

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELMEX") Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYO NOMBRE Y DIRECCION QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA (ANVERSO) DE ESTE DOCUMENTO (EN LO SUCESIVO "SUSCRIPTOR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**DECLARACIONES**

**Declara TELMEX que:**

- a. Es una sociedad mercantil mexicana constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, mediante escritura pública número 34,726 de fecha 23 de diciembre de 1947, otorgada ante la fe del Licenciado Graciano Contreras Saavedra, Notario Público número 54 del Distrito Federal, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio en 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 5,229;
- b. Tiene título de concesión otorgado por el Gobierno Federal para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un período de 50 años contados a partir del 10 de marzo de 1976, de acuerdo con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 31 de marzo de 1976, y de la modificación al título de concesión del 10 de agosto de 1990, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 1990.
- c. Su clave en el Registro Federal de Contribuyentes es TME840315-KT6.

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. DEFINICIONES**

**SERVICIO:** Servicio de acceso a Internet de banda ancha, que mediante el uso de la red pública de telecomunicaciones de TELMEX permite al SUSCRIPTOR navegar en Internet a través de la CUENTA INTERNET, así como enviar y/o recibir información vía electrónica a través de la DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO haciendo uso del dominio "**prodigy.net.mx**". El SERVICIO será prestado bajo la modalidad elegida por el SUSCRIPTOR de conformidad con las características que se señalan en el Anexo "1" de este instrumento.

**ACCESORIOS:** Componentes o partes, tales como cables, 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.

**SUSCRIPTOR:** Persona física 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) que le corresponda al SUSCRIPTOR de acuerdo a la ubicación de su domicilio o bien; (iv) cualquier canal que TELMEX tenga disponible.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Aplicación que le permite al SUSCRIPTOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica.

**CUENTA INTERNET:** Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar al SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR previo pago del cargo correspondiente.

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

- a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre seleccionado unilateralmente por el SUSCRIPTOR 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) **CLAVE O CÓDIGO DE ACCESO (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por el SUSCRIPTOR, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.

- c) **DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por el SUSCRIPTOR que le permite enviar y recibir mensajes vía electrónica.

**EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de cómputo de escritorio o portátil propiedad del SUSCRIPTOR, mismo que deberá cumplir, cuando menos, con las especificaciones técnicas que se señalan en el Anexo "1" del presente Contrato.

**EQUIPO TERMINAL:** Equipo modulador/demodulador de señal (Módem), entregado por TELMEX en comodato.

**ESTABLECIMIENTO COMERCIAL:** Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN al SUSCRIPTOR.

**CARATULA:** Documento en el que quedará establecido, entre otros, la modalidad del SERVICIO y el EQUIPO TERMINAL elegido por el SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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. OBJETO**

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones al tenor de los cuales el SUSCRIPTOR contrata el SERVICIO con TELMEX, en

la modalidad que se precisa en la carátula del presente instrumento.

#### **TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO**

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, TELMEX le informará al SUSCRIPTOR 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 del presente Contrato de acuerdo con lo señalado en la cláusula Vigésima Primera.

En caso de que el SUSCRIPTOR 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) que le corresponda al SUSCRIPTOR de acuerdo a la ubicación de su domicilio, 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 SUSCRIPTOR, es necesario que: (i) se le haya facturado al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

- a) 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 del SUSCRIPTOR y mediante un cargo específico.
- b) Cuenten con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características técnicas que para tal efecto se señalan en el Anexo "1" del presente Contrato.

#### **QUINTA. CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

El SUSCRIPTOR 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 del presente instrumento, siendo aplicable lo establecido en la cláusula Vigésima Primera de este instrumento.

#### **SEXTA. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO**

Las partes acuerdan que la entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" del presente Contrato.

#### **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 O CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT EN MISMO DOMICILIO**

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá notificarlo, al Centro de Información Comercial (CEICO) que le corresponda al SUSCRIPTOR de acuerdo a la ubicación de su domicilio, 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 SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 prestado bajo la misma modalidad elegida por el SUSCRIPTOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma. 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 Vigésima Primera.

Si es necesaria la reubicación del DIT el SUSCRIPTOR 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 dentro del mismo domicilio 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, ó cuenta maestra de 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables al SUSCRIPTOR en los ACCESORIOS, 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 SUSCRIPTOR 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 falla del SERVICIO, el SUSCRIPTOR deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes, con el objeto de que éste proceda a determinar si la falla se origina en el DIT y/o cableado interior o el EQUIPO TERMINAL.

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" del presente Contrato.

#### **DÉCIMA PRIMERA. CUENTA INTERNET**

EL SUSCRIPTOR tendrá las conexiones de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratada. No obstante lo anterior, el SUSCRIPTOR puede autorizar la contratación de varias CUENTAS INTERNET, siendo en este caso responsable de los cargos originados por el uso de cada una de las CUENTAS INTERNET contratadas.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. CORREO ELECTRÓNICO**

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

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR 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 que se establecen en el Anexo "3" del presente Contrato, por lo que el SUSCRIPTOR será responsable de cumplir íntegramente con las mismas.

#### **DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES**

TELMEX podrá proporcionar al SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR y sin generar invasión a su información personal. El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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. POLITICAS DE USO DEL SERVICIO**

El SUSCRIPTOR 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 el presente Contrato el SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación del presente Contrato, conforme a la cláusula Vigésima Primera.
- c) Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Los datos que circulan en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el SUSCRIPTOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- e) 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 SUSCRIPTOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- f) 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 del SUSCRIPTOR.
- g) TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el SUSCRIPTOR por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del SERVICIO o descargas de programas en Internet por parte del SUSCRIPTOR en el EQUIPO DE COMPUTO.
- h) 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.
- i) La información a la que puede acceder el SUSCRIPTOR 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 el acceso a dicha información será por cuenta y riesgo del SUSCRIPTOR.
  - j) La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", mismo que podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR en el sitio web <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/varios/netiquette.html>, por lo que si el SUSCRIPTOR 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.
  - k) 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 al SUSCRIPTOR por los hechos antes señalados.
  - l) El SERVICIO podrá interrumpirse por cualquiera de las causas que se señalan en el presente Contrato.
  - m) 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.
  - n) En la contratación del SERVICIO con IP Estática (Fija), se ofrece asistencia en problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que TELMEX no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el EQUIPO DE COMPUTO, la red del SUSCRIPTOR o bien aplicaciones propiedad del SUSCRIPTOR.
  - 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) Se podrán realizar los cambios de direcciones IP Estáticas (Fijas), en cualquier momento, previa notificación al SUSCRIPTOR, cuando se considere necesario con el fin de mantener una correcta operación del SERVICIO, por lo que el SUSCRIPTOR será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al EQUIPO DE CÓMPUTO o aplicaciones de su propiedad.
  - q) 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 SUSCRIPTOR.
  - r) A la terminación o rescisión del presente Contrato, las direcciones IP Estáticas (Fijas) asignadas al SUSCRIPTOR podrán ser reasignadas.
  - s) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRONICO con el dominio "prodigy.net.mx", por lo que cualquier otro uso que el SUSCRIPTOR realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al SUSCRIPTOR y pudiendo TELMEX rescindir el presente Contrato de conformidad con lo señalado en la cláusula Vigésima Segunda.
  - t) 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 del SUSCRIPTOR o fallas en el DIT imputables al SUSCRIPTOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el SUSCRIPTOR a través del SERVICIO y (iv) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que SUSCRIPTOR no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELMEX en los términos de la cláusula Décima Tercera del presente Contrato.

#### **DÉCIMA QUINTA. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO**

El SUSCRIPTOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

1. **Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que el SUSCRIPTOR 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 al SUSCRIPTOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.
2. **Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

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

Si por cualquier circunstancia el SUSCRIPTOR no recibe el recibo TELMEX ó la cuenta maestra de

TELMEX respectiva en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web [www.telmx.com](http://www.telmx.com), ó bien solicitar copia del recibo TELMEX ó 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, debiendo el SUSCRIPUTOR presentar la documentación que para tal efecto se le requiera y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las partes acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por el SUSCRIPUTOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el recibo TELMEX ó cuenta maestra, TELMEX procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Séptima del presente Contrato.

#### **DÉCIMA SEXTA. AJUSTES Y ACLARACIONES**

A petición del SUSCRIPUTOR, TELMEX podrá realizar ajustes y aclaraciones relacionadas con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el SUSCRIPUTOR reciba cargos por servicios no prestados, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción sean imputables única y exclusivamente a TELMEX, en el entendido que no serán imputables a TELMEX, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del SUSCRIPUTOR, el EQUIPO DE CÓMPUTO, la red interna del SUSCRIPUTOR.

En caso de que el SUSCRIPUTOR se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, TELMEX bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada con base en el número de días que no se haya prestado el SERVICIO.

TELMEX podrá facturar en el recibo TELMEX, ó cuenta maestra de TELMEX cualesquiera de los adeudos derivados del SERVICIO previamente suministrado y que el SUSCRIPUTOR no haya cubierto oportunamente.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El SUSCRIPUTOR acepta que TELMEX podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que el SUSCRIPUTOR no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente Contrato le corresponda.

TELMEX restablecerá el SERVICIO siempre y cuando, el SUSCRIPUTOR acredite haber liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago relacionados con el SERVICIO; 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 del SERVICIO, TELMEX no recibe el pago correspondiente, TELMEX podrá rescindir el presente Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad a los términos y condiciones señalados en la cláusula Vigésima Segunda del presente Contrato.

#### **DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO**

El SUSCRIPUTOR 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.

Este Contrato no autoriza y por lo tanto no está permitido: (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 del SUSCRIPUTOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del SUSCRIPUTOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que el SUSCRIPUTOR 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 del SUSCRIPUTOR.

Para que el SUSCRIPUTOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio al SUSCRIPUTOR 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 del SUSCRIPUTOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

Asimismo queda prohibido al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de rescindir el presente Contrato y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del SUSCRIPUTOR.

Asimismo, con el objeto de proteger la calidad del SERVICIO, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que se podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando se detecte la falta de uso de la misma por parte del SUSCRIPUTOR; (ii) limitar el volumen de datos transferidos y (iii) limitar el tiempo por períodos, de acuerdo a la modalidad del SERVICIO contratado.

#### **DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD**

El SUSCRIPUTOR 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 del SUSCRIPUTOR, por lo que se considera que cualquier conexión a Internet así como la transmisión

de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá al SUSCRIPTOR.

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 del SUSCRIPTOR facilitar 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 del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR.

En ningún caso, TELMEX responderá por perjuicios, daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme al presente Contrato le corresponden.

#### **VIGÉSIMA. VIGENCIA**

La vigencia del presente Contrato será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el SUSCRIPTOR contrate el SERVICIO.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN**

El SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación del presente Contrato, en cuyo caso deberá: (i) 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 SUSCRIPTOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

TELMEX podrá dar por terminado el presente Contrato, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna con el único requisito de dar aviso por escrito al SUSCRIPTOR con una anticipación de 3 (tres) días, quedando obligado el SUSCRIPTOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. RESCISIÓN**

El presente Contrato se rescindirá en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del SUSCRIPTOR a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el presente Contrato y sus Anexos.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el SUSCRIPTOR: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) cambie su domicilio, sin el aviso correspondiente a TELMEX de conformidad con lo estipulado en la cláusula Octava; (iii) remover o cambiar de ubicación el DIT.; (iv) Contravenga lo estipulado en la cláusula Décima Octava del

presente Contrato; (v) no acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" del presente Contrato y (vi) contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRONICO que se establecen en el Anexo "3" del presente Contrato.

En caso de que el presente Contrato sea rescindido, el SUSCRIPTOR se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" del presente Contrato.

#### **VIGÉSIMA TERCERA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN**

Salvo autorización previa y por escrito de TELMEX, los derechos y obligaciones derivadas del presente Contrato en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el SUSCRIPTOR.

TELMEX podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al SUSCRIPTOR del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el SUSCRIPTOR a: (i) realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al SUSCRIPTOR hasta la fecha en que ocurrió tal evento y (ii) cumplir con obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" presente Contrato.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el SUSCRIPTOR haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, TELMEX procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

#### **VIGÉSIMA QUINTA. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones que las partes deban darse conforme a este Contrato, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

##### **TELMEX:**

Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, C. P. 06599, México, Distrito Federal

##### **SUSCRIPTOR**

Domicilio registrado en la CARATULA

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 este Contrato.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES**

El presente Contrato podrá ser modificado por TELMEX, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada del Contrato que sea autorizada por las autoridades competentes se pondrá a disposición del

SUSCRIPTOR a través de la página web [www.telmx.com](http://www.telmx.com), por lo que será responsabilidad del SUSCRIPTOR consultar de manera periódica los términos y condiciones del Contrato vigente y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación del presente Contrato conforme a lo señalado en la cláusula Vigésima Primera de este instrumento.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

El presente Contrato constituye la plena, total y única manifestación de la voluntad de las partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éste Contrato, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos.

Sin perjuicio de lo establecido en el presente Contrato, los términos y condiciones acordados en el Contrato de Suministro de Telefonía Básica

celebrando entre TELMEX y el SUSCRIPTOR subsistirán en todas sus partes.

**VIGÉSIMA OCTAVA. ANEXOS**

Los anexos de este Contrato forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

**VIGÉSIMA NOVENA. LEYES Y JURISDICCIÓN**

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el SUSCRIPTOR podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

**ANEXO "1"**
**A. MODALIDADES DEL SERVICIO**

SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
<b>Infinitem 5 MB</b>	hasta* 6016Kbps	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>• IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del SUSCRIPTOR en el momento de la contratación.</li> <li>• 5 buzones de correo electrónico de 2 GB c/u con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)**.</li> <li>• Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información).</li> </ul>
<b>Infinitem 10 MB</b>	hasta* 10240Kbps	hasta* 1024 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>• IP Dinámica o Estática (Fija) de acuerdo a la elección del SUSCRIPTOR en el momento de la contratación.</li> <li>• 5 buzones de correo electrónico de 2 GB c/u con dominio prodigy.net.mx (incluida la cuenta de acceso a Internet)**.</li> <li>• Volumen de transferencia ilimitado (capacidad para enviar o recibir información).</li> </ul>

\*Las velocidades pueden variar en función de factores tales como: distancia del domicilio en donde se presta el SERVICIO a la central de TELMEX, condiciones del cableado en el domicilio del SUSCRIPTOR, factores climatológicos y geográficos entre otros.

La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado al SUSCRIPTOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX

\*\* La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELMEX, lo cual se notificará al SUSCRIPTOR través de la página web [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

El SUSCRIPTOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXION:

<b>Alámbrico</b>
<b>WiFi</b>

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que TELMEX aplicara las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO, por gasto de habilitación y renta mensual.

**B. REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO DEL SUSCRIPTOR**

En caso de que el EQUIPO DE COMPUTO del SUSCRIPTOR no cuente con los requisitos mínimos de Software y Hardware que a continuación se describen, TELMEX no proporcionará el SERVICIO.



<b>Equipo Terminal</b>	Alámbrico	WiFi
<b>Equipo de Computo</b>	Escritorio ó Portátil	Escritorio ó Portátil
<b>Arquitectura</b>	PCI / USB	PCI / USB
<b>Procesador</b>	Pentium a 166 Mhz o mayor o compatible	Pentium a 166 Mhz o mayor o compatible
<b>Memoria RAM</b>	32 Mbytes o mayor y 128 Mbytes para Microsoft Windows XP	32 Mbytes o mayor y 128 Mbytes para Microsoft Windows XP
<b>Unidad de Lectura</b>	Drive CD-ROM 2x o mejor	Drive CD-ROM 2x o mejor
<b>Espacio disponible en Disco Duro</b>	40 Mbytes	40 Mbytes
<b>Alimentación Eléctrica</b>	110 VAC Utilizar un regulador de voltaje con supresor de picos	110 VAC Utilizar un regulador de voltaje con supresor de picos
<b>Puerto de Conexión Alámbrica (Hardware)</b>	Puerto USB high-powered para conexión USB.	Puerto USB high-powered para conexión USB.
	Tarjeta Controladora de red Ethernet 10/100 Base-T RJ45, Cumpla con estándar IEEE 802.11 (1 Puerto libre)	Tarjeta Controladora de red Ethernet 10/100 Base-T RJ45, Cumpla con estándar IEEE 802.11 (1 Puerto libre)
<b>Puerto de Conexión Inalámbrica</b>	No aplica	Antena para recepción Wi Fi, con estándar IEEE 802.11b /802.11g arquitectura PCI / USB / PCMCIA
<b>Software</b>	Internet Explorer 6 o Netscape 4 o superior	Internet Explorer 6 o Netscape 4 o superior
<b>*Win 2000 / XP / Vista / Win 7</b>	Sí	Sí
<b>*Win NT 4.0</b>	No aplica en puerto USB. Compatible en Puerto Ethernet 10/100 BT IEEE 802.11	No aplica en puerto USB. Compatible en Puerto Ethernet 10/100 BT IEEE 802.11
<b>MAC 8.5, 8.6,9.0, 9.1,9.2 y 10</b>	Sí	Sólo para V. 9 y 10

**Notas:** Las versiones de Windows requeridas en el EQUIPO DE COMPUTO se sugieren sean en español. Con el fin de obtener un desempeño óptimo del SERVICIO, se sugiere que el EQUIPO DE COMPUTO en el cual se instalará el SERVICIO cuente con un sistema de Antivirus y Firewall actualizado.

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

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

**1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACION DEL SERVICIO**

Cuando el SUSCRIPTOR haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELMEX; se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación.

Cuando el SUSCRIPTOR 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) que le corresponda al SUSCRIPTOR de acuerdo a la ubicación de su domicilio; ó bien, (iii) cualquier canal que TELMEX tenga disponible; el KIT DE CONEXION le será entregado al SUSCRIPTOR vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, el SUSCRIPTOR 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 del SUSCRIPTOR: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado esta incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por el SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio del SUSCRIPTOR para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

**2. EQUIPO TERMINAL**

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR, cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

En caso de que el SUSCRIPTOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELMEX se reserva el derecho de dar por terminado el presente Contrato conforme a los términos y condiciones de la cláusula Vigésima Segunda del Contrato.

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

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio del SUSCRIPTOR o vía remota, sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Queda prohibido al SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de rescindir el presente Contrato.

**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 al SUSCRIPTOR tal situación y en la fecha que acuerden las partes, se procederá a recoger en el domicilio del SUSCRIPTOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado. En este caso, si el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio del SUSCRIPTOR para atender la falla del SERVICIO. El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 al SUSCRIPUTOR en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra. Al momento de su entrega, se proporcionará al SUSCRIPUTOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el nombre del SUSCRIPUTOR, número de serie del EQUIPO TERMINAL, nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable al SUSCRIPUTOR, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, el SUSCRIPUTOR reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes, con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado el SUSCRIPUTOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR: (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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR 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) que le corresponda al SUSCRIPUTOR de acuerdo a la ubicación de su domicilio; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado al SUSCRIPUTOR 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 del SUSCRIPUTOR configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

#### **6. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL**

En caso de terminación o rescisión del presente Contrato, el SUSCRIPUTOR se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELMEX. Al momento de su devolución, se proporcionará al SUSCRIPUTOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el nombre del SUSCRIPUTOR, número de serie del EQUIPO TERMINAL, nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El SUSCRIPUTOR 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. En caso de que el SUSCRIPUTOR no devuelva el EQUIPO TERMINAL en términos de lo señalado en la presente cláusula, el SUSCRIPUTOR queda 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 al SUSCRIPUTOR en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra.

#### **7. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL**

El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELMEX el EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el numeral sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de penalización por no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado al SUSCRIPUTOR por TELMEX en el siguiente recibo TELMEX y/o cuenta maestra respectiva.

### ANEXO 3 POLITICAS DE USO DEL CORREO ELECTRONICO

El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que en la contratación del SERVICIO en cualquiera de sus modalidades, se le otorgan de manera gratuita cuentas de correo electrónico cuya cantidad, plataforma, configuración, vigencia y uso quedará sujeto a las siguientes políticas comerciales:

#### 1. DEFINICIÓN DE CUENTAS DE ACCESO AL CORREO ELECTRONICO:

Las cuentas de acceso al CORREO ELECTRONICO identifican al SUSCRIPUTOR en forma personal, a través de los siguientes elementos:

- **NOMBRE DEL USUARIO (Username):**

Nombre seleccionado unilateralmente por el SUSCRIPUTOR como identificación propia, para acceder a la cuenta de CORREO ELECTRONICO.

- **DOMINIO:**

Nombre que identifica a una organización en Internet y se conforma de las siguientes partes:

- Nombre de la Organización (Prodigy, infinitum, telmexmail)
- Tipo de organización (.com, .net, .edu, .org, .mil, etc.)
- Opcional el identificador del país (.mx, .co, .ch, etc.)

Ejemplo: Dominio.net.mx = prodigy.net.mx  
Dominio.com = telmexmail.com

- **SUBDOMINIO:**

Nombre por medio del cual se identifica a una organización, servidor o servicio dentro de un dominio, es decir es un prefijo que antecede a un dominio.

Ejemplo: subdominio.dominio.net.mx = sistemas.mitmex.net.mx

#### 2. OTORGAMIENTO Y USO DE LA CUENTA DE CORREO:

EL SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que por cada SERVICIO contratado se le otorga una CUENTA PRINCIPAL DE ACCESO que le será asignada bajo el dominio "prodigy.net.mx". Esta cuenta sirve como usuario de contratación de servicios de valor agregado infinitum, acceso al servicio de Wifi Móvil en infinitum.

EL SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que se le otorgarán las cuentas de correo electrónico que le correspondan de conformidad a la modalidad del SERVICIO contratado y que el número de cuentas a las que tiene derecho estará publicado en [www.telmex.com](http://www.telmex.com) y las mismas podrán ser activadas y configuradas por el SUSCRIPUTOR con cualquiera de los dominios y plataforma que se encuentren vigentes al momento de la activación. Asimismo, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que las cuentas de correo electrónico podrán configurarse, cuando el servicio esté disponible, con SUBDOMINIOS que el propio SUSCRIPUTOR determine al momento de configurar las mismas, en el entendido que dicho SUBDOMINIO nunca será propiedad del SUSCRIPUTOR.

Cabe señalar que este servicio es un valor agregado que TELMEX ofrece a sus clientes infinitum de manera gratuita en el momento de la contratación del SERVICIO por lo que tanto la cantidad de cuentas como su gratuidad podrán ser modificados por TELMEX de acuerdo a la oferta comercial vigente informando al SUSCRIPUTOR con al menos 30 días de anticipación. Si en algún momento TELMEX decidiera cobrar por este servicio el SUSCRIPUTOR podrá reconocer y aceptar pagar el precio estipulado por el servicio o aceptará la aplicación de la baja y/o cancelación del servicio.

El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que no aplican cambios y/o configuración del usuario (username) o de los SUBDOMINIOS para la(s) cuenta(s) de correo electrónico que le correspondan al SUSCRIPUTOR de conformidad a la modalidad del SERVICIO; por lo que el SUSCRIPUTOR sólo podrá crear una nueva cuenta con usuario (username) o SUBDOMINIOS en la plataforma y dominios vigentes. En el caso de la contraseña (Password), el SUSCRIPUTOR podrá modificarlo por sí mismo a través de los medios que se estipulen y se publiquen en [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

Para la activación y utilización de las cuentas de CORREO ELECTRONICO, el SUSCRIPUTOR deberá de respetar las siguientes condiciones:

- Para la creación de la cuenta de CORREO ELECTRÓNICO deberá utilizar como mínimo 3 (tres) caracteres y como máximo 20 (veinte) caracteres pudiendo emplear una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números sin espacios entre ellos.
- En caso de que el SUSCRIPUTOR olvide su usuario y contraseña para acceder al CORREO ELECTRONICO, deberá comunicarse al 01 800 123 22 22 en caso de contar con un dominio prodigy. Para el caso del servicio de infinitum mail, el SUSCRIPUTOR podrá solicitar la recuperación de contraseña en línea de acuerdo al proceso estipulado en [www.telmex.com](http://www.telmex.com).

- El SUSCRIPUTOR es el único responsable por el uso de su CORREO ELECTRONICO. Se considera que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando el usuario y contraseña empleando direcciones IP estáticas (fijas) o dinámicas asignadas, se atribuirá al titular del CORREO ELECTRONICO. Por lo anterior, en caso de robo o extravío del usuario y/o contraseña seleccionados unilateralmente por el SUSCRIPUTOR para acceder al CORREO ELECTRONICO, el SUSCRIPUTOR deberá reportarlo inmediatamente al centro de atención y soporte técnico a clientes llamando al 01 800 123 2222, a fin de que se suspenda el acceso al CORREO ELECTRONICO y el SUSCRIPUTOR determine unilateralmente un nuevo usuario y contraseña en alguno de los dominios y plataforma vigentes al momento de la reactivación. Así mismo es responsabilidad del SUSCRIPUTOR asegurarse que el equipo de cómputo que emplee para acceder a su cuenta de CORREO ELECTRONICO tenga algún tipo de software de seguridad para evitar el envío de Spam, caso contrario, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que se aplicarán las políticas de suspensión y cancelación establecidas en el presente anexo.
- Queda bajo la responsabilidad del SUSCRIPUTOR asegurarse que la sesión de acceso a sus cuentas de CORREO ELECTRONICO se cierre al final de cada SESION DE INTERNET, por lo que será el único responsable por accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que el SUSCRIPUTOR consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso del CORREO ELECTRONICO por parte del SUSCRIPUTOR.
- El SUSCRIPUTOR será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra por pérdida de información ocasionada por descargas de programas en su EQUIPO DE CÓMPUTO. Por lo que es responsabilidad del SUSCRIPUTOR de asegurarse que en el equipo donde consulte su correo cuente un software de seguridad.

### 3. CARACTERISTICAS DEL CORREO ELECTRONICO:

El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que con el objetivo mantener una sana relación con los diferentes proveedores de CORREO ELECTRONICO a nivel mundial y para que no se catalogue a cualquiera de los dominios administrados o utilizados por TELMEX como un distribuidor de "correo basura" y evitar que los mismos sean bloqueados, se apegará a las políticas de envío de mensajes incluidas en la siguiente tabla, las cuales pueden ser modificadas sin previo aviso de acuerdo al uso promedio del mercado que TELMEX identifique:

	Prodigy mail	Infinitum mail
<b>Regla de WebMail.</b>		
Almacenamiento	2 Gb	7 Gb
Archivos Adjuntos (tamaño máximo)	10 Mb	25 Mb
No. máximo de mensajes enviados por día	100	Sin datos por política de MSFT
No. máximo de mensajes enviados por mes	1500	
No. de mensajes sin validar imagen por día	60 (Del mensaje 61 hasta el 100 pedirá validación de imagen)	
No. de mensajes sin validar imagen por mes	1,000 (Del mensaje 1001 hasta el 1,500 pedirá validación de imagen)	
No. máximo de destinatarios por mensaje	60	
<b>Regla de SMTP Clientes (Puerto 587).</b>		
Mensajes por sesión	100	
Destinatarios por mensaje	60	

TABLA 3

Así mismo el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que:

- El servicio de CORREO ELECTRONICO que ofrece Telmex de forma gratuita está diseñado para uso residencial por lo que los estándares de uso y capacidad se determinaron en base a promedios internacionales para dicho mercado.
- La capacidad de almacenamiento del CORREO ELECTRONICO estará determinada de acuerdo a la plataforma vigente al momento de la activación y cualquier modificación será publicada en la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com) por lo que el SUSCRIPUTOR será responsable de consultar en su CORREO ELECTRONICO el porcentaje de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y, en su caso, eliminar mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRONICO a fin de mantener la capacidad del mismo. Todos los mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido dicha capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el SUSCRIPUTOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

- Los mensajes electrónicos que el SUSCRIPUTOR envíe o reciba y que contengan archivos adjuntos no deberán rebasar la capacidad máxima vigente autorizada. Cualquier modificación a la capacidad será publicada en la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com) y dicha capacidad podrá variar de acuerdo a la modalidad del SERVICIO.
- EL CORREO ELECTRONICO cuenta con protección, a nivel de servidores del correo, de antispam y antivirus, por lo que se podrá solicitar al SUSCRIPUTOR en cualquier momento realice validaciones que lo identifiquen para que pueda seguir utilizando el CORREO ELECTRONICO, en el entendido que aquellos mensajes electrónicos que contengan o sean marcados como spam y/o virus serán eliminados automáticamente y sin previo aviso.
- El CORREO ELECTRONICO permitirá al SUSCRIPUTOR el envío máximo de mensajes electrónicos por días, mes y destinatarios por mensaje electrónico de acuerdo a la tabla 3 de este anexo y cualquier modificación será publicada en la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com), por lo que el SUSCRIPUTOR será responsable de consultar la página [www.telmex.com](http://www.telmex.com) con la finalidad de identificar la capacidad que tiene el CORREO ELECTRONICO disponible para enviar mensajes electrónicos por conexión y destinatarios por mensaje electrónico. Una vez que se haya excedido la capacidad, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que los nuevos mensajes electrónicos que desee enviar serán rechazados en forma automática.
- El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que TELMEX no garantiza el envío ni la recepción de mensajes electrónicos del SUSCRIPUTOR, ni los tiempos de entrega y recepción de los mismos. De igual forma, dado que la información enviada o recibida a través de los mensajes electrónicos no se trasmite en forma encriptada, TELMEX no garantiza que en el tránsito del mensaje electrónico la información contenida mantenga su integridad, pudiendo ser interceptada por terceros.
- El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que TELMEX no ofrece respaldo de sus mensajes/correos, ni de ninguna información (contactos, agenda, etc.) que se encuentre en su cuenta de correo.

Ante cualquier daño que reciba el CORREO ELECTRÓNICO, TELMEX no se hará responsable por el contenido e integridad de la información depositada en su CORREO ELECTRONICO como son los propios mensajes, disco duro virtual o lista de contactos.

En virtud de lo anterior, el SUSCRIPUTOR deslinda de cualquier responsabilidad a TELMEX, derivada de la entrega, recepción, contenido y cualquier otra circunstancia relacionada de los correos electrónicos enviados a través del servicio que se ofrece.

#### 4. ACCESO AL CORREO ELECTRONICO

FORMAS DE ACCESO	ACCESO	FUNCIONALIDAD
Web <a href="http://www.telmex.com">www.telmex.com</a>	Versiones soportadas: Internet Explorer versión 7.0 y superior. Chrome, Mozilla Netscape 7.0 y superior Firefox 1.5 para Windows y superior	Envía y recibe desde cualquier punto en internet sin necesidad de estar conectado con un acceso de Telmex.
SMTP (1)	CLIENTE de correo instalado en la PC del usuario. Consultar la lista de guías en <a href="http://www.telmex.com">www.telmex.com</a>	Si el SUSCRIPUTOR utiliza el puerto 25, debe cambiar al puerto 587. Si el SUSCRIPUTOR utiliza el puerto 587 para el envío de correos lo podrá utilizar en cualquier red que permita el envío de correos utilizando este puerto.
POP3	Cliente de correo instalado en la PC del usuario, consultar la lista en <a href="http://www.telmex.com">www.telmex.com</a>	Envía y descarga los correos recibidos en el servidor. Desde cualquier punto en internet en el mundo sin necesidad de estar conectado Para Infinitum mail se utiliza el puerto 995 con un acceso Telmex.

(1) Con el objetivo de que el CORREO ELECTRÓNICO tenga una mayor protección del envío de SPAM, el SUSCRIPUTOR deberá activar el puerto 587 (siguiendo las guías publicadas en [www.telmex.com](http://www.telmex.com)) y una vez activado dicho puerto el SUSCRIPUTOR deberá autenticarse cada vez que entre al CORREO ELECTRÓNICO.

#### 5. ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES ELECTRONICOS

Los mensajes electrónicos que el SUSCRIPUTOR envíe y/o reciba a través del CORREO ELECTRÓNICO deberán contener, como mínimo, la siguiente información, tomando además en consideración las características señaladas en la tabla 3 del presente anexo: destinatario; remitente; asunto y texto en el cuerpo del mensaje electrónico.

El SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que serán rechazados los mensajes electrónicos que reciba el SUSCRIPUTOR a través de su CORREO ELECTRONICO por las siguientes razones:

- Si la dirección IP a través de la cual recibe el mensaje electrónico se encuentra registrada en la lista ubicada en el sitio web <http://www.senderbase.org>
- Si la dirección IP de origen está catalogada como IP dinámica.
- Dominio y/o usuario origen bloqueado.

- Si el mensaje electrónico recibido contiene virus o es clasificado como Spam.
- Si el destinatario es inexistente o inválido.
- Si el destinatario está suspendido.
- Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra saturado.
- Si el dominio destino inválido.

## **6. CAMBIO DE NUMERO Y/O DOMICILIO**

Los casos de cambio de domicilio del servicio de CORREO ELECTRÓNICO están sujetos al cambio de domicilio del SERVICIO, por lo que, en los casos de cambio de domicilio en la misma ciudad del SERVICIO, el servicio de CORREO ELECTRÓNICO no sufrirá ninguna modificación, sin embargo, en los cambios de domicilio de diferente ciudad del SERVICIO, el SUSCRIPTOR debe informar a TELMEX en el momento de la solicitud del cambio que cuenta con el servicio de CORREO ELECTRÓNICO con el objetivo de mantener activa su cuenta y no le dé la baja del servicio.

## **7. SUSPENSIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO**

EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO se podrá suspender por inactividad del mismo, entendiéndose por inactividad la falta de uso al CORREO ELECTRONICO con base en lo siguientes criterios:

- Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra inactivo durante 180 (ciento ochenta) días naturales, el SUSCRIPTOR reconoce y acepta que serán eliminados los contactos y archivos que hubiera almacenado en su cuenta (aplica para cuentas principales y secundarias). En este escenario el SUSCRIPTOR podrá seguir utilizando el CORREO ELECTRONICO para recibir y enviar mensajes electrónicos.
- Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra inactivo durante 90 (noventa) días naturales, se eliminará la cuenta perdiendo el usuario, contraseña y toda la información contenida en el mismo, sin posibilidad de reactivarse o recuperar la información contenida en la cuenta.

## **8. CANCELACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO**

EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO podrá ser cancelado en caso de que el mismo se utilice para fines distintos a los autorizados en el presente anexo dentro de los cuales se encuentran:

- El CORREO ELECTRÓNICO que TELMEX ofrece, no es de uso comercial, por lo que la cancelación aplica cuando el SUSCRIPTOR utiliza la infraestructura del SERVICIO como servidor de correo electrónico de paso (mail relay) para hacer llegar a una gran cantidad de usuarios correos conocidos como Spam, así como también utilizarlos para colocar o escribir un mensaje sencillo o mensajes de contenido similar en varios grupos o foros de discusión (newsgroups).
- Cargar archivos que contengan virus o programas que descarguen otros archivos que pudieran perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros.
- Utilizar, descargar o de otra manera copiar o proporcionar con o sin fines lucrativos a una persona física o moral cualquier directorio de los usuarios del SERVICIO u otros servicios comercializados por TELMEX.

Por lo anterior, el SUSCRIPTOR se obliga a sacar y mantener en paz y a salvo a TELMEX de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de TELMEX que se relacione con cualquier información, archivos o programas que el SUSCRIPTOR consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO.

El SUSCRIPTOR deberá abstenerse de hacer uso del CORREO ELECTRONICO para fines no autorizados conforme al presente anexo; en caso contrario, el SUSCRIPTOR será responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios, alteraciones o modificaciones que se causen a la red o a los medios a través de los cuales se proporciona el CORREO ELECTRONICO, así como de cualesquiera daños y/o perjuicios que puedan causarse a terceros.

Así mismo el CORREO ELECTRONICO se dará por cancelado cuando el SUSCRIPTOR solicite la baja del SERVICIO, perdiendo usuario, contraseña y todos los correos y contactos que se tengan en este CORREO ELECTRÓNICO.

Es importante mencionar que dado que el servicio de CORREO ELECTRÓNICO es un valor agregado por el que TELMEX no está realizando ningún cobro adicional y específico, TELMEX se reserva, en todo momento, el derecho de cancelarlo si el SUSCRIPTOR no cumple con los lineamientos especificados en el presente anexo. Asimismo, TELMEX, no podrá, bajo ninguna circunstancia, recuperar la información del SUSCRIPTOR que se hubiera borrado (contactos, correos, usuario y contraseña) cuando se realice el proceso de baja ya sea a solicitud del SUSCRIPTOR o de forma automática por alguno de los procesos señalados en el presente anexo.

En ningún caso, TELMEX responderá por perjuicios, daños directos o indirectos, consecuenciales pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme al presente anexo le corresponden.