

Asistencia Técnica Plus

Condiciones generales y particulares para el uso de Asistencia Técnica servicio proporcionado por HP a través de TELMEX

1. CONDICIONES GENERALES Y ACEPTACIÓN.

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan el uso de los servicios de asistencia técnica (en adelante el "Asistencia Técnica Plus") que Teléfonos de México S.A.B (en adelante TELMEX) a través de HP (En adelante "PROVEEDOR") prestará en forma onerosa a sus usuarios.

La utilización de Asistencia Técnica Plus atribuye la condición de usuario de Asistencia Técnica Plus (en adelante el "usuario") y expresa de forma plena su adhesión y sin reservas a todas y cada una de las condiciones generales en la versión privada en el momento mismo en que el socio adquiera su plan anual, evento telefónico o evento en sitio para acceder al servicio de Asistencia Técnica Plus

En consecuencia, el usuario debe leer atentamente las condiciones generales en cada una de las ocasiones que se proponga utilizar el servicio Asistencia Técnica Plus. El acceso y/o la autorización de ciertos servicios y contenidos ofrecidos a los usuarios en y/o a través de Internet se encuentran condicionadas al cumplimiento de ciertos requisitos particulares que el usuario deberá de cumplir para efecto de proveerse de los servicios que ofrece el servicio Asistencia Técnica Plus, en adelante las condiciones particulares, por tanto con anterioridad a la utilización de dichos servicios y contenidos el usuario ha de leer atentamente también las correspondientes condiciones particulares. El acceso a y/o la utilización de los servicios y contenidos del servicio Asistencia Técnica Plus se proporcionarán en entera e incondicional aceptación de las condiciones particulares por parte de los usuarios respecto de los servicios vigentes a proporcionarse por TELMEX y EL PROVEEDOR al momento de la contratación.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. Asistencia Técnica Plus es un servicio de asesoría y asistencia técnica en instalación, configuración, uso y solución de problemas o fallas relacionadas con equipos de cómputo, equipos perimetrales (impresoras, scanners, consolas de juego, gadgets), redes en el hogar, navegación en Internet, aplicaciones de Internet, software, así como servicios de conexión a Internet. Esto con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes una opción práctica y simple para ayudarlos a resolver los imprevistos y fallas en equipos de cómputo, así como también asesorías para mejorar las habilidades digitales de nuestros clientes en cuanto a uso y aplicaciones de Internet.

Se ofrece en un plan Anual que se renovará automáticamente, mientras el cliente sea Infinitum o no lo cancele.

Los medios para atender al cliente serán:

- ✓ Vía Telefónica a través del 01-800-123-4335
- ✓ Soporte Remoto (conexión remota y segura al equipo del cliente)
- ✓ Asistencia en sitio (una asistencia al año por plan no acumulable)

Cualquier cliente TELMEX que facture en Recibo Telefónico y que no cuente con un plan anual podrá contratar alguno de los dos tipos de eventos que estén disponibles en la comercialización y vigentes a la fecha de la solicitud, así mismo los clientes que cuenten con un plan anual y hubiera consumido su visita incluida, podrán contratar los eventos que requieran de Asistencia Técnica Plus en casa:

- ✓ **Asistencia Técnica Plus en línea:** 1 evento de atención telefónica sin límite de tiempo que puede asesorar en problemas técnicos de la PC, equipos perimetrales y conexión y uso de Internet., sujeto al alcance que se puede brindar vía telefónica y por soporte remoto.
- ✓ **Asistencia Técnica Plus en Casa:** Visita en sitio del cliente (sujeto a ciudades con disponibilidad de servicio), especializándose en atención que no se puede aplicar vía telefónica, y en asesoría personal para desarrollo de habilidades digitales.

El cliente puede solicitar estos eventos de manera ilimitada (cada vez que lo requiera) y deberá cubrir el costo de atención en cada ocasión.

Tanto el plan anual como los eventos de asistencia son para clientes que facturen en Recibo TELMEX sin adeudo, tanto Residenciales como Comerciales y sólo se podrá contratar un plan por línea. Así mismo Telmex podrá realizar promociones temporales o permanentes a diferentes planes o paquetes sólo vigentes en el momento de la solicitud

1.2 CONTRATACIÓN. Los clientes TELMEX para efectos de allegarse de los servicios que brinda EL PROVEEDOR, deberán de realizar el llenado de sus datos personales en el formato de suscripción, en el portal de contratación en TELMEX.com o solicitar el servicio en el 01 800 123 22 22 o en cualquier tienda TELMEX; así mismo deberán de darse por enterados del contrato de adhesión correspondiente, además deberá de cubrir el costo de servicio en cualquiera de sus modalidades, para efectos de formalizar la relación entre ambas partes para protección del cliente y del PROVEEDOR, y con esto considerarse como suscrito al mismo, y adquirir el carácter de usuario.

Cuando el usuario realice su suscripción al servicio Asistencia Técnica Plus, se le confirmará con una Orden de servicio y se le enviará un correo electrónico de Bienvenida, para acceder a los servicios que ofrece Asistencia Técnica Plus, el usuario utilizará su número telefónico y Orden de servicio.

El servicio Asistencia Técnica Plus, se obtendrá en cualquiera de sus modalidades mediante el pago del precio predeterminado en el formato de suscripción, mismos que estarán visibles en las ventanas de información de TELMEX.com. Las tarifas podrán ser modificadas por parte de TELMEX sin afectar los intereses de los usuarios que se hubieren suscrito con anterioridad.

1.3 PAGOS A DOMICILIO A TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN ASISTENCIA. En el caso de que el usuario desee solicitar servicios de asistencia en sitio en su domicilio, el usuario tendrá la opción de solicitarlos en los canales mencionados en el presente contrato y que se le efectúe el cobro en el momento de la contratación, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del servicio de asistencia en Sitio a los técnicos especializados.

1.4 PAGOS DE REFACCIONES: El servicio Asistencia Técnica Plus no incluye refacciones o materiales de trabajo, por lo que para los casos en que el técnico especializado determine que existe partes dañadas que requiere una refacción, el Técnico especializado en sitio informará y cotizará dicho cambio y sólo realizará dicho trabajo de sustitución previa Información, autorización con la firma del Acta de Revisión en sitio y cotización y pago del cliente. Este pago se hará directamente al Técnico especializado en sitio por lo que se establece como condición general que todos los pagos que se hagan al personal del PROVEEDOR por pago de servicios y por cualquiera de las refacciones, el usuario le deberá de exigir un recibo membretado y foliado indicando el importe, y en caso de requerir factura deberá solicitarla en el momento y presentar copia de su RFC , una vez solicitada la factura el usuario la recibirá en su domicilio en un plazo no mayor a 4 días naturales a partir de la fecha de solicitud. Así mismo se establece que cualquier trabajo en sitio así como refacciones tiene una garantía de 30 días naturales a partir de la firma del acta de aceptación.

Por tanto se establece que TELMEX no tiene ninguna responsabilidad de los acuerdo que se tenga entre los particulares.

2. OBJETO.

A través de TELMEX.com, se proporcionará a los usuarios la utilización de diversos servicios de asistencia técnica (en adelante los "servicios") a disposición de los usuarios.

TELMEX se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso la estructura y configuración del Portal, así como también se reserva el derecho a modificar o eliminar, en cualquier momento y sin previo aviso las condiciones para acceder y/o utilizar el Portal, proporcionando a sus usuarios consumidores las políticas respecto de dichas modificaciones, así como poniendo a su disposición la información necesaria.

3. DATOS DE CARACTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.

Para acceder a utilizar los servicios de Asistencia Técnica Plus, es necesario que los usuarios proporcionen sus datos de carácter personal (en adelante "los datos personales") dentro del formato de suscripción, mismos que TELMEX y el

PROVEEDOR, tratará e incorporará a un fichero automatizado que en su caso estará registrado y dado de alta ante la autoridad competente.

TELMEX y EL PROVEEDOR garantizará la confidencialidad de los datos personales de los usuarios, para efecto de lo cual adoptará las medidas de seguridad en sus instalaciones, sistemas, lo anterior sin perjuicio de que TELMEX o EL PROVEEDOR revele a las autoridades públicas competentes los datos personales o cualquier otra información que obre en su poder o sea accesible a través de sus sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al caso.

Los usuarios de este servicio son clientes de TELMEX, por lo que el PROVEEDOR no podrá hacer uso de la base de datos de los contactos que contenga la información ni ofrecerá a los clientes sus servicios una vez terminado el Contrato.

Los usuarios tienen reconocidos y podrán ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición comunicándose con TELMEX.

Así mismo los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus datos personales, y se compromete a mantenerlos debidamente actualizados.

El usuario reconoce que al proporcionar su información de carácter personal, otorga a TELMEX y al PROVEEDOR la autorización a que hace mención el artículo 109 de la Ley Federal de Derechos de Autor.

4. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

El usuario tendrá derecho a solicitar asistencia en sus diferentes modalidades durante el periodo de vigencia de su servicio.

La asistencia que proporcionará el PROVEDOR se realizará de conformidad con las siguientes modalidades y en los términos que se señalan:

4.1 TIPO DE ATENCIÓN DENTRO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PLUS

- ✓ Soporte telefónico ilimitado 7x 24 en el número 01-800-123-4335
- ✓ Soporte Remoto ilimitado 7 x24
 - Sólo se realizará cuando el asesor lo considere necesario y sólo bajo la autorización explícita del cliente.
- ✓ 1 (una) Asistencia en sitio anual por plan: bajo solicitud y autorización del cliente (No son acumulables)

4.2 DETALLE DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

- Asesoría en la Configuración de Periféricos y dispositivos electrónicos: El asesor responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la Instalación de Anti-Spyware, Antivirus, Antiphishing y firewall: El asesor brindará ayuda e información al Usuario para la configuración en su equipo de anti-spyware, Antivirus, Antiphishing y firewall.
- Asesoría para el Filtrado de Contenidos (control parental).
- Consulta sobre Software ó Hardware: El asesor brindará al Usuario la información que solicite acerca de Software o Hardware que éste posea o desee adquirir. Si el Usuario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del asesor y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware sobre la que se solicita la información.
- Asesoría en el Registro de Dominios: El asesor apoyará al usuario en el registro de dominios en Internet o le ofrecerá el servicio que TELMEX tenga vigente sobre creación de páginas y/o dominios.
- Solicitud de Cotizaciones para el envío de un técnico a domicilio, cuando ya se haya agotado su visita anual sin costo.
- Asesoría en el manejo de Sistemas Operativos como Windows XP, linux y Mac OS y sus diferentes versiones.
- Asesoría en la instalación y configuración tanto de Software como de Hardware.
- El software que recibirá atención telefónica es: Windows, Word, Excel, PowerPoint, Outlook y aplicaciones en Internet como Hotmail, servicios de valor agregado Infinitum, antivirus comerciales, Acrobat, Access y

aplicaciones de bases de datos, navegadores de Internet como Microsoft Internet Explorer, Fire fox, Safari, Google en todas sus versiones.

- Asesoría en aplicaciones de Internet y servicio Web (Ejemplo: Redes sociales, Mensajería instantánea, entretenimiento en línea, etc.)
- Diagnóstico y solución para problemas que se presenten en Hardware, Software, equipos periféricos y gadgets.
- Soporte para la transferencia y sincronización de música.
- Soporte para el respaldo de archivos mp3.
- Soporte para la sincronización de equipo de telefonía móvil o cámaras digitales con PC y laptops.
- Soporte para hacer respaldos de información hasta 5 Gb.
- Soporte para la instalación de una computadora a una red existente.
- Soporte para la optimización de archivos temporales y configuración del Sistema.
- Soporte para el respaldo de información en dispositivos externos del propietario.

4.3 DETALLE DE ASISTENCIA REMOTA: En caso que se trate de un servicio de asistencia técnica que por la problemática presentada no pueda resolverse vía telefónica y/o correo electrónico, el Usuario podrá recibir asistencia remota, bajo su autorización, mediante la toma del control de forma remota y segura por parte del asesor de los dispositivos en cuestión.

- Para ejecutar la asistencia remota, el Usuario deberá acceder a un sitio web específico y/o permitir la instalación de un software de conectividad o acceso en su computadora. La instalación de dicho software está sujeta a que la computadora del usuario sea compatible con el mismo y sólo bajo la autorización explícita del cliente. se podría conservar la grabación de la llamada como respaldo de la autorización verbal del usuario.
- El PROVEEDOR deberá de tener un software y/o hardware propietario para poder realizar la asistencia remota
- A través de la atención remota no se pueden realizar las siguientes tareas:
 - Formateo de la computadora.
 - Modificación del BIOS.
 - Cambio y/o asignación de claves nuevas.
 - Reinstalación de sistema operativo.
- La asistencia remota no podrá prestarse si no existe alguna de las siguientes condiciones:
 - Que se cuente por parte del usuario con banda ancha instalada, configurada y funcionando.
 - Que se tengan los puertos configurados tanto para hardware como software por parte del usuario, para que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado.
 - Que no exista restricción de algún software o hardware que impida el acceso a los equipos por configuraciones avanzadas de seguridad.
 - Que el usuario no pueda acceder al sitio web indicado por el Asesor y/o no permita la instalación de un software de conectividad.
 - Que no se cuente con los drivers o software's de apoyo originales de los componentes a configurar.

4.4 DETALLE DE ASISTENCIA EN SITIO: En caso que el usuario así lo requiera, el PROVEEDOR programará una cita con un técnico especializado para asistirlo en su domicilio con las siguientes características

- En póliza vigente el usuario tiene derecho a una visita al año sin costo y con costo para eventos fuera de la póliza se contratan en el 01 800 123 22 22 y posteriormente se programan el 01-800-123-4335
 - Los horarios de atención son de 9 a 18 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los sábados
 - El usuario podrá programar su cita en la fecha y horario que requiera, sujeto a disponibilidad de Distancia, días y horarios.
 - El PROVEEDOR deberá realizar la visita en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio de asistencia en sitio, salvo que el usuario lo solicite en otra fecha y hora.
 - De ser el caso el usuario sólo podrá reprogramar con un mínimo de 4 horas de anticipación a la cita y estará sujeto a disponibilidad.
- El servicio está sujeto a disponibilidad de las localidades enlistadas en el Portal de TELMEX
- De existir duda, el PROVEEDOR es responsable de informar al cliente si la cobertura del servicio esta dentro de esta distancia.
- La atención podrá incluir la ejecución de uno o más de los conceptos señalados a continuación:

- Limpieza del equipo de cómputo y/o periféricos.
- Limpieza de archivos temporales, y una optimización de la configuración del sistema.
- Instalación de sistemas operativos.
- Respaldo de información a petición del usuario (para este servicio el Usuario deberá disponer de un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo el respaldo para la prestación de este servicio)
- Asesoría de garantías de equipo.
- Entrenamiento personalizado (Capacitación básica en el uso de dispositivos, aplicaciones, programas y software)
- Configuración de redes inalámbricas.
- Instalación de cableado del servicio Infinitem y equipos perimetrales.
- Configuración de equipos de cómputo personal.
- Sustitución de partes dañadas del equipo de cómputo y/o periféricos;
 - El PROVEEDOR brindará el servicio, pero el costo del material empleado correrá a cargo del Usuario así como el costo de cualquier otro tipo de consumible.
 - En la visita se evaluará si se requiere cambio de partes dañadas,
 - En caso de que el técnico especializado detecte que algún componente del equipo de cómputo o asociado tenga una falla que no pueda ser resuelta en sitio, el Técnico especializado presentará la cotización del costo de la reparación, especificando las condiciones y el tiempo de la reparación.
 - El cliente debe autorizar el presupuesto presentado.
 - El pago se hará directamente al PROVEEDOR bajo el proceso de cobro que tenga. Por lo que TELMEX queda liberado de cualquier responsabilidad de dichos acuerdos entre particulares
 - El cliente firmará de Vo. Bo. con su garantía respectiva.
- Instalación y actualización de software con licencia (original) y/o versiones gratuitas.
- Limpieza de archivos temporales, y optimización de la configuración del sistema.
- Instalación y/o configuración de hardware (Lectores y quemadores de CD, DVD, impresoras, scanners, memorias, tarjetas de video, sonido y tarjetas de red)
- La instalación y/o configuración es posible solo si, el Usuario tiene los drivers o CD's originales de instalación para las versiones de sistemas operativos y/o software
- En la instalación de software y hardware es necesario que estos sean compatibles con el equipo, o el mismo, tenga los requerimientos necesarios para soportarlos.
- Chequeo básico de PC, optimización de PC
- El asesor o técnico especializado recomendará al usuario realizar el respaldo de su información o el usuario podrá solicitar el apoyo del Técnico especializado para realizar el respaldo.
- En caso de no realizarse dicho respaldo el Asesor o Técnico especializado debe informar sobre la posibilidad de pérdida de información e informar que El PROVEEDOR y/o TELMEX no serán responsables de la pérdida de información del usuario.
- En caso de que el Técnico especializado necesite llamar a Soporte, o a su supervisor, podrá solicitar al usuario le brinde acceso a una línea telefónica.
- El usuario podrá solicitar sin límite de eventos servicios adicionales en su domicilio, respecto de los cuales deberá de pagar la tarifa oficial vigente en el momento de su solicitud, misma que se informará en TELMEX.com
- El cargo por evento de asesoría en casa será liquidado facturado en su Recibo TELMEX y liquidado a TELMEX bajo los procesos vigentes de TELMEX para cobro y pago.
- Requisitos para que el PROVEEDOR pueda atender en sitio:
 - Confirmar para la visita:
 - Nombre y datos completos del dueño de la línea
 - Nombre y datos completos del Contacto
 - Referencias de domicilio y confirmar datos de domicilio
 - Ubicarse en el domicilio de entrega, el día programado para la entrega de la Solución
 - El día programado de la visita el técnico especializado deberá entregar la siguiente documentación:
 - Folio y/o Orden de Servicio
 - Estar presente el usuario o Contacto de Instalación en el momento de entrega de la solución, activación, entrenamiento y/o configuración. Tiempo aproximado 180 minutos.

- Que el usuario firme acta de aceptación de término de trabajo, cotización en caso de que se requiera o tomar otra decisión relacionado al equipo en cuestión.
- Realizar el PAGO al PROVEEDOR del monto total de la factura de acuerdo a la cotización previa en caso de que vaya entregar el equipo arreglado con las refacciones,
 - Para la instalación, reparación, configuración de equipos o perimetrales el cliente debe:
 - Contar con acceso cercano (máximos 2 mts.) a una línea de energía eléctrica de corriente alterna con un mínimo de 3 contactos polarizados y su línea telefónica activa y libre para ser ocupada.
 - Drivers de los equipos de cómputo.
 - Para soporte al servicio de Infitum, módem cualquier falla relacionada con la conexión a Internet
 - Una conexión a Internet, esta deberá tener configurado y contar con Interfaz Ethernet para conexión a Internet (RJ45). La conexión que se garantiza y se ofrece soporte bajo las políticas vigentes del servicio Infitum.
 - Para soporte, configuración y mantenimiento de aplicaciones de Internet, programas y Software
 - Que la aplicación, software o Programa tenga su licencia.
 - Para capacitación en sitio
 - Que se encuentre el usuario o persona a quien se va a capacitar.

4.5 CHAT DE CONSULTA Durante el periodo de vigencia de la Póliza, el usuario mediante el sitio de la página web de TELMEX, tendrá derecho a acceder al Chat de consulta que le permite acceder en tiempo real a un Asesor para solicitar asistencia técnica o dudas de software autorizadas en el presente contrato. La consulta de Chat se proporcionará sin límite de eventos con el mismo horarios de 7 x 24 y es parte del Alcance Telefónico

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

- El servicio sólo cubre un número determinado de localidades (según anexo de cobertura). Por lo que es obligación del usuario asegurar que su domicilio esta dentro de la lista de ciudades de cobertura antes de contratar. En caso de duda el usuario puede consultar su disponibilidad en el número 800 de soporte.
- El soporte, instalación y mantenimiento de software sólo aplica para aplicaciones correctamente legalizadas y/o con licencias vigentes.
- El soporte, instalación y mantenimiento de hardware (Equipos de computo, periféricos entre otros) sólo aplica para equipos correctamente legalizadas o de marca, es decir no se podrá atender equipos armados o conocidos como máquinas blancas
- El soporte se limita a las aplicaciones mencionadas en el apartado de descripción de servicio.
- El Técnico especializado en sitio no puede realizar ninguna modificación al cableado eléctrico del usuario, bajo ninguna circunstancia.
- El periodo de garantía inicia a partir de que el usuario tiene en su poder la copia del acta de aceptación.
- Las garantía de refacciones son de 30 días naturales a partir de la firma del acta de aceptación del servicio
- El PROVEEDOR es el único responsable sobre las garantías de las partes y composturas de los equipos.
- No se garantiza que para las composturas de equipos, las partes o refacciones existan, por lo que se le debe informar al cliente de la posible limitante antes de la cotización
- No existe formateo de discos duros

5. SOLICITUD DE SERVICIO.

El usuario podrá solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia Técnica Plus a través de nuestros medios de contacto, que son:

Teléfono 01-800-123-4335

Página WEB: www.TELMEX.com/asistenciatecnicaplus

Para proporcionar el servicio vía chat, el socio tendrá que:

- Ingresar a la Página web de TELMEX.com
- Seleccionar el servicio Asistencia Técnica Plus
- Ingresar su número de teléfono

Para proporcionar el servicio, el Asesor telefónico solicitará al usuario algunos de los siguientes datos:

- Número de Usuario
- Número de póliza
- Nombre del Usuario
- Marca y tipo de computadora
- Teléfono donde se le pueda contactar, en caso que haya cambiado el original

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

5.1 RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA Cuando el usuario solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

- 1) Estará cerca de su equipo de cómputo, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a solucionar la falla.
- 2) Deberá de mantener encendida su computadora.
- 3) Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.

6. UTILIZACIÓN DEL PORTAL, DE SU CONTENIDO Y DE LOS SERVICIOS.

El usuario estará consciente, reconoce y acepta voluntariamente que el uso del Portal y de los servicios serán bajo su única y exclusiva responsabilidad.

7. GARANTÍAS.

7.1 DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD el PROVEEDOR garantiza la disponibilidad y continuidad de los servicios, siempre y cuando no se incurra en alguno de los supuestos señalados como excluyentes de garantía o excluyentes de responsabilidad.

7.2 UTILIDAD EL PROVEEDOR garantiza que los servicios que proporcionarán sean útiles para la asistencia de los usuarios, siempre y cuando no se incurra en alguno de los supuestos señalados como excluyentes de garantía o excluyentes de responsabilidad.

7.3 FIABILIDAD EL PROVEEDOR garantiza la fiabilidad de los servicios, para que los usuarios puedan efectivamente acceder a las distintas páginas de web y a los servicios que en estas se presentan, y en caso de que algún imponderable se llegase a presentar se puedan solicitar los servicios por parte del usuario por alguno de los otros medios de contacto señalados en el apartado de "solicitud de servicio". La garantía de fiabilidad se otorga siempre y cuando no se incurra en alguno de los supuestos señalados como excluyentes de garantía o excluyentes de responsabilidad.

7.4 DAÑOS AL EQUIPO DE CÓMPUTO

El PROVEEDOR solo será el único responsable de los daños que sus especialistas causen a su equipo de cómputo y/o periféricos, siempre y cuando el usuario acredite que se debe a descomposturas o servicio efectuado a su equipo por nuestro personal y/o tengan relación directa con el servicio recibido, debiendo reportarlo de inmediato.

Queda prohibido que el usuario permita que los especialistas tengan acceso o intenten arreglar la instalación eléctrica, telefónica o muebles en que este instalado el equipo, en caso contrario será bajo su absoluta responsabilidad.

8. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

8.1 EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

No existirá garantía en los siguientes supuestos:

- 1) Se proporcionarán los servicios especificados en el apartado de "Condiciones de acceso y utilización de los servicios de asistencia", fuera de estos, se cobrarán los servicios adicionales de acuerdo a la tarifa vigente Asistencia Técnica Plus
- 2) El contrato de adhesión de servicio aplica solo para computadoras con procesador Pentium, 586 ó posterior.
- 4) El PROVEEDOR y TELMEX no son responsables por fallas que sean imputables al fabricante del equipo.
- 5) La instalación de software solo se realizará si este es original y el socio posee todos los derechos de usuario. No se instalará ningún tipo de software que no cuente con las licencias necesarias para su uso.
- 6) El costo de las licencias de software, hardware, periféricos y/o consumibles son por cuenta del usuario.
- 7) El PROVEEDOR proporcionarán asistencia remota a solicitud de los usuarios, sin embargo, EL PROVEEDOR Y TELMEX no se harán responsable por ningún tipo de corrupción de datos o problemas del sistema que pudieran presentarse mientras se encuentre conectado al equipo del usuario.
- 8) Por los equipos de cómputo que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, que originen o influyan en la avería del equipo.

8.2 LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

No existirá responsabilidad en los siguientes supuestos:

- 1) Los causados por mala fé del cliente (por ejemplo: falsedad en los datos, mal uso del servicio, intento de soborno, etc.).
- 2) Cuando el cliente no cubra los requisitos solicitados por el PROVEEDOR y TELMEX como beneficiarios de este servicio.
- 3) Los accidentes provocados por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinarios, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- 4) Eventos provocados por hechos y actos de terrorismo, motín o tumultos populares, actos de fuerzas armadas, de seguridad en tiempos de paz y los derivados de la energía nuclear radioactiva así como huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, intento de robo o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- 5) Falta de servicios telefónicos, Luz que impidan se preste el servicio remoto.
- 6) Los equipos de cómputo que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, que originen o influyan en la avería del equipo
- 7) Cuando el equipo de cómputo haya sido introducido ilegalmente al país.
- 8) Cuando el usuario no proporcione los datos o documentación necesaria que lo identifiquen como afiliado del servicio o como propietario del equipo.
- 9) Cuando el beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en ésta Guía de Servicios.
- 10) Participación del beneficiario en actos delictuosos y que para este efecto use el equipo de computo.
- 11) EL PROVEEDOR y TELMEX se reservan el derecho de admitir al afiliado con el que tenga experiencias negativas.
- 12) EL PROVEEDOR y TELMEX no son responsables por el uso de software que no sea original y no contenga los permisos establecidos por la ley para el uso de software.
- 13) Daños causados por mantenimiento de personal no autorizado ajeno a APROVEEDOR y a TELMEX
- 14) Daños causados al equipo por variaciones de corriente que resulten en pérdida de información y/o software instalado en el equipo, ni cualquier tipo de daño físico que resultara de estas variaciones.
- 15) EL PROVEEDOR o TELMEX no cuenta con derechos sobre toda la información técnica de los proveedores, fabricantes y/o desarrolladores de software por lo tanto no está habilitado para resolver problemas cuyo origen

sea el fabricante del hardware o el desarrollador del software y podría no estar habilitada para tener contacto directo con ellos.

- 16) Ni TELMEX ni EL PROVEEDOR no serán responsables por la información almacenada en cualquier tipo de medio ni se responsabiliza por la pérdida de software o datos. El cliente está de acuerdo en que la responsabilidad total de la información es por su cuenta y libera TELMEX y al PROVEEDOR de cualquier responsabilidad presente y futura.
- 17) EL PROVEEDOR no es responsable por las reparaciones realizadas por su personal fuera del horario establecido y que no cuenten con el respaldo de una orden de servicio oficial expedida por ELPROVEEDOR.
- 18) Ninguna parte del WEB Site, incluyendo Logotipos, gráficas, sonidos o imágenes pueden ser reproducidas o retransmitidas sin el permiso por escrito de EL PROVEEDOR.
- 19) El uso de los documentos contenidos en el WEB Site es para uso personal e informativo y no podrá ser copiado o retransmitido por ningún medio.
- 20) Ningún Logotipo, gráfica, sonido o imagen dentro de nuestro WEB Site o dentro de algún otro WEB Site Propio, rentado, licenciado o administrado por EL PROVEEDOR puede ser copiado sin el permiso por escrito de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR sacará en paz y a salvo a TELMEX respecto de cualquier reclamación de El Cliente.

9. DENEGACIÓN Y RETIRA DEL ACCESO AL PORTAL Y/O A LOS SERVICIOS.

TELMEX se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al portal y/o los servicios, en cualquier momento por iniciativa propia o a instancia de alguna autoridad a aquellos usuarios que incumplan estas condiciones generales o las condiciones particulares que resulten en la aplicación de los servicios.

10. VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

El portal así como los diseños de las páginas web Asistencia Técnica Plus, serán protegidos por la Ley Federal de Derechos de Autor en lo conducente, por lo que queda prohibida la violación a los mismos, o bien por la reproducción parcial o total de estos, ya que en su caso las personas que se coloquen en los supuestos marcados por dicha ley se harán acreedores las sanciones previstas por la misma.

11. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios que ofrece TELMEX estarán sujetos a la vigencia de los servicios adquiridos por cada usuario, al término de la cual sin necesidad de previo aviso TELMEX suspenderá los servicios. Los usuarios podrán efectuar la renovación de sus servicios automáticamente, de conformidad con las tarifas de precios a usuarios vigentes en el momento del vencimiento siempre y cuando este al corriente en los pagos realizados en su recibo telefónico TELMEX.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE.

El usuario al hacer uso del portal y de los servicios acepta de manera expresa someterse, en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los Tribunales del Distrito Federal, así como a las leyes sustantivas y procedimientos aplicables para el caso en concreto, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad, residencia o lugar de negocios pudiese corresponderle en el presente o en el futuro.