

## SERVICIOS DIGITALES

El CLIENTE reconoce y acepta los términos y condiciones de los SERVICIOS DIGITALES que ofrece Teléfonos de México S.A.B. de C.V.(TELMEX), por lo que en caso de presentarse cualquier controversia subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos en este documento y cuya cantidad, capacidad, plataforma, configuración, vigencia y uso quedará sujeto a las siguientes políticas de uso:

### Descripción:

Los SERVICIOS DIGITALES son servicios adicionales que ofrece TELMEX a los Clientes Residenciales y Comerciales que cuenten con una línea de voz TELMEX.

#### 1. Buzón de voz.

Es un contestador automático individual que permite almacenar mensajes de voz de llamadas que recibe la línea TELMEX que tiene activo el servicio para posteriormente consultarlos desde la misma línea que se activó el servicio marcando \*86 o desde otra línea marcando \*88.

##### Funciones:

BUZÓN POR LÍNEA	1
MENSAJES A DEPOSITAR	60
EN QUE MOMENTO SE ACTIVA	Ocupado y No contesta
TIEMPO X MENSAJE DEPOSITADO	120 Segundos
TIEMPO DE MENSAJE BIENVENIDA	10 Segundos
ESCUCHAR, GUARDAR Y BORRAR	✓
NIP DE ACCESO	✓
ALMACENAR MENSAJES NUEVOS	7 Días
ALMACENAR MENSAJES ESCUCHADOS	7 Días
MENSAJES GUARDADOS	5 Días
ACCESO *86 (EN DOMICILIO)	✓
ACCESO *88 (DOMICILIO DIFERENTE)	✓
NOTIFICACIÓN DE MENSAJE IIME (TONO)	✓

##### Funcionamiento

- Una vez activado en la línea marca \*86 y sigue las instrucciones para personalizar tanto la clave de acceso como el mensaje de bienvenida.
- Para recuperar tus mensajes marca \*86 desde el teléfono que tiene activo el servicio.
- Para recuperar tus mensajes desde otro teléfono de cualquier parte de México, marca \*88 + número de teléfono (10 dígitos) + # + Clave Personal + #.
- Para programar cuántos timbres a sonar para que se active el Buzón, marca \*66\* + Número de segundos + #. Cada 5 segundos corresponden a un timbre

En caso de no recordar tu clave, marca 800 123 2222, donde te ayudarán a recuperarla.

#### 2. Sígueme

Permite que las llamadas que llegan a la línea se puedan redirigir a otra línea de manera automática o en caso de que el cliente no pueda contestar.

Funcionamiento: Tiene 3 opciones:

- Para que tus llamadas se transfieran en automático a otra línea:
  - Para activar Marca \*21\* + el número de teléfono a 10 dígitos donde deseas recibir la llamada + el signo de #.
  - Para desactivar, sólo marca #21#
- Para que tus llamadas que no contestas se transfieran a otra línea (Es decir, tienes 20 segundos para contestar en tu línea y si no contestas se transfiere a otra línea que definas):
  - Para Activar marca \*61\* + teléfono a 10 dígitos donde deseas recibir la llamada + el signo de #.
  - Para desactivar marca #61#.
- Para transferir las llamadas cuando tu teléfono está ocupado:
  - Para activarlo marca \*67\* + teléfono a 10 dígitos donde deseas recibir la llamada + #.
  - Para desactivar marca #67#.

Nota: Si tienes activado el Buzón de voz, con "Sígueme" evitas que entre el Buzón.

Este servicio genera el cobro de una llamada local o celular según sea el caso a donde se transfiera. Cuando está activado "Sígueme", el tono de invitación a marcar cambia y se reestablece cuando se desactiva.

### 3. Tres a la vez

Este servicio permite incluir a una tercera persona en una llamada ya establecida, (para ello necesitas un teléfono de tonos).

Funcionamiento:

- Ya tienes una llamada establecida con una segunda persona
- Marca el signo de R + Número de teléfono de la tercera persona que quieres incluir.
- Si la persona contesta, marca: R + 3.
- Si la persona no contesta o está ocupado, regresa con la otra persona marcando: R + 1.

Nota: Algunos teléfonos tienen en lugar de la "R" la palabra "FLASH" o teclas con el nombre del servicio.

Si también tienes activado Llamada en Espera y estás hablando con alguien en una primera llamada, al escuchar el "Beep - Beep" de aviso de que quiere entrar una segunda llamada, puedes tomarla marcando R+2 y si quieres incluirla con la primera llamada, marca R+3.

Si no quieres incluirla marca R+1 para cortarla y regresar a la primera llamada.

### 4. Llamada en Espera

Este servicio te avisa con un tono de "Beep - Beep" y te permite tomar una segunda llamada cuando estás hablando por teléfono en una primera llamada sin necesidad de colgar. Se puede pasar de una llamada a otra las veces que se desee.

Funcionamiento:

- Se activa marcando \*43# y se desactiva marcando #43#. Una vez activado, el servicio te avisa con un Beep-Beep que tienes otra llamada.
- Para tomar la segunda llamada marca: R + 2.
- Para cortar la segunda llamada y regresar a la que está en espera marca: R + 1.
- Algunos teléfonos tienen en lugar de la "R" la palabra "FLASH" o teclas con el nombre del servicio.

### 5. Identificador de llamadas

Este servicio permite ver en la pantalla de teléfono el número telefónico de quien está llamando, para poder utilizar este servicio se necesita un teléfono que incluya la pantalla que muestra la identificación de llamadas.

Funcionamiento:

- Este servicio no requiere de programación.
- En la pantalla del Identificador aparecen los 10 dígitos del número de teléfono desde donde están llamando.
- Teléfonos de otras compañías que no se identifican, números 800 o con conmutador pueden no aparecer en el identificador de llamada o pantalla en blanco.

### Requisitos de uso:

- Contar con una línea TELMEX
- Activar el servicio.
- Contar con un teléfono de tonos (preferentemente homologado por TELMEX)

### Precios:

Servicio digital	Tarifa (Impuesto Incluido)
Activación por Servicio digital	\$23.20
Renta Mensual de Servicio digital	\$29.87
Renta Mensual Paquete de 2 a 3 Servicios Digitales	\$59.74
Renta Mensual Paquete de 4 Servicios Digitales	\$77.66
Renta Mensual Paquete de 5 Servicios Digitales	\$95.58

- El servicio de Sígueme genera el cobro de una llamada local o celular según sea el caso a donde se transfiera
- El servicio de Buzón genera una llamada local completado al momento de que contesta el buzón y la compañía telefónica correspondiente cobrará de acuerdo con el servicio que tenga contratado el llamante.
- La llamada de consulta de buzón desde \*88 o \*86 no genera ningún costo.

Para más información, consulta: <https://telmex.com/web/asistencia/servicios-digitales>

### Canales de contratación, baja y soporte

- **Canales de activación y baja:** En Centro de Atención TELMEX o en el 800 123 2222 para líneas residenciales, 800 123 0321 par líneas comerciales.
- **Canal soporte:** Para reportar falla del servicio marca 050.

### Cambio de domicilio o cambio de número

Los Servicios Digitales están condicionados a una línea y al número TELMEX, por lo que el cambio de domicilio de número de la línea se lleva los Servicios Digitales.

## **Cargo por baja del servicio.**

No aplica ninguna penalización por baja del servicio.

## **Condiciones y Responsabilidades de uso**

Los "Clientes" reconocen y aceptan que:

Los Servicios Digitales son independientes al uso de la línea o el servicio de Internet, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares.

El CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley antes referida, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de los centros de atención TELMEX que se indican en la página web: [www.TELMEX.com](http://www.TELMEX.com).

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

La capacidad de almacenamiento del Buzón de voz está determinada de acuerdo con la plataforma que se encuentre vigente al momento de la activación, cualquier modificación será publicada en la página de Internet [www.telmex.com](http://www.telmex.com), por lo que el CLIENTE será responsable de consultar en su Buzón la cantidad de mensajes recibidos. Todos los mensajes quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima y durante el tiempo establecido. Una vez que se haya excedido dicha capacidad, los nuevos mensajes entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CLIENTE será responsable de almacenar los mensajes que considere apropiados utilizando sus propios medios.

El servicio de Buzón de voz que TELMEX identifique no se ha utilizado (es decir, que el cliente no haya ingresado con \*86 o \*88 para consultar sus mensajes) en un año, este será borrado de la plataforma, junto con sus mensajes guardados y mensaje de bienvenida y su clave de acceso).

Es responsabilidad del Cliente el uso del Buzón de voz y los mensajes guardados por lo que se recomienda no compartir su Clave de acceso, así mismo se recomienda que el cliente conozca el uso del servicio para no borrar por accidente los mensajes ya que no podrán ser recuperados, incluyendo el mensaje de bienvenida.

TELMEX no será responsable de los mensajes recibidos y/o guardados en el Buzón de voz que sean borrados, estén incompletos o no se escuchen correctamente debido a que el remitente no lo haya depositado el mensaje correctamente. Por lo que TELMEX no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CLIENTE por pérdida de información.

Para el cambio o recuperación de clave de acceso del Buzón de voz, se requiere que el cliente demuestre ser el titular de la línea, bajo el método que indique TELMEX. De no cumplir con el requerimiento de autenticación de ser el titular no será posible realizar el cambio o recuperación.

Los paquetes Infinitum (incluyen línea de voz y servicio de internet) que incluyen sin costo los Servicios Digitales, es responsabilidad del Cliente solicitar en los canales de atención, la activación de los servicios para su uso.

El Cliente es responsable de solicitar la activación de los Servicios Digitales a través de los canales de atención indicados.

El Cliente es responsable de contar con equipo telefónico de tonos correctamente funcional y homologado a los servicios TELMEX, para que los Servicios Digitales funcionen correctamente.

La funcionalidad de los Servicios Digitales es independiente del correcto funcionamiento del servicio de voz. Por lo que los términos se refieren a las funciones específicas de los servicios.

La funcionalidad de los servicios se indica en la parte superior del presente documento, por lo que, el presente documento de Políticas de Uso y cualquier modificación que sufra será publicada en la página de Internet [www.TELMEX.com](http://www.TELMEX.com), en virtud de lo anterior, el CLIENTE será responsable de consultar la página de Internet [www.TELMEX.com](http://www.TELMEX.com) con la finalidad de identificar, las presentes Políticas de Uso, no han sufrido alguna modificación.

TELMEX, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir el "SERVICIO", en caso de que el "Cliente" de que se trate incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación:

Por falta de pago oportuno; por baja de la línea TELMEX, por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones; por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato de Suministro de Telefonía Básica y/o Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum según corresponda.