se encuentre al corriente en el pago de las facturas.
- g) Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.
- h) Utilizar única y exclusivamente los datos personales de EL CONSUMIDOR para la realización de los trámites de portabilidad.
- i) Entregar al administrador de la Base de Datos y al operador local las solicitudes de prescripción que reciba conforme al procedimiento respectivo.



j) Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes y los costos adicionales en materia de señalización.

**10. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR**

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo del servicio son las siguientes:

- a) Elaborar y entregar el Formato de Solicitud de Portabilidad debidamente completo y firmado.
- b) Acreditar ser el titular de(los) número(s) que pretende portar.
- c) Estar al corriente en los pagos del recibo telefónico del número que se pretende portar.
- d) Reconocer y aceptar que el hecho de solicitar la portabilidad de su número no lo exime de la responsabilidad de seguir efectuando el pago de otros SERVICIOS o productos facturados y/o financiados por TELMEX mediante el recibo que éste último expide.
- e) Cumplir con la entrega de la documentación que TELMEX requiera para efecto de realizar la portabilidad.
- f) Aceptar los términos y condiciones que regulan el Proceso de Portabilidad.

- g) Aceptar los plazos que la autoridad establezca para efecto de cumplir con el trámite de portabilidad.
- h) Pagar el costo de la portabilidad al Proveedor Asignatario conforme a la tarifa que se tenga autorizada para ello.
- i) La no exención de la devolución de equipos que no sean de su propiedad, el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que se deriven de la terminación anticipada que, en su caso se hubieren convenido en el Contrato Marco.

**11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO CON EL PROVEEDOR DONADOR O CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SIN NUMERACIÓN ASIGNADA**

EL CONSUMIDOR acepta y reconoce que la presentación de la Solicitud de Portabilidad, implica su solicitud y consentimiento de terminar la relación contractual con el Proveedor Donador o con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, únicamente de los SERVICIOS de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados. La terminación de dichos SERVICIOS se hará efectiva a partir de la fecha en que se realice la Portabilidad de los números.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Portabilidad que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**LADA ENLACE ANALÓGICO 9.6 KBPS**

**1. DESCRIPCIÓN**

SERVICIO para la transmisión de señales de voz o datos para la integración de enlaces punto a punto, a una velocidad de 9.6 Kbps. Se proporciona en par de cobre en la última milla hasta las instalaciones de EL CONSUMIDOR.

- Los enlaces pueden ser establecidos con cobertura:
  1. Local. Se da cuando ambos extremos del enlace se encuentran dentro de la misma población o área metropolitana.
  2. Larga Distancia. Se da cuando los extremos del enlace se encuentran en diferentes poblaciones y puede ser:
    - Nacional. Se presenta entre poblaciones de la República Mexicana.
    - Internacional. Se brinda hacia los Estados Unidos de América y Canadá.
    - Fronterizo. Se da entre una población fronteriza de México hacia cualquier población de Estados Unidos y Guatemala.

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

- No requiere de acondicionamiento del local de EL CONSUMIDOR.
- TELMEX podrá instalar en el domicilio de EL CONSUMIDOR una Unidad Terminal de Red (UTR) para voz o datos, según corresponda, de acuerdo con lo solicitado por EL CONSUMIDOR.
- El SERVICIO se entregará a 4H para SERVICIOS de datos y a 2 o 4H para SERVICIOS de voz, dependiendo del tipo de señalización a emplear en el enlace.

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

- En caso que se interrumpa el SERVICIO, éste será reanudado en un plazo no mayor a 24 horas, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

- Se contratan por un mínimo de un año, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este periodo, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el numero de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO Lada Enlace Analógico 9.6 KBPS que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Firma:** \_\_\_\_\_

**Firma de Aceptación:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



CONDICIONES DEL SERVICIO

LADA ENLACE DIGITAL DE 64 KBPS, 128 KBPS, 192 KBPS, 256 KBPS, 384 KBPS, 512 KBPS, 768 KBPS, 1024 KBPS Y 2 MBPS

1. DESCRIPCIÓN

SERVICIO privado digital para transporte de información punto a punto, entre localidades de EL CONSUMIDOR para interconectar enlaces no conmutados en forma dedicada o conformar redes privadas a una velocidad de 64 Kbps, 128 Kbps, 192 Kbps, 256 Kbps, 384 Kbps, 512 Kbps, 768 Kbps, 1024 Kbps o 2.048 Mbps por medio de un canal digital síncrono. Se puede proporcionar en par de cobre o en facilidades de fibra óptica, microondas o radioenlaces digitales en las instalaciones de EL CONSUMIDOR.

- Los enlaces pueden ser establecidos con cobertura:
  1. Local. Se da cuando ambos extremos del enlace se encuentran dentro de la misma población o área metropolitana.
  2. Larga Distancia. Se da cuando los extremos del enlace se encuentran en diferentes poblaciones y puede ser :
    - Nacional. Se presenta entre poblaciones de la República Mexicana.
    - Internacional. Se brinda hacia los Estados Unidos de América y Canadá.
    - Fronterizo. Se proporciona entre una población fronteriza de México hacia cualquier población de Estados Unidos y Canadá.
    - Mundial: cualquier país del mundo excepto Estados Unidos y Canadá. ( solo para SERVICIOS de 64 Kbps, 128 Kbps y 2 Mbps )

2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO

POR PAR DE COBRE:

- No requiere de acondicionamiento del local de EL CONSUMIDOR.
- No requiere módem por ser una señal digital.
- El SERVICIO se entrega en interface G.703
- Para SERVICIOS de 64 y 128 Kbps, se entrega en interface V.35., donde TELMEX instalará en el domicilio de EL CONSUMIDOR una Unidad Terminal de Red ( UTR) como parte del SERVICIO, siendo propiedad de TELMEX.

POR FIBRA ÓPTICA:

- Aplican criterios de acondicionamiento vigentes para SERVICIOS en fibra óptica.
- EL CONSUMIDOR deberá proporcionar el multiplexor de Orden Cero, con el cual extraerá los SERVICIOS Nx64 Kbps.
- El SERVICIO se entrega en interface G.703.

POR RADIOMODEM:

- Aplican criterios de acondicionamiento vigentes para SERVICIOS por radio.
- Para SERVICIOS de 2 Mbps se entrega en interface G-703.
- Para SERVICIOS de 64 y 128 Kbps, se entrega en interface V.35.

3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO

- En caso que se interrumpa el SERVICIO, éste será reanudado en un plazo no mayor a 8 horas dentro de la zona de SERVICIO y 12 horas fuera de la zona de SERVICIO, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

4. DURACIÓN DEL SERVICIO

- Se contratan por un mínimo de un año, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este periodo, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el numero de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO Lada Enlace Digital de 64 KBPS, 128 KBPS, 192 KBPS, 256 KBPS, 384 KBPS, 512 KBPS, 768 KBPS, 1024 KBPS y 2 MBPS que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_





**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**LADA ENLACE PUNTO-MULTIPUNTO**

**1. DESCRIPCIÓN**

SERVICIO de acceso local para transporte de información entre localidades de EL CONSUMIDOR, que permite formar redes privadas de datos, con la posibilidad de activar de 1 a 30 canales de 64 Kbps o su equivalente en Nx64 en un extremo y canales de nx64 Kbps en los extremos opuestos.

- Las activaciones de cada canal de 64 Kbps o su equivalente en Nx64 pueden ser establecidos con cobertura:
  1. Local. Se da cuando ambos extremos del enlace se encuentran dentro de la misma población o área metropolitana.
  2. Larga Distancia. Se da cuando los extremos del enlace se encuentran en diferentes poblaciones y puede ser :
    - Nacional. Se presenta entre poblaciones de la República Mexicana.
    - Internacional. Se brinda hacia los Estados Unidos de América y Canadá.
    - Fronterizo. Se proporciona entre una población fronteriza de México hacia cualquier población de Estados Unidos y Canadá.
    - Mundial: Se brinda hacia cualquier país del mundo con los que se tiene acuerdos, excepto Estados Unidos y Canadá (solo para SERVICIOS de 64 Kbps, 128 Kbps).

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

POR FIBRA ÓPTICA

- Aplican criterios de acondicionamiento vigentes para SERVICIOS en fibra óptica.
- El SERVICIO se entrega en interfaz G.703

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

- En caso que se interrumpa el SERVICIO, éste será reanudado en un plazo no mayor a 8 horas dentro de la zona de SERVICIO y 12 horas fuera de la zona de SERVICIO, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

- Se contratan por un mínimo de un año, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este período, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el numero de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

**5. CONDICIONES PARTICULARES DE TERMINACIÓN**

- Los SERVICIOS en los extremos opuestos, que se encuentren activos al momento de la terminación del SERVICIO Lada Enlace Punto-multipunto, también serán dados de baja.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO Lada Enlace Punto-Multipunto que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Firma:** \_\_\_\_\_

**Firma de Aceptación:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**SERVICIOS SATELITALES**

**1. DESCRIPCIÓN**

**9.6 KBPS DATOS**

SERVICIO privado digital que consiste en la conducción de una señal de datos a una velocidad de 9.6 Kbps y permite a EL CONSUMIDOR la formación de redes privadas, en una configuración estrella (punto-multipunto) a través de la red pública satelital de TELMEX con cobertura nacional.

**19.2 KBPS VOZ**

SERVICIO que consiste en la conducción de una señal de voz a una velocidad de 19.2 Kbps y permite a EL CONSUMIDOR la formación de redes privadas, en una configuración mallada, a través de la red pública satelital de TELMEX con cobertura nacional.

**19.2 KBPS DATOS**

SERVICIO privado digital que consiste en la conducción de una señal de datos a una velocidad de 19.2 Kbps y permite a EL CONSUMIDOR la formación de redes privadas, en una configuración estrella (punto - multipunto) a través de la red pública satelital de TELMEX con cobertura nacional.

**64 KBPS VOZ, DATOS E IMÁGENES**

SERVICIO privado digital que consiste en la conducción de una señal digital a una velocidad de 64 Kbps y permite a EL CONSUMIDOR la formación de redes privadas en régimen de Canal Transparente (Clear Channel), en una configuración estrella (punto - punto) a través de la red pública satelital de TELMEX con cobertura nacional.

- Se utiliza la banda Ku a través de los satélites mexicanos y cuenta con una red de Estaciones Terrenas Maestras.
- SERVICIO totalmente digital.

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

• Aplican criterios de acondicionamiento vigentes para SERVICIOS satelitales, de acuerdo con lo establecido en la norma Requerimientos de Obra Civil y Capacidad de Energía Eléctrica para la Instalación de Antenas VSAT.

• SERVICIO integral que incluye la instalación, operación y mantenimiento de antenas VSAT, Antena Maestra, así como el acceso local a la Antena Maestra desde el sitio de EL CONSUMIDOR. Estos equipos son propiedad de TELMEX.

• **9.6 Y 19.2 KBPS DATOS**

- Se utilizan protocolos X.25, SNA/SDLC en forma síncrona.
- Técnica de acceso TDM/TDMA.
- Configuración Estrella: Comunicación punto a punto desde el emisor con todos los sitios.
- El SERVICIO se entrega en interfaz V.24 o RS-232-C.

• **19.2 KBPS Voz**

- Se utiliza técnica de acceso al satélite SCPC/DAMA.
- Configuración Mallada: Comunicación punto a punto desde el emisor con todos los sitios, uno a la vez.
- Permite conexión del extremo remoto de la red privada a SERVICIOS telefónicos, de aparatos telefónicos o multilíneas como extensiones remotas de un conmutador.
- Interfaz física: Para conexión de PBX en el nodo central 4 hilos E&M (Del Tipo I o V) y en el sitio remoto 2 hilos FXO/FXS o 4 hilos E&M (Del Tipo I o V).

• **64 KBPS VOZ, DATOS E IMÁGENES**

- Se entrega en régimen de Canal Transparente (Clear Channel).
- Técnica de acceso SCPC.
- Se puede proporcionar en dos formas: VSAT - VSAT ó Antena Maestra - VSAT.
- EL CONSUMIDOR debe proporcionar los equipos multiplexores necesarios compatibles.
- El SERVICIO se entrega en interfaz V.35.

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

• El tiempo de restauración es de 24 horas, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

• Se contratan por un mínimo de 3 años, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este período, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el número de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO Satelital que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Firma:** \_\_\_\_\_

**Firma de Aceptación:** \_\_\_\_\_



**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**TRONCALES DIGITALES DE 64 KBPS**

**1. DESCRIPCIÓN**

SERVICIO para conmutadores digitales de acceso a la Red Conmutada de la Red de Telecomunicaciones de TELMEX, a través de canales de 64 Kbps, para comunicaciones de voz. El SERVICIO de troncal digital se proporciona mediante una señal de 2.048 Mbps. Se puede proporcionar en par de cobre en las instalaciones de EL CONSUMIDOR, en facilidades de fibra óptica, microondas o radioenlaces digitales.

- A través del SERVICIO se pueden hacer o recibir llamadas de tipo:
  - Local.
  - Larga Distancia.
    - Nacional.
    - Internacional.
    - Mundial

- Acceso a otros SERVICIOS conmutados locales y de larga distancia.

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

POR PAR DE COBRE:

- No requiere de acondicionamiento del local de EL CONSUMIDOR.
- TELMEX instalará en el domicilio de EL CONSUMIDOR una Unidad Terminal de Red (UTR) como parte del SERVICIO, siendo propiedad de TELMEX.

POR FIBRA ÓPTICA O RADIO:

- Aplican criterios de acondicionamiento vigentes para SERVICIOS en fibra óptica o radio.
- El SERVICIO se entrega en interfaz G.703.
- El paquete de troncales digitales contratado, puede ser configurado para tráfico unidireccional o bidireccional.
- El SERVICIO se proporcionará usando el esquema de señalización R2 MFC.
- El equipo que EL CONSUMIDOR conecte al SERVICIO, debe ser configurado para sincronía, en el modo maestro-esclavo, fungiendo como maestro de sincronía la Red de Telecomunicaciones de TELMEX.

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

- En caso que se interrumpa el SERVICIO, éste será reanudado en un plazo no mayor a 12 horas dentro de la zona de SERVICIO y 16 horas fuera de la zona de SERVICIO, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

- Se contratan por un mínimo de un año, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este periodo, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el número de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

**5. CONDICIONES PARTICULARES DE TERMINACIÓN**

- La terminación solamente se podrá realizar con paquetes completos de troncales. No es válida la terminación de cantidades unitarias.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Troncales Digitales de 64 KBPS que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELMEX y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**ACCESO DIRECTO A EXTENSIÓN**

**1. DESCRIPCIÓN**

SERVICIO para conmutadores digitales conectados con troncales digitales a la Red Conmutada de la Red de Telecomunicaciones de TELMEX, que permite la marcación directa entrante a las extensiones del conmutador de EL CONSUMIDOR sin la intervención de la operadora del mismo.

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

- El SERVICIO se proporcionará usando el esquema de señalización R2 MFC.
- El paquete de accesos directos a extensión es adicional al SERVICIO de troncales digitales

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

- En caso que se interrumpa el SERVICIO, éste será reanudado en un plazo no mayor a 12 horas dentro de la zona de SERVICIO y 16 horas fuera de la zona de SERVICIO, a partir de la notificación de EL CONSUMIDOR al centro de control de TELMEX.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

- Se contratan por un mínimo de un año, comprometiéndose EL CONSUMIDOR a pagar, en caso de terminación antes del vencimiento de este período, una pena convencional consistente en la totalidad de los cargos no cubiertos establecidos en éstas CONDICIONES DEL SERVICIO y cuyo monto no podrá exceder, en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual de los SERVICIOS por el número de meses restantes del plazo mínimo aquí descrito.

**5. CONDICIONES PARTICULARES DE TERMINACIÓN**

- La terminación solamente se podrá realizar con paquetes completos de accesos directos a extensión. No es válida la terminación de cantidades unitarias.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Acceso Directo a Extensión que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, 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  
firma de conformidad**

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada: \_\_\_\_\_

Fecha de Firma: \_\_\_\_\_

Firma de Aceptación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**CONDICIONES DEL SERVICIO**

**RED-SI**

**1. DESCRIPCIÓN**

SERVICIO de telecomunicaciones que provee un acceso Básico a la Red Digital de Servicios Integrados de TELMEX, proporcionando dos canales de transporte a 64Kbps cada uno y un canal de señalización a 16 Kbps, que permiten la transmisión de voz, datos o vídeo totalmente digital extremo a extremo en forma conmutada.

**2. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

- El acceso Internacional y Mundial queda sujeto a disponibilidad.
- El equipo terminal de EL CONSUMIDOR deberá cumplir con los estándares señalados en el anexo 1.
- Las instalaciones de EL CONSUMIDOR deberán contar con alimentación eléctrica a 110 VCA.
- La responsabilidad de TELMEX consiste en proveer acceso a la Red Digital de Servicios Integrados a través de un par de cobre convencional, proporcionando dos canales B de transporte y un canal de señalización, incluyendo el Equipo Terminador de Red con interface "S".
- El SERVICIO y el cambio de domicilio para el mismo, sólo se podrán ofrecer en las localidades que cuenten con las facilidades técnicas correspondientes.
- Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR contar con el suministro de energía eléctrica para el funcionamiento de sus equipos terminales y con el respaldo necesario para que sus equipos terminales continúen funcionando en caso de que se presentara un fallo en el suministro de energía eléctrica.
- El tráfico de larga distancia nacional será cursado a través del acceso RED-SI por TELMEX-LADA. La elección de otro operador de larga distancia por parte de EL CONSUMIDOR, para el tráfico correspondiente, cursado a través del acceso RED-SI, está sujeta a acuerdos entre TELMEX y los operadores de Larga distancia en México.

**3. TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO**

En caso de interrupción, el tiempo de restablecimiento del SERVICIO es de 8 horas máximo.

**4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del SERVICIO tiene una vigencia indefinida.

**5. CONDICIONES DE FACTURACIÓN**

- El SERVICIO RED-SI será facturado en Cuenta Maestra.
- El tráfico relativo al SERVICIO Local cursado a través de cualquiera de los canales de transporte del acceso RED-SI será facturado por minuto, conforme a las tarifas vigentes.
- El tráfico relativo al SERVICIO de Larga Distancia cursado a través de cualquiera de los canales de transporte del acceso RED-SI, así como el tráfico local correspondiente serán facturados por minuto, conforme a las tarifas vigentes.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO Red-SI que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios, 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  
firma de conformidad**

**TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal o  
Persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Firma:** \_\_\_\_\_

**Firma de Aceptación:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



CONDICIONES DEL SERVICIO

ANEXO 1.- ESPECIFICACIONES QUE DEBE CUMPLIR EL EQUIPO TERMINAL DE EL CONSUMIDOR

El equipo terminal de EL CONSUMIDOR deberá cumplir con las siguientes recomendaciones internacionales de la UIT-T, que a continuación se indican de acuerdo a la capa en cuestión de la interfaz usuario-red de la RDSI en la interfaz "S":

- Capa 1, Recomendación I.430 de la UIT-T, Libro Azul (1988): "Capa 1 de la interfaz usuario-red básica".
- Capa 2, Recomendación Q.921 de la UIT-T, Libro Azul (1988): "Interfaz usuario-red de la Red Digital de Servicios Integrados –Especificación de la capa de enlace de datos".
- Capa 3, Recomendación Q.931 de la UIT-T, Libro Azul (1988): "Sistema de Señalización Digital de Abonado N.º 1 -Especificación de la capa 3 de la interfaz usuario-red de la Red Digital de Servicios Integrados para el control de llamada básica".

En los equipos terminales multiprotocolo, se debe escoger el conjunto de protocolos NET 3, o en su defecto algún protocolo identificado como ETSI o EuroISDN. No se deben escoger protocolos específicos a algún país europeo como el ITR6 ó VN4. Ningún protocolo americano es admisible (p. ej. AT&T, DMS-100, NI-1, etc.).

N

MEXICANOS  
FEDERAL  
IDOR  
ICO DE  
DHESION



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 2598-2014

Expediente No. PFC.B.E.7/008280-2013

Fecha 2014/06/05 00:00:00

Registró.



*Juana Morales Diaz*  
JUANA MORALES DIAZ  
Directora de Contratos de Adhesión

PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN