

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE AUDIOCONFERENCIA TELMEX

**1. DESCRIPCIÓN**

Audioconferencia Telmex es un servicio de colaboración, auto-aprovisionable, el cual consiste en brindar a los usuarios la funcionalidad de reunir a varios participantes que se encuentren ubicados en distintas localidades, en una misma llamada telefónica, de forma tal que todos se integren simultáneamente a un mismo espacio remoto o sala virtual de conferencia (en lo sucesivo el "SERVICIO"). La conexión se debe realizar a través de un aparato telefónico convencional ya sea fijo o móvil, mediante el enlace a un número telefónico único asociado al servicio de Audioconferencia, el cual contará con una contraseña de acceso a cada reunión, además de brindar a los usuarios acceso a distintas funcionalidades de gestión y administración de las reuniones, así como herramientas de programación de cada sesión a fin de proporcionar a los usuarios control sobre quién(es) escucha(n) y recibe(n) la información de la reunión.

**2. TIPO DE CONTRATACIÓN**

Residencial.  
Comercial.

**3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO****3.1 Duración del SERVICIO.**

El SERVICIO se presta de forma mensual y se renovará automática y sucesivamente por plazos mensuales adicionales hasta en tanto el CONSUMIDOR no confirme expresamente la desactivación del SERVICIO, ya sea vía electrónica (Telmex.com/mi Telmex), Telefónica 01800 123 35 35 o en la tienda Telmex.

Así mismo, el CONSUMIDOR cuenta con la opción de contratar el SERVICIO por evento, en cuyo caso éste concluirá al momento en que el último participante termine o corte su llamada a la sala de conferencia virtual correspondiente. Lo anterior, en el entendido de que el plazo máximo de duración para el SERVICIO contratado por evento es de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del ingreso del primer participante, por lo que al alcanzarse dicho límite de tiempo, TELMEX concluirá de forma automática el servicio de que se trate, sin responsabilidad alguna.

**3.2. Planes disponibles.**

El servicio Audioconferencia Telmex está basado en 4 (cuatro) opciones disponibles de salas virtuales de conferencia a elegir de acuerdo a las necesidades del CONSUMIDOR:

Sala de hasta 8 (ocho) participantes.

Sala de hasta 15 (quince) participantes.

Sala de hasta 25 (veinticinco) participantes.

Elección por número de participantes, hasta un máximo de 250 (doscientos cincuenta) participantes.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que el número participantes correspondiente a cada plan podrá incrementar con el tiempo según lo determine TELMEX, en cuyo caso esta última informará al CONSUMIDOR de dicha circunstancia por escrito con al menos 15 (quince) días de anticipación a que se verifique el aumento en la disponibilidad de participantes aplicable al plan contratado.

El CONSUMIDOR podrá consultar los costos aplicables a cada plan, modalidad o plazo aplicable al SERVICIO en [Telmex.com/audioconferencia](http://Telmex.com/audioconferencia).

**3.3. Funcionalidades del SERVICIO.**

- Control de la sala conferencia con teclado de marcación (DTMF).
- Portal Web de administración.
- Inhibición de Música (On Hold).
- Tonos de alerta.
- Grabación de hasta 2 (dos) horas por evento.

Al contratar una sala de audioconferencia virtual, el usuario recibirá de manera electrónica: (a) un número de audio asignado por un puerto compartido, (b) una clave de audio (PIN) de acceso, y (c) un nombre de

usuario y contraseña, la cual le permitirá acceder al portal web de administración del SERVICIO.

Una vez asignados el nombre de usuario y la contraseña de acceso al portal web de administración del SERVICIO, el CONSUMIDOR podrá modificar o actualizar la contraseña de acceso.

**3.3.1 Control de la sala conferencia con teclado de marcación (DTMF).**

El administrador podrá optar por gestionar el SERVICIO a través de tonos DTMF, los cuales puede ser invocados mediante la opción \*.

Las opciones DTMF para el control de la(s) conferencia(s) por parte del administrador son:

\* Repite las opciones del menú.

1 Activa o desactiva el "mute" en la línea del administrador.

2 Indica el número de participantes.

3 Activa o desactiva el modo lectura.

4 Bloquea o desbloquea la conferencia.

5 Submenú de grabación.

8 Termina la conferencia.

# Regresa a la conferencia.

Sólo el usuario con función de administrador del SERVICIO tendrá acceso a escuchar el menú mientras el resto de los participantes continúan en la conferencia.

Adicionalmente, los participantes de una conferencia cuentan con la opción de ayuda a través de un menú DTMF con las siguientes opciones:

\* Repite las opciones del menú.

1 Activa o desactiva el "mute" en la línea del participante.

2 Indica el número de participantes.

9 Permite al usuario iniciar sesión como administrador.

# Regresa a la conferencia.

Al seleccionar el menú DTMF por cualquiera de los participantes, el administrador del SERVICIO y el resto de los participantes continuarán en la conferencia.

**3.3.2 Portal Web de Administración.** Es una aplicación que permite al usuario controlar de forma remota las sesiones de audioconferencia, ya sea, impidiendo o permitiendo el acceso de nuevos participantes a la sala virtual de conferencia y/o sacar de la misma a determinados participantes. Además, dicha funcionalidad cuenta con funciones como la de silenciar a los participantes, bloqueo de audio de la conferencia o terminar la misma al salir el administrador, entre otras.

**3.3.3 Inhibición de Música (On Hold).** El SERVICIO detecta cuando algún participante pone en "hold" la llamada mediante la cual se enlazó a la conferencia, bloqueando el sonido entrante de dicho participante a través de un "mute", con lo que se evita que la música de espera invada la conferencia, imposibilitando o interrumpiendo la comunicación de los demás participantes.

**3.3.4 Tonos de alerta.** Capacidad de reproducir un tono de alerta minutos antes de que el tiempo programado para la conferencia expire, con la finalidad de que el administrador pueda extender el tiempo de la misma. De igual forma puede reproducir un tono de finalización cuando el SERVICIO va a terminar la conferencia de manera forzada o anticipada.

**3.3.5 Grabación.** El SERVICIO permite al administrador grabar hasta 2 (horas) horas por cada evento de conferencia. Dicha grabación estará disponible para su descarga hasta por un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de la finalización del evento de que se trate.

**4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN**

El SERVICIO se podrá activar desde el portal de Internet [www.telmex.com/audioconferencia](http://www.telmex.com/audioconferencia) o a través de los canales comerciales que para tales efectos define Telmex.

Para contratar el SERVICIO se requiere: (a) tener previamente contratado con TELMEX una línea telefónica activa o el servicio de acceso a Internet, ya sea de mercado Residencial o Comercial, (b) cumplir con los requerimientos técnicos mínimos vigentes para el uso del portal Web, los

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE AUDIOCONFERENCIA TELMEX**

cuales se encuentran disponibles para su consulta en <http://telmex.com/web/negocios/audiokonferencia>, (c) contar con una cuenta de correo electrónico donde pueda recibir el número de audio y clave para el uso, (d) cumplir con el proceso de identificación y validación de cliente TELMEX que establezca para tal efecto en el portal [www.telmex.com](http://www.telmex.com), y (e) contar con un teléfono convencional (Fijo o Celular) en buena condiciones para el uso del SERVICIO.

**5. BAJA O TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

SERVICIO mensual. El CONSUMIDOR podrá realizar la baja del SERVICIO a través del canal de contratación por virtud del cual realizó la activación, en cuyo caso el SERVICIO dejará de funcionar de forma inmediata, y TELMEX facturará la última mensualidad en el siguiente Recibo Telmex.

SERVICIO por evento. El SERVICIO por evento concluirá al terminar su uso o al vencimiento del plazo máximo de duración, lo que ocurra primero, por lo que el SERVICIO dejará de funcionar en el momento en que el último participante termine o corte su llamada a la sala de conferencia virtual correspondiente, o se alcancen las 24 (veinticuatro) horas continuas de duración.

**6. CAMBIO DE NÚMERO.**

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que: (a) no podrá cambiarse el número telefónico de audioconferencia toda vez que la asignación por sistema es automática y es un número asignado por puerto compartido, (b) no existen cambios de plan o modalidad, por lo que en caso de que el CONSUMIDOR requiera cambiar su plan, éste deberá dar de baja los SERVICIOS seleccionados y contratar un nuevo plan que se adecue a sus necesidades.

**7. SOPORTE**

El servicio contará con el Soporte Técnico donde TELMEX prestará asesoría de lunes a viernes en horario de 9 de la mañana a 19 horas, a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 01 800 123 35 35 o en el Chat que se encuentra disponible en el

portal del SERVICIO, las fallas que aparezcan en horarios o días inhábiles se atenderán en el siguiente horario o día hábil con prioridad.

**8. FACTURACIÓN.**

El SERVICIO se cobrará de forma mensual a través del Recibo TELMEX o Cuenta Maestra, según corresponda. En lo que se refiere a la contratación del SERVICIO por evento, TELMEX efectuará un cobro único a través del Recibo TELMEX o la Cuenta Maestra, según corresponda.

Las partes acuerdan que no existen cargos de instalación, activación o penalización por baja anticipada de los SERVICIOS.

En caso de que el CONSUMIDOR no realice el pago oportuno del SERVICIO, TELMEX podrá suspenderlo, sin responsabilidad alguna, en cualquier momento, sin necesidad de declaración judicial.

**9. RESPONSABILIDADES**

TELMEX no será responsable de la precisión, calidad e idoneidad de la información que pueda ser obtenida mediante el uso de los SERVICIOS, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

TELMEX no se hace responsable de: (a) el contenido, alcance y/o el objeto de las conferencias que se lleven a cabo por el CONSUMIDOR, el usuario y/o los participantes con motivo de la contratación de los SERVICIOS, (b) la calidad del audio de la sala de conferencia, toda vez que cada llamada podría verse afectada por los operadores involucrados, y (c) los daños sufridos por el CONSUMIDOR, o por cualquier otra persona como resultado del uso apropiado o inapropiado del SERVICIO.

El uso que el CONSUMIDOR, el usuario y/o los participantes hagan del tráfico, así como de los servicios de telefonía fija o celular, son completamente independientes al SERVICIO, por lo que las fallas de audio que se originen por el uso de una línea telefónica y que sean imputables al proveedor del servicio de voz de que se trate, son independientes al SERVICIO, así mismo los costos del tráfico de la llamada (sean locales, nacionales, internacionales, celular o IP) que se origine por parte de los participantes para ingresar a las audiconferencias son independientes del pago de los costos y/o tarifas aplicables al SERVICIO.

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

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

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: \_\_\_\_\_