telcel M.R.

No. de Cuenta: ANEXO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. R.F.C. RDI-841003-QJ4 Lago Zurich No.245

Col. Ampliación Granada C.P. 11529 México, D.F. Tel.: (55) 2581-3700. E-MAIL: sercli1@mail.telcel.com

I. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN CONTRATADO

No. De Línea: ANEXO ◯CPP ◯MPP ◯Plazo Libre ◯Plazo Forzoso: ANEXO

Plan Tarifario: ANEXO

Cargo Fijo Mensual (Renta): ANEXO * Tarifas autorizadas y registradas por el IFT.

Minutos Incluidos: ANEXO

SMS Incluidos: ANEXO

Megabytes (MB) Incluidos: ANEXO

Números Gratis Todo Destino: ANEXO

Redes Sociales Incluidas: ANEXO

Otros Servicios Incluidos:

II. EQUIPO TERMINAL

◯Equipo Propio

Marca: ANEXO

Modelo: ANEXO

IMEI: ANEXO

ICCID (SIM Card): ANEXO

◯ Equipo Provisto

Marca: ANEXO

Modelo: ANEXO

IMEI: ANEXO

ICCID (SIM Card): ANEXO

Costo Total: $ ANEXO Pago Inicial: $ ANEXO

Cargo Mensual por Equipo: $ ANEXO

III. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: COMPAÑÍA OPERADORA DEL CENTRO CULTURAL Y TURISTICO DE TIJUANA SA DE CV Fecha de Nacimiento o RFC: OCC800922SY8

Calle: PASEO DE LOS HEROES Número Exterior: 9350

Colonia: ZONA URBANA RIO TIJUANA Número Interior:

Entre la Calle: y la Calle C.P.: 22010

Ciudad: TIJUANA Entidad Federativa: BAJA CALIFORNIA Delegación/Municipio: TIJUANA

Correo Electrónico: secrecmat@cecut.gob.mx

Teléfono Particular: Teléfono de Oficina: 6646879623

Referencia del Domicilio:

Identificación: (X) INE ◯PASAPORTE ◯CÉDULA PROF. ◯CARTILLA ◯LICENCIA P/CONDUCIR ◯OTRA:

No. de Identificación: 1062036269982

Referencia 1: OFICCE DEPOT

Teléfono: 6642118685 Correo Electrónico:

Referencia 2: IMPRIME SIN LIMITES S DE RL DE CV

Teléfono: 6646818163 Correo Electrónico:

IV. GARANTÍAS

Servicios: (X) Fianza Telcel ◯ Fianza Cliente

Equipo: ◯ Depósito en Garantía ◯ Cargos por Adelantado

Monto:

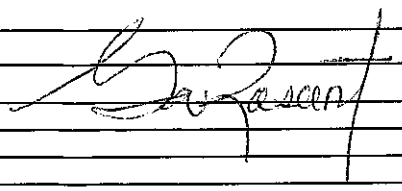
PARA USO EXCLUSIVO DE TELCEL

DIST AUT DIPSA

ISAAC PEREZ
VENDEDOR

V. SERVICIOS ADICIONALES / PROMOS / OBSERVACIONES

Representante Legal: GALIA VIANKA ROBLES SANTANA



PF-Seg. Masivo

98

telcel

ANEXO
FOLIO

EL PRESENTE ANEXO FORMA PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON NÚMERO DE FOLIO _____ DE FECHA 07 DE FEBRERO DE 2019 (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO "), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELCEL") Y POR LA OTRA, COMPAÑÍA OPERADORA DEL CENTRO CULTURAL Y TURISTICO DE TIJUANA SA DE CV

Los términos señalados con mayúsculas o inicial mayúscula en el presente Anexo, salvo que se definan en el mismo, tendrán el mismo significado que se les atribuye en el Contrato.

Sin perjuicio y en adición a aquellas declaraciones señaladas por el Cliente en el Contrato, el Cliente declara que;

I.- La actividad económica que realiza es:

1 SERVICIOS REMUN DE PROM MONTAJE REPRESCN ESPECTC
2
3

II.- El o los Servicios que Telcel le provea mediante la(s) 6 (SEIS) líneas celulares amparadas bajo el presente Anexo estarán destinados a:

1 COMUNICACIÓN
2
3

III.- Es su voluntad suscribir este Anexo como parte integrante del Contrato.

Expuesto lo anterior, las Partes están de acuerdo en otorgar las siguientes cláusulas que adicionan las establecidas en el Contrato;

PRIMERA - OBJETO. Por virtud del presente Anexo y de conformidad con los términos establecidos en el Contrato del cual este Anexo forma parte, el Cliente contrata los planes y con las líneas que se mencionan en las tablas siguientes, donde se indican sus principales tarifas y demás condiciones aplicables a los mismos, así como los datos de los equipos que en su caso se utilicen o provean.

FECHA: 07/FEBRERO/2019

NO.	REGIÓN	NÚMERO CELULAR	CUENTA	PLAN	MODALIDAD CPP/PPP	CUOTA MENSUAL PEPS SERVICIOS	CARGO POR EQUIPO	ANTICIPO	COSTO TOTAL POR EQUIPO	EN CASO DE EQUIPOS PROMOTOR, PLAZO FORZOSO (MESES)	DEPOSITO EN GARANTÍA	IMEI / ESN	ICCID O HEXA	MARCA Y MODELO	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS CON COSTO (SOLICITADOS POR EL CLIENTE) SERVICIO
1	R01	6643068429	12030784	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado DC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097412600	8952020516410816905	SENWA S301	
2	R01	6643879091	12030795	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado CC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097324400	8952020516410816913	SENWA S301	
3	R01	6646836635	12030797	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado CC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097417584	8952020516410816921	SENWA S301	
4	R01	6641513197	12030793	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado CC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097412395	8952020516410816939	SENWA S301	
5	R01	6643615869	12030798	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado DC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097326975	8952020516410816947	SENWA S301	
6	R01	6642926266	12030801	Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3000 4G Consumo Controlado CC (EH1 16)	CPP	$ 429.00	$ 27.42	$ 0.00	$ 329.04	12	$ 0.00	352546097349886	8952020516410816954	SENWA S301	
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															

Consideraciones de los Planes Telcel Max Sin Límite Empresariales 4G
Con el fin de asegurar el uso justo del Servicio, y un óptimo desempeño y calidad de los servicios ilimitados incluidos para nuestros clientes, Telcel ha establecido las siguientes consideraciones

Queda prohibido y se considerará como uso no permitido de los servicios incluidos en los Planes Telcel Max Sin Límite Empresariales, lo siguiente:

a) Utilizar la línea celular y servicios incluidos para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona)
b) Utilizar los servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales
c) Utilizar los servicios para líneas de comercio, casineros, revendedor total o parcialmente, Call Center, Campañas de Contacto telefónico, publicidad, o afectar
d) Utilizar los servicios para telefonía pública y casetas telefónicas
e) Operar el servicio con equipos, servidores o dispositivos (hardware y software) que permitan el envío de llamadas o mensajes SMS de forma masiva o generen un tráfico inusual
f) Usar los servicios de manera continua tipo "babyphone"
g) La conversión, traducción o desvío automático de llamadas
h) El uso de los servicios como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass.
i) El envío masivo de mensajes de Texto SMS o tipo "Spam"
j) Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o perturben la red del operador móvil, o degraden y/o perturbe los servicios de otros usuarios
k) En llamadas y mensajes por cobrar se genera el cobro según la tarifa correspondiente del servicio utilizado.

En caso de que el cliente y/o los usuarios de las líneas integrantes de la cuenta incurran en cualquiera de los supuestos anteriores, Telcel se reserva el derecho de ejercer las acciones penales, civiles y/o administrativas que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a Telcel, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva, previa notificación al cliente/titular de la cuenta y/o cualquiera de sus representantes legales y/o apoderados en términos de lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

ESPECIFICACIONES DE LOS PLANES CONTRATADOS

PLAN	MINUTOS NACIONALES INDISTINTOS INCLUIDOS	MENSAJES DE TEXTO INDISTINTOS INCLUIDOS	GB O MB INCLUIDOS PARA TRANSMISIÓN DE DATOS (2)	NÚMEROS GRATIS INDISTINTOS	COMUNICACIÓN ENTRE LAS LÍNEAS DE LA CUENTA, CONDICIONES DE APLICACIÓN	COSTO DE MENSAJE DE TEXTO ORIGINADO ADICIONAL INDISTINTO	COSTO DE MENSAJE MULTIMEDIA (MMS) ADICIONAL INDISTINTO	COSTO DEL KB, MB O GB ADICIONAL PARA TRANSMISIÓN DE DATOS (3)	COSTO MINUTO NACIONAL INDISTINTO ADICIONAL	COSTO MINUTO SALIENTE (APLICABLE SÓLO A LÍNEAS MPP)
Telcel MAX Sin Límite Empresarial 3600 4G Consumo Controlado CC (EH119)	ILIMITADO	ILIMITADO	3.75 GB	NO APLICA	ILIMITADO	$0.00	$2.08	$0.25 X MB	$0.00	NO APLICA

Nota

1) Todos los precios se encuentran expresados en moneda nacional e incluyen impuestos
2) Indicar la cantidad de GB o MB que incluye el plan, especificando si son GB o MB.
3) Indicar el costo por unidad adicional especificando si son KB, MB o GB.

Condiciones específicas adicionales

CLAVE	CONCEPTO	COSTO/PRECIO
CONF1	Multiconferencia	INCLUIDO
TRAN0	Transferencia de llamada	INCLUIDO
BUZ 1 / VIYOM	*Buzón de Voz	INCLUIDO
ULES0	Llamada en espera	INCLUIDO
	Comunicación entre las líneas misma empresa	INCLUIDO
DETA1	Detalle de llamadas	INCLUIDO

*Aplica un costo de 1.19 por cada evento de consulta a través de la marcación *06

Nota

Todos los precios se encuentran expresados en moneda nacional e incluyen impuestos

REDES SOCIALES INCLUIDAS: FACEBOOK, TWITTER Y WHATSAPP. *APLICA EN: TODAS LAS CUENTAS

SEGUNDA.- UTILIZACION DEL SERVICIO.

I.- Sin perjuicio de las obligaciones señaladas en el Contrato, el Cliente se obliga a: (i) Utilizar o a los Servicios únicamente con los Equipos, cuya marca, modelo, IMEI e ICCID se describen en la tabla primera de este Anexo, sin perjuicio de que tales Equipos hayan sido provistos por Telcel o puestos a disposición por parte del Cliente en los términos de la Cláusula Tercera del Contrato y (ii) destinar los Servicios que Telcel se obligue a prestar bajo el Contrato únicamente para los fines declarados en el numeral I de las declaraciones anteriores de forma lícita.

II.- En el caso que a consideración de Telcel el Cliente incumpla con cualquiera de las estipulaciones señaladas en esta Cláusula, Telcel estará facultado para terminar anticipadamente el Contrato sin responsabilidad de conformidad con la Cláusula Vigésima del Contrato y sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que le correspondan por virtud del Contrato o ley.

TERCERA.- AUTORIZACIONES

El Cliente, en este acto autoriza a(los) señor(es) _____, para que conjunta o separadamente realice(n) los movimientos que sean necesarios en las líneas celulares antes mencionadas, mismas que de forma enunciativa más no limitativa podrán ser cualesquiera de los siguientes: (i) Cambio de Plan en cualquiera de las líneas contratadas; (ii) Cancelación de cualquiera de las líneas contratadas; (iii) Activación ya sea por línea o en su conjunto, de cualquiera de los Servicios y otros que Telcel preste, (iv) Cancela cualesquiera de los Servicios que hayan sido contratados, ya sea por línea o en su conjunto y (v) Cualquier otro movimiento que se requiera para dar cabal cumplimiento al objeto del Contrato. Así mismo, el Cliente autoriza a dicha(s) persona(s) para que en cualquier momento puedan solicitarle a Telcel la contratación de nuevas líneas celulares, bajo los planes que este último comercialice en su momento, bastando una simple aceptación por escrito (con copia a la persona que suscribe al Contrato y su Anexo), ya sea por vía correo electrónico, vía facsímile o mediante carta de solicitud de contratación de nuevas líneas celulares.

CUARTA.- En mi carácter de Representante Legal del Cliente, declaro que mi representada asume la responsabilidad y cumplirá con las obligaciones, incluidas las de pago, adquiridas con y frente a Telcel, que se generen por virtud de la relación contractual vigente.

Leído que fue el presente Anexo y que consta de 2 hojas y por un total de 6 líneas, el Cliente suscribe por triplicado y enterado de su alcance y contenido, lo acepta y firma en la Ciudad de TIJUANA, BAJA CALIFORNIA a los 07 días del mes FEBRERO de 2018.

DALIA VIANNA ROBLES SANTANA
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL CLIENTE

ISAAC PEREZ
RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.

Contrato de prestación de servicios (el "Contrato"), que celebran por una parte, Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (la "Empresa" o "Telcel"), y por la otra, la persona cuyos datos se indican en la Carátula (el "Cliente")(en conjunto las "Partes"), al tenor de las siguientes Declaraciones y Cláusulas:

DECLARACIONES

I. Telcel declara que:

a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos;

b) Es una empresa dedicada principalmente a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en los títulos de concesión, permisos y registros que le han sido otorgados para dichos efectos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y

c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

II. El Cliente declara que:

a) Los datos asentados en la carátula son ciertos y correctos, así como, que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con la Empresa en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato;

b) Los Servicios que contrata con la Empresa serán destinados únicamente para su uso personal, y

c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

Expuesto lo anterior, las Partes están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Cajero Automático: Es un dispositivo electrónico a través del cual el Cliente puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con la Empresa, tales como, la realización de pagos y recarga de saldo.

Cargo Adicional: Cantidad que la Empresa facturará al Cliente por el uso de Servicios no incluidos en el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Cargo Fijo Mensual o Renta: Corresponde al importe que el Cliente deberá pagar a la Empresa de forma mensual por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario contratado.

El Cargo Fijo Mensual se factura por mes adelantado y deberá ser cubierto por el Cliente en el plazo, forma y lugar establecidos en el presente Contrato.

Cargo Mensual por Equipo: Corresponde al importe que el Cliente deberá pagar a la Empresa de forma mensual por concepto de Equipo Provisto.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Es el establecimiento comercial propio de la Empresa cuyas funciones principales son:

1) Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa;
2) Llevar a cabo todos los trámites inherentes a la contratación y cancelación de los Servicios solicitados por el Cliente;
3) Brindar información para la adquisición y uso de los Equipos Terminales;
4) Atender aclaraciones y quejas respecto de los Servicios contratados por el Cliente;
5) Hacer efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de Equipos Terminales que hayan sido adquiridos con y/o a través de la Empresa; así como,
6) Recibir todo tipo de pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónico (CAT): Es el servicio de atención a través del número telefónico gratuito cuyas funciones principales son:

1) Brindar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa;
2) Tramitar la contratación y cancelación de los Servicios;
3) Atender aclaraciones y quejas;
4) Brindar asistencia técnica respecto del uso de los equipos terminales;
5) Brindar información sobre términos y condiciones de los Servicios contratados, y
6) Recibir pagos con cargo a tarjeta de crédito y/o débito.

El Cliente puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como, a través de marcaciones desde líneas convencionales a los números no geográficos de cobro revertido (01 800) que se den a conocer en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com y/o en los CACs.

Cliente: Aquella persona que suscribe el presente Contrato por su propio derecho o a través de su representante legal.

Cobertura Garantizada: Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada de Telcel estará disponible en los CACs y la página en Internet de la Empresa.

Desbloqueo: Se refiere a la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Provistos para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a Telcel.

Todos los Equipos Provistos son entregados al Cliente bloqueados; sin embargo, se podrá solicitar su desbloqueo una vez que haya concluido el Plazo Forzoso contratado o cuando se haya liquidado el costo total del Equipo Provisto. En

caso de que el costo total del Equipo Provisto sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al Cliente completamente desbloqueado.

Distribuidor Autorizado Telcel (DAT): Es aquella persona moral, distinta a la Empresa, que por virtud de un contrato celebrado con ésta realiza, entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de la Empresa:

1) Comercializa los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros;
2) Brinda información de los Servicios que ofrece la Empresa, y
3) Hace efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de equipos terminales que hayan sido adquiridos a través del DAT.

El Que Llama Paga (CPP): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que todas las llamadas telefónicas que reciba el Cliente no le generarán costo alguno, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas el Cliente se encuentre dentro del territorio nacional.

El Que Recibe Paga (MPP): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que la Empresa facturará al Cliente, además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine, aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo. Esta modalidad deberá ser expresamente solicitada por el Cliente al momento de la contratación.

Equipo Terminal: Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios ofrecidos por la Empresa y que son objeto del presente Contrato.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Terminal (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

Equipo Propio: Es el Equipo Terminal propiedad del Cliente, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados. La Empresa brindará información al Cliente, a través de la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com, respecto de los Equipo Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.

Equipo en Préstamo: Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en comodato cuando el Equipo Provisto se encuentre en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determine. El Equipo en Préstamo será aquel que tenga disponible la Empresa y cuyas características sean equivalentes a las del Equipo Provisto, previa aceptación del Cliente, para continuar haciendo uso de los Servicios contratados.

Equipo Provisto: Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere directamente con la Empresa con motivo del presente Contrato y cuyo costo no ha sido cubierto en su totalidad por el Cliente.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Provisto (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

Fabricante: Aquella persona física o moral, distinta a la Empresa, identificada en la caja y en el manual del Equipo Terminal que:

1) Importa y/o produce y/o distribuye el Equipo Terminal y los accesorios incluidos como parte del mismo, y
2) Otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Terminal según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

Factura: Es el documento emitido mensualmente por la Empresa de conformidad con los artículos 29 y 29A del Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otros que les sustituya o reformen, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la Cláusula Décimo Segunda.

FIANZA: Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, misma que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1) Estar expedida por una Institución Afianzadora debidamente constituida y autorizada de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) vigente que cuente con calificación A+ o equivalente;
2) Estar registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo establecido en la LISF vigente;
3) Cubrir la totalidad de los conceptos facturados y pendientes de pago al momento de incurrir en mora por más de 60 días;
4) Tener una vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la fecha de contratación, y
5) Ser de ejecución a primer requerimiento por parte de la Empresa a la Institución Afianzadora.

La FIANZA podrá ser ofrecida por la Empresa o proporcionada por el Cliente en términos de la Cláusula Vigésimo Primera.

Garantía de Equipo: Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un periodo no menor de 60 días, contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo Provisto o Propio adquirido con la Empresa.

GSMA: Asociación GSM.

IFT o Instituto: Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Kiosco Telcel: Es un medio electrónico de atención al Cliente, que le permite consultar información general de los Servicios que presta la Empresa, información específica sobre su Línea y/o la realización de operaciones diversas relacionadas con la Empresa, tales como, consultas de saldo y acceder a Mi Telcel.

Ley o LFTyR: Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

Línea: El número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente con motivo de la celebración del presente Contrato o aquel que el Cliente conserva en virtud de haber sido portado con la Empresa.

Mi Telcel: Portal de autogestión en Internet que la Empresa pone a disposición del Cliente para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados y/o su Línea, realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su factura y estado de cuenta, contrate y/o cancele Servicios adicionales, complementarios o de terceros y/o realice recargas de saldo, entre otros.

Otros Servicios Telcel: Son Servicios prestados por la Empresa distintos a los Servicios de telecomunicaciones.

Plan Tarifario: Es la oferta comercial de Servicios que la Empresa ofrece al Cliente y cuyas características se detallan en la carátula del presente Contrato.

El Plan Tarifario puede o no incluir una combinación de eventos de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Cliente por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta).

La información de los Planes Tarifarios disponibles se podrá consultar, además, en la página en Internet de la Empresa, CACs, DATs y Kioskos Telcel o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo de contratación al que, por virtud del Equipo Provisto elegido por el Cliente, las Partes se comprometen y obligan a mantener y dar cumplimiento al presente Contrato.

Concluido el Plazo Forzoso, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna.

Portabilidad: Es el derecho que tiene el Cliente de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando al efecto su mismo número telefónico.

Práctica Prohibida: Se refiere a la realización de cualquiera de las siguientes:

1) El uso de los Servicios contratados con fines comerciales sin la debida autorización del IFT;
2) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente, tengan la calidad de concesionarios o autorizados en términos de la Ley;
3) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado;
4) La terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de la Empresa evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y autorizados para la terminación de dichas llamadas;
5) El envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de la Empresa o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos;
6) El envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptibles de ser interpretados por el Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión;
7) Cualquier otra señalada en los Términos y Condiciones de los registros tarifarios autorizados por el IFT aplicables al Servicio contratado, y
8) Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Profeco o Procuraduría: Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que la Empresa ofrece al Cliente cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red del operador del país visitado.

Para que el Cliente pueda hacer uso de este servicio es necesario:

1) Que la Empresa cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el Cliente.

   El Cliente podrá consultar los países en los que la Empresa cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet de la Empresa, sección Viajero Internacional: www.telcel.com/viajero, en CACs o llamando al CAT de Roaming Internacional *500 desde su Línea, y
2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal (Propio o Provisto) con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado.

El Cliente se obliga a pagar a la Empresa los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de los Servicios contratados estando fuera del territorio nacional, de conformidad con los términos, condiciones y tarifas establecidas para el Plan Tarifario que el Cliente haya contratado.

Servicios: Se refiere conjunta o indistintamente a todos los servicios ofrecidos por la Empresa, así como, aquellos contratados por el Cliente por virtud del presente Contrato y/o con posterioridad a éste.

Servicios de Terceros: Son servicios ofrecidos y prestados al Cliente por personas físicas y/o morales distintas a Telcel utilizando para ello la red de la Empresa y respecto de los cuales ésta última únicamente realiza las labores de facturación y cobro al Cliente.

Tarjeta SIM: Se refiere al chip inteligente que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de la Empresa. La Empresa sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Cliente acceder a los Servicios.

Tarifas: Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Cliente y que se encuentran vigentes, así como, previamente autorizadas y registradas ante el IFT. Dichas tarifas podrán ser consultadas por el Cliente en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com, así como, en la página del Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto.

SEGUNDA.- OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones con base en los cuales la Empresa se compromete a proveer al Cliente los Servicios contratados y el Cliente se compromete a hacer uso de los mismos únicamente

para su uso personal (nunca comercial), conforme a lo que más adelante se establece.

La Empresa se obliga a prestar al Cliente los Servicios contratados dentro de la Cobertura Garantizada de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente y dentro de los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula Novena; así como, a cumplir con el resto de las obligaciones a su cargo.

Por su parte, el Cliente se obliga a recibir los Servicios contratados, destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como, a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Cliente se obliga a proporcionar la información necesaria, suficiente y pertinente para efectuar la contratación en términos de la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales en posesión de los particulares que se encuentre vigente.

Se hace del conocimiento del Cliente que la Empresa tiene a su disposición diversos medios de atención a través de los cuales confiere las mismas facilidades para realizar la contratación y cancelación de Servicios: CACs, CAT, DATs, Mi Telcel y/o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto en un futuro.

Al momento de suscribir el presente Contrato, el Cliente tiene la opción de elegir cualquiera de las siguientes modalidades de cobro disponibles, según la oferta comercial vigente: 1) El que Llama Paga (CPP) o 2) El que Recibe Paga (MPP).

La Empresa comenzará a cobrar los Servicios a partir de la fecha en que se haya comenzado a prestar los mismos.

El uso de Equipos Terminales distintos al declarado en la Carátula del presente Contrato y que no se encuentren homologados conforme a lo establecido en la LFTyR puede ocasionar el funcionamiento anormal de los Servicios, del Equipo Propio no declarado y de los sistemas de comunicación y/o facturación de la Empresa; por lo que ésta no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualesquiera de los Servicios; pudiendo suspender la prestación de los mismos, previa notificación al Cliente para que éste adopte las medidas necesarias.

Finalmente, los términos y condiciones del presente Contrato podrán ser modificados, siempre y cuando la Empresa obtenga las aprobaciones de las autoridades competentes y notifique al Cliente las modificaciones realizadas dentro de los **15 días hábiles** previos a la entrada en vigor de dichas modificaciones. En éste caso, el Cliente podrá optar entre:

1) Adoptar los nuevos términos y condiciones, previo consentimiento expreso a través de cualquier medio electrónico y en los términos establecidos en el presente Contrato; o

2) Exigir el cumplimiento forzoso del Contrato. En caso de que no sea factible el cumplimiento forzoso del Contrato, dentro de los **15 días hábiles** contados a partir de la fecha de entrada en vigor de la modificaciones, dar por terminada la relación contractual sin penalización alguna para éste, cubriendo únicamente los cargos generados por servicio y que se encuentren pendientes de pago, incluyendo el costo remanente del Equipo Provisto.

CUARTA.- PLAN TARIFARIO Y EQUIPO.

El Cliente podrá elegir entre:

1) Contratar un Plan Tarifario libre de Plazo Forzoso (con Equipo Propio):

En éste caso, el Cliente deberá poner a disposición de la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación. En dicho caso, la Empresa aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

O

2) Contratar un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso (con Equipo Provisto):

En éste caso, el Equipo Provisto será entregado al Cliente el mismo día de la contratación.

En la eventualidad de que no se cuente con unidades del mismo el día de la contratación, el Cliente podrá optar por que éste le sea entregado en un plazo no mayor a **10 días hábiles**, contados a partir de la fecha de contratación. En este caso, la Empresa iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación.

La Empresa informará al Cliente al momento de la contratación las formas de pago disponibles para la adquisición del Equipo Provisto, el cual podrá ser pagado a plazos o de contado. En caso de elegir el pago a plazos, éste, a elección del Cliente, podrá tener la misma duración que el Plazo Forzoso que haya elegido.

El Equipo Provisto permanecerá bloqueado para ser utilizado únicamente con la red de la Empresa en tanto que no haya sido cubierto el costo total del mismo o terminado el Plazo Forzoso. Una vez que haya sido cubierto el costo total del Equipo Provisto o terminado el Plazo Forzoso, el Cliente podrá solicitar su Desbloqueo de manera gratuita a través de los medios que la Empresa habilite para tal efecto.

Respecto del costo del Equipo Provisto, la Empresa podrá aplicar al Cliente un descuento en el pago de las mensualidades, siempre que se actualicen los supuestos establecidos en el registro de tales descuentos que a la Empresa le apruebe el Instituto. Con independencia de lo anterior, los descuentos no serán acumulables.

Finalmente, en caso que el Cliente desee adquirir un Equipo Provisto cuyo costo sea superior al total de los Cargos Mensuales por Equipo correspondientes al Plazo Forzoso, el Cliente deberá efectuar al momento de la contratación un pago inicial, o bien cubrir dicho monto en mensualidades durante el Plazo Forzoso, los cuales se verán reflejados en el Estado de Cuenta como concepto adicional al correspondiente a los cargos mensuales por Equipo Provisto.

QUINTA.- SERVICIOS ADICIONALES

El Cliente podrá contratar en cualquier momento Servicios adicionales, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos.

Los Servicios adicionales podrán ser contratados en cualquier momento ya sea por escrito, a través de medios electrónicos, vía telefónica o cualquier medio que la Empresa ponga a disposición del Cliente.

Los Servicios adicionales se cobraran por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio contratado.

Los Servicios adicionales podrán ser cancelados por el Cliente en cualquier momento y a través de los mismos medios disponibles para su contratación.

La cancelación de los Servicios adicionales se realizara a más tardar a los **5 días naturales** posteriores a la solicitud de cancelación.

La Empresa en ningún momento condicionará la prestación de los Servicios contratados a la contratación de un Servicio adicional.

La Empresa podrá ofrecer al Cliente los Servicios adicionales por separado o empaquetados cuando éstos dependan de los Servicios originalmente contratados.

SEXTA.- GARANTÍA DEL EQUIPO.

La Garantía del Equipo aplicará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos por el Fabricante en la póliza de garantía, siempre que se satisfagan los requisitos para hacer efectiva dicha póliza.

La Empresa informará al Cliente el período de duración de la Garantía el cual podrá ser menor al Plazo Forzoso, pero nunca inferior al término establecido en la LFPC.

Telcel recibirá el Equipo Terminal para trámite ante los Fabricantes en cualquiera de los CACs a nivel nacional y aplicará directamente dichas garantías en aquellos casos en los que sea posible, previo consentimiento del Cliente, supuestos que serán informados al Cliente al momento de hacer exigible la garantía.

En el caso que hubiera concluido la vigencia de la póliza de garantía, la Empresa a través de sus Centros de Servicio Técnico, brindará la atención y soporte necesario para gestionar con el Fabricante la revisión y dictamen del Equipo Terminal, así como, el presupuesto de las reparaciones que sean necesarias, las cuales correrán a cargo del Cliente previo su consentimiento.

Cuando, dentro de garantía, sea presentado el Equipo Provisto ante la Empresa para su revisión y/o reparación, ésta suspenderá durante ese período el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

a) Cuando el equipo no haya sido adquirido con la Empresa;
b) Cuando la Empresa y/o el Fabricante determinen que la garantía es improcedente en términos de lo establecido en la Póliza correspondiente;
c) Cuando la Empresa proporcione al Cliente un Equipo en Préstamo, o
d) Cuando se demuestre por parte de la Empresa que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones.

SÉPTIMA.- PLAZO.

El Contrato tendrá vigencia indefinida.

En caso de contratar un Plan Tarifario con Equipo Provisto, la Empresa y el Cliente podrán pactar que dentro de la vigencia del Contrato se establezca un Plazo Forzoso el cual será señalado en la Carátula del Contrato.

En caso que el Cliente solicite la cancelación del Servicio, la Empresa entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efecto de cualquier reclamación que pudiera suscitarse.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud. La Empresa se abstendrá de realizar nuevos cargos, sin perjuicio de la obligación que tiene el Cliente de realizar el pago de los adeudos por concepto de los Servicios utilizados, así como, el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Provisto y, en su caso, la Pena Convencional aplicable, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

Por otro lado, durante la vigencia del Plazo Forzoso, la Empresa estará impedida a modificar los términos y condiciones pactados, salvo que medie autorización expresa del Cliente, a través de cualquier medio electrónico de conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera.

En caso de que el Cliente haya contratado un Plan Tarifario libre de Plazo Forzoso, podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento sin penalización alguna, únicamente dando aviso a la Empresa a través de los medios establecidos para ello y realizando el pago de los Servicios adeudados.

OCTAVA.- CAMBIO DE PLAN TARIFARIO.

El Cliente podrá solicitar a la Empresa en cualquier tiempo el cambio del Plan Tarifario contratado.

En caso que el Cliente esté sujeto a un Plazo Forzoso y solicite un cambio de Plan Tarifario que implique un aumento en el Cargo Fijo Mensual, la solicitud será procedente conservándose el cargo mensual por equipo y Plazo Forzoso originalmente contratado.

Cuando el Cliente solicite un cambio de Plan Tarifario que implique una disminución en el Cargo Fijo Mensual, el Cliente deberá cubrir la diferencia existente entre el Cargo Mensual por Equipo aplicable al Plan Tarifario originalmente contratado y aquel aplicable al nuevo Plan Tarifario elegido, multiplicado por los meses restantes del Plazo Forzoso vigente. El Cliente deberá cubrir la diferencia señalada en una sola exhibición al momento de la solicitud del cambio de Plan Tarifario.

No obstante lo anterior, el Cliente podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo Provisto, con lo cual, podrá continuar haciendo uso del Plan Tarifario contratado sin Plazo Forzoso o bien, darlo por terminado sin penalización alguna.

Para cualquiera de los supuestos anteriores, se entenderá que el cambio de Plan Tarifario se aplicará al día siguiente del corte del ciclo de facturación corriente.

NOVENA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

La Empresa es la única responsable de la prestación continua, uniforme, regular y eficiente de los Servicios de telecomunicaciones ofrecidos, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Plan Técnico Fundamental de Calidad y demás ordenamientos legales aplicables vigentes.

Respecto de los Servicios de Terceros, la Empresa será responsable de los conceptos facturados, así como, de aplicar la bonificación correspondiente en caso de cargos no reconocidos por el Cliente que sean procedentes. De igual forma, la Empresa canalizará al Cliente con el Tercero proveedor del Servicio correspondiente para la atención de cualquier duda, aclaración o queja relacionada con la prestación del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa se obliga a:

1) Entregar la Tarjeta SIM, así como, en su caso, el Equipo Provisto debidamente homologado y compatible con la red de la Empresa;

2) Facturar al Cliente en forma mensual los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte. La Factura que se emita a la fecha de corte mensual se pondrá a disposición del Cliente a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: i) el portal de autogestión en Internet: Mi Telcel; o ii) a la dirección de correo electrónico proporcionada, o iii) entregada, previa solicitud en un CAC, en un soporte magnético proporcionado por el Cliente o impresa;

3) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de **90 (noventa)** días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la queja respectiva. En caso que la reclamación sea procedente, la Empresa hará el ajuste respectivo a más tardar en 1 (un) ciclo de facturación;

4) Informar al Cliente en la Factura el monto remanente a cubrir por concepto de Pena Convencional por terminación anticipada del Plazo Forzoso, en caso que deseara dar por terminado el mismo antes de concluir el siguiente periodo de facturación;

5) Notificar por cualquier medio la finalización del Plazo Forzoso, cuando menos 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste;

6) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el Cliente contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;

7) Realizar cobros por Servicios adicionales o de Terceros en el entendido que el consentimiento del Cliente deberá otorgarse a la Empresa, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos, incluidos los electrónicos;

8) Sin responsabilidad de su parte: i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando el Cliente incurra en alguna Práctica Prohibida; así como, ii) ser obligada, por autoridad competente, a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del Cliente, y

9) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el Cliente a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios. La cancelación no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional que resulte aplicable.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el Cliente se obliga a:

1) Pagar a la Empresa la totalidad de los cargos incluidos en la Factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;

2) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con la Empresa y con terceros con motivo de los Servicios contratados;

3) Proporcionar a la Empresa los datos necesarios para llevar a cabo la contratación y la debida prestación de los Servicios.

4) Contar y conservar los Servicios de manera activa. El Cliente puede, en cualquier momento, cancelar o dar por terminado el Servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que lo contrató. La cancelación no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional aplicable.

5) Pagar a la Empresa cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;

6) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo Terminal referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y

7) Destinar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

DÉCIMA PRIMERA.- FORMA DE PAGO.

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

1) En cualquier CAC: en efectivo, con cheque, tarjeta de crédito, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice la Empresa;

   En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el Cliente se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, aceptando además indemnizar a la Empresa en los términos de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito vigente, por concepto de cheque librado no pagado (devuelto) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente;

2) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por la Empresa y cuyos datos se describen en la Cláusula Trigésimo Tercera. En este caso, la Empresa podrá, en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago, en cuyo caso se informará al Cliente por lo menos **15 días** antes de su siguiente corte de facturación, a través de medios electrónicos o de cualquier otro disponible, a fin de que éste pueda llevar a cabo la sustitución de su método de pago.

   Si por cualquier causa el cargo a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el Cliente, directamente o por medio de la institución crediticia emisora, tendrá la opción de proporcionar a la Empresa una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ésta, o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos 1) y 3) de la presente Cláusula; en el entendido que de no hacerlo se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Cliente se obliga a informar por cualquier medio disponible por la Empresa, en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas a partir de dicha cancelación o sustitución y cumplir con lo pactado en este párrafo.

El Cliente acepta que la Empresa no será responsable en caso de que el banco emisor de la tarjeta de crédito proporcionada rechace la autorización del cargo o cargos adeudados, por lo que en tal caso, tendrá que acudir a cualquier CAC a realizar su pago.

3) A través de cualquier otro medio o forma que se notifique previamente al Cliente por cualquier medio fehaciente y/o disponible autorizado por Telcel.

El Cliente podrá solicitar por cualquiera de los medios autorizados por Telcel, cambios en la forma de pago y ésta podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis de riesgo que se efectúe y demás factores que la Empresa considere. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al Cliente dicha situación a través de cualquier medio disponible, para que este pueda realizar su pago oportuno y, en su caso, modifique su forma de pago o cambie de tarjeta de crédito o débito.

DÉCIMO SEGUNDA.- FACTURACIÓN.

De conformidad con la legislación fiscal aplicable, la Empresa pondrá a disposición del Cliente, de forma gratuita, a través de medios electrónicos, la Factura mensual que incluirá un Estado de Cuenta con:

i) Todos los cargos por Servicios prestados durante el periodo de facturación correspondiente;

ii) El Cargo Mensual por Equipo correspondiente, de darse el caso;

iii) Cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en periodos de facturación anteriores;

iv) Cualquier ajuste y/o descuento que la Empresa haya realizado al Cliente;

v) Detalle de llamadas, y/o

vi) La aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante dicho período de facturación.

De igual forma, en la Factura se realizará el desglose de los cargos realizados en 3 segmentos, siendo estos:

i) **Servicios de Telecomunicaciones**, el cual se integrará entre otros, por:
   a) Los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario;
   b) Los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, y
   c) Los Servicios complementarios / adicionales contratados por el Cliente.

ii) **Otros Servicios provistos por Telcel** en el cual se incluirán entre otros:
   a) Los Servicios ofrecidos por la Empresa distintos a los de telecomunicaciones;
   b) El Cargo Mensual por Equipo, de darse el caso;
   c) El Servicio de impresión del Detalle de Llamadas, y
   d) Los adeudos asociados al Equipo Provisto, incluido el monto correspondiente a la Pena Convencional aplicable.

iii) **Servicios de Terceros**, en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa: el cobro de la Fianza a la que se refieren las Cláusulas Primera y Vigésimo Primera, el cobro de primas de seguros para Equipos Terminales disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos por terceros (por ejemplo: música, imágenes, video, películas, tonos y/o seguros).

La Empresa se obliga a proporcionar al Cliente, junto con el estado de cuenta y Factura que se emita, el detalle de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada.

La Empresa proporcionará, previa solicitud expresa del Cliente, el detalle de las llamadas telefónicas locales, mensajes de texto SMS enviados y consumo de datos realizado, sin costo a través del portal de autogestión Mi Telcel. El Cliente podrá solicitar a la Empresa, en cualquier CAC la impresión del la Factura con Estado de Cuenta y detalle de llamadas cubriendo previamente el cargo administrativo correspondiente.

En el caso de llamadas telefónicas recibidas, la Empresa no está obligada a proporcionar el número telefónico que originó la llamada. El cobro de las llamadas iniciará y concluirá de acuerdo a las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable.

La Empresa notificará al Cliente, de forma gratuita, a través del portal de autogestión Mi Telcel, correo electrónico o cualquier otro medio disponible, la disponibilidad para consulta y descarga de la Factura, dentro de los **10 (diez) días naturales** previos a la fecha límite de pago del período respectivo de facturación, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

La Empresa pone a disposición del Cliente la opción de consultar en forma gratuita, sus saldos, facturas y otros servicios en el portal de autogestión Mi Telcel, Kioscos, Cajeros Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios.

DÉCIMO TERCERA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La calidad de los servicios provistos por parte de la Empresa será evaluada por el IFT de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones firmes y definitivas, la Empresa cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décimo Sexta.

Para el servicio de transmisión de datos que la Empresa presta, ésta se compromete a, con base en los lineamientos y metodología emitida y/o autorizada por el Instituto, calcular y mantener actualizada la información correspondiente a la velocidad promedio de transferencia por segundo (en megabits - Mbps) que ofrece en cada una de las tecnologías que mantiene en operación. Dicha información se mantendrá actualizada y podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa. Además, será incluida dentro de la publicidad que la Empresa realice respecto del servicio en cuestión.

DÉCIMO CUARTA.- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de la Empresa y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos y que se encuentren vigentes.

El Cliente acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación para verse reflejados en su factura.

DÉCIMO QUINTA.- ROAMING INTERNACIONAL.

La Empresa prestará al Cliente el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de los operadores con los que la Empresa tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional se requerirá que:

1) El Cliente se ubique dentro de la cobertura del operador extranjero con el que la Empresa haya celebrado un acuerdo;
2) Dicho operador tenga disponibles los Servicios, y
3) El Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El Cliente cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie la Empresa con esos operadores, los cuales serán tasados al Cliente conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

DÉCIMO SEXTA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso que los Servicios prestados directamente por la Empresa se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, la Empresa compensará al Cliente la parte proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar más la bonificación correspondiente conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Segunda.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando:

1) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un periodo menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;
2) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;
3) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o
4) En aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada de la Empresa y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el Cliente utilice su Equipo:

1) Al interior de inmuebles;
2) Estructuras subterráneas;
3) Estacionamientos;
4) Elevadores;
5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros), o
6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En caso de que la Empresa realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de incumplimiento, precisándose que el Cliente podrá dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados, así como, el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Provisto.

DÉCIMO SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Son causas de suspensión de los Servicios, las siguientes:

a) No cubrir en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo;

   La Empresa no podrá interrumpir la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, siempre que el Cliente esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por la Empresa.
b) Que la Empresa detecte el uso de un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o no esté debidamente homologado en términos de la Ley o bien, no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios;
c) Por solicitud del Cliente en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en este Contrato;
d) Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.
e) Que el Cliente realice cualquier Práctica Prohibida.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al Cliente.

Por otra parte, la Empresa hace del conocimiento al Cliente que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de ella y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta de la Empresa detecten cualesquier tipo de transacción que represente un posible fraude en contra de la Empresa y/o el Cliente o por cualquier Práctica Prohibida, la operación inusual de una línea, la Empresa estará facultada, previo aviso al Cliente, para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por éste. En cualquier caso, el Cliente será responsable de los Cargos que llegasen a originar por este tipo de conductas siempre que sean imputables a su persona.

DÉCIMO OCTAVA.- RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS EN CASO DE SUSPENSIÓN.

Cuando se suspendan los Servicios al Cliente, éste tendrá un plazo de **60 (sesenta)** días naturales, contados a partir de la fecha de suspensión de los Servicios para solicitar su restablecimiento, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y ésta hubiese sido imputable al Cliente. Realizado lo anterior, el restablecimiento del Servicio se efectuará dentro de un término máximo de **24 horas**.

DÉCIMO NOVENA.- ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO.

En caso de robo o extravío del Equipo Terminal o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los Servicios en el territorio nacional o el extranjero, el Cliente deberá inmediatamente notificar y solicitar a la Empresa, a través de los medios disponibles para ello, la suspensión de los Servicios y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto que haya sido robado o extraviado.

El Cliente deberá informar a la Empresa la causa por la que solicita dicha suspensión o bloqueo de Equipo Terminal, quedando liberado de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la línea y/o el Equipo Terminal una vez que la Empresa le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al Cliente al momento de realizar la solicitud antes mencionada.

En tanto el Cliente no realice la notificación y solicitud de suspensión y/o bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal robado o extraviado, éste seguirá siendo responsable del pago de los Servicios contratados y/o que sean contratados con posterioridad. Una vez levantado el reporte de robo o extravío, el Cliente sólo será responsable de los consumos y contratación de Servicios realizados con anterioridad a dicho reporte, además de cualquier cargo fijo por Servicios que se haya contratado previo a la fecha del reporte.

La Empresa suspenderá el cobro de los Servicios hasta que la línea haya sido reestablecida y un nuevo Chip Inteligente (SIM Card) haya sido entregado al Cliente para que éste continúe haciendo uso de los Servicios con un Equipo Propio.

La suspensión de los Servicios por robo o extravío y/o el bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Terminal reportado como robado o extraviado **no implican la terminación del Contrato** y, por lo tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al Cliente.

No obstante lo anterior, el Cliente tendrá el derecho de solicitar a la Empresa el restablecimiento de los Servicios siempre y cuando éste adquiera un Equipo Terminal o presente a la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado y que sea compatible con la Red de la Empresa.

El Cliente podrá solicitar el bloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto o Propio adquirido a través de los canales de venta de la Empresa, en cuyo caso será reportado en la lista negra de equipos robados de la GSMA. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar el desbloqueo del número de serie IMEI del Equipo Provisto o propio que haya sido adquirido a través de los canales de venta de la Empresa.

La solicitud de suspensión del servicio no implica el bloqueo inmediato del número de serie IMEI, por lo que el Cliente deberá solicitar expresamente el bloqueo del número de serie IMEI.

VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

1) Sin responsabilidad para la Empresa:

   a. Por muerte del Cliente;

   b. Por disolución o liquidación del Cliente;

   c. Por concurso mercantil declarado al Cliente;

   d. Cuando el Cliente deje de enterar el importe de dos o más cobros mensuales, correspondientes al segmento de Servicios de Telecomunicaciones;

   e. Por la falsedad en la información o datos proporcionados por el Cliente, así como la no localización de éste derivado de dicha falta u omisión de datos;

   f. Por la cesión de los derechos del Cliente derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la Empresa;

   g. Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;

   h. Por solicitud del Cliente, sin perjuicio de la Pena Convencional aplicable en su caso;

   i. Cuando el Cliente porte su Línea con otro operador ("Port-out"), sin perjuicio del pago de lo adeudado por concepto de servicios, Equipo Provisto y Pena Convencional aplicable en su caso;

   j. Por el uso de los Servicios para un fin distinto a la comunicación de persona a persona o fuera de lo establecido en el Objeto del presente Contrato. Lo anterior, sin perjuicio de la Pena Convencional aplicable, y

   k. Siempre que la Empresa detecte que el Equipo Terminal utilizado por el Cliente no estuviese debidamente homologado conforme a la LFTyR o no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios.

La terminación del Contrato cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, salvo aquella contenida en el inciso a), siempre que el Cliente esté sujeto a un Plazo Forzoso, traerá aparejada la obligación de pago de la Pena Convencional correspondiente, por lo que el incumplimiento a disposiciones relativas al Equipo Provisto en ninguno de los casos traerá aparejada la suspensión del Servicio o terminación del Contrato.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el Cliente podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por la Empresa no constituye renuncia a cualquier acción legal que la Empresa decidiere ejercitar en contra del Cliente.

1) Sin responsabilidad para el Cliente, por:

   a) Disolución o liquidación de la Empresa;

   b) Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;

   c) Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del Cliente para ello;

   d) No prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados por la Empresa conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable, o

   e) Por cualquier otra causa señalada expresamente en el Contrato, así como, por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMO PRIMERA.- GARANTÍAS PARA E L CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en éste Contrato o contraídas con posterioridad a la firma del presente, el Cliente deberá otorgar una fianza anual en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En éste caso, el Cliente podrá optar por una de las siguientes alternativas:

a) **Adherirse a la FIANZA ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.**

   En éste caso, el Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. La prima de la FIANZA ofrecida por la Empresa es anual y se realizará el cargo de la misma de forma recurrente cada 12 meses mientras el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados, o hasta que otorgue una FIANZA en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

   La Empresa entregará al Cliente el documento que ampare que ha sido adherido a la Fianza ofrecida por Telcel.

   La Fianza ofrecida por Telcel únicamente cubrirá las obligaciones a las que el Cliente se ha comprometido en virtud del Contrato.

b) **Contratar una FIANZA que cumpla con los requisitos definidos en la Cláusula Primera del CONTRATO.**

   En éste caso, la Fianza provista por el Cliente deberá cubrir los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato y deberá ser renovada por el Cliente cada 12 meses, situación que deberá ser acreditada frente a la Empresa dentro de los 30 días previo a que termine la vigencia de la FIANZA que se encuentre vigente.

   En caso de que el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados y no se actualice en tiempo y forma la vigencia de la FIANZA, el Cliente será adherido a la FIANZA ofrecida por la Empres a obligándose a pagar la prima correspondiente, la cual le cubrirá durante el periodo anual y/o hasta que el Cliente acredite una nueva FIANZA u otorgue otra garantía de entre las señaladas en la presente Cláusula.

   La Empresa notificará al Cliente con al menos **60 días naturales** previo al término de la vigencia de la FIANZA ofrecida por el Cliente a efecto de que cuente con tiempo suficiente para actualizar la vigencia de la FIANZA.

   La Empresa pondrá a disposición en su página en Internet: www.telcel.com un modelo de FIANZA que cubra los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato para mejor referencia del Cliente y de la Institución Afianzadora que haya elegido.

EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago por concepto de Equipo Provisto pactadas en éste Contrato o contraídas con posterioridad a la firma del presente, la Empresa podrá solicitar al Cliente realice, a elección de éste último:

a) Un pago por adelantado hasta por el equivalente al 50% de la suma de los Cargos Mensuales por Equipo, o

b) Un depósito en garantía hasta por el equivalente al 50% de la suma de los Cargos Mensuales por Equipo.

La Empresa podrá aplicar la garantía a cualquier adeudo vencido que presente el Cliente. Si al término del presente Contrato, la garantía no ha sido utilizada por la Empresa, ésta será devuelta al Cliente como saldo a favor de la Línea o de forma proporcional durante los últimos 3 meses del Plazo Forzoso.

VIGÉSIMO SEGUNDA.- PENALIZACIONES.

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

1) Terminación anticipada del Plazo Forzoso

En caso que el Cliente contrate un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso y solicite la terminación anticipada del Contrato, éste acepta cubrir en una sola exhibición, a manera de pena convencional, el importe equivalente al 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación. En ningún caso el 20% referido podrá exceder el monto total equivalente a dos Cargos Fijos Mensuales.

Lo anterior sin perjuicio de cubrir el pago correspondiente a la totalidad de las cantidades adeudadas a la fecha de corte siguiente a la cancelación.

El pago también procede por el incumplimiento de pago cuando se actualicen los supuestos aplicables de la Cláusula Décima.

La Empresa informará al Cliente en el estado de cuenta que se emita al corte de cada ciclo de facturación, el importe que

deberá pagar por concepto de pena convencional si decidiera dar por terminado de forma anticipada el presente Contrato.

1) **No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos.**

En caso de que la Empresa no preste los servicio en la forma y términos convenidos o se deje de prestar por causas imputables a la misma, de conformidad a lo establecido en la regulación aplicable vigente; la Empresa compensará al Cliente la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del servicio que dejó de prestarse y, como bonificación, al menos el 20% del monto calculado.

2) **Cargos no reconocidos por el Cliente imputables a la Empresa.**

En caso de que el Cliente no reconozca alguno de los cargos por Servicios facturados, a solicitud de éste, la Empresa realizará la investigación y validación del cargo no reconocido por el Cliente. En caso de que la reclamación sea procedente, la Empresa realizará el ajuste correspondiente en el siguiente ciclo de facturación en el que se incluirá al menos el 20% del monto reclamado a manera de bonificación.

VIGÉSIMO TERCERA.- MEDIOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.

Para todos los efectos de este Contrato, las Partes señalan como sus medios de contacto (domicilios, correo electrónico y teléfono) para recibir todo tipo de notificaciones aquellos establecidos en la carátula del presente Contrato.

Las Partes se obligan a notificarse inmediatamente cualquier cambio en los datos de contacto que se indiquen en la Carátula, a través de los medios de contacto señalados en el presente Contrato.

Se tendrá por recibida cualquier notificación o documento que se dirija al domicilio y/o correo electrónico indicado en la Carátula del Contrato, los cuales se considerarán como vigentes y válidos para los fines del presente mientras no se le haya notificado a la otra PARTE el cambio de domicilio y/o correo electrónico.

Las notificaciones que las Partes se hagan se tendrán por aceptadas en el momento en que éstas se realicen al medio de contacto señalado.

En caso de que cualquiera de las Partes haya cambiado de domicilio y no lo haya hecho del conocimiento de la otra, cualquier notificación se considerará válida en el momento en que ésta sea depositada en el correo y que sea enviada al último domicilio y/o correo electrónico señalado en la Carátula del Contrato.

La Empresa por su parte establece como su número de contacto el teléfono (55) 2581 3333 en la Ciudad de México, *111 llamando desde la línea asignada estando en cualquier parte de la República Mexicana o los números 01800s correspondientes para cada Región y disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com.

VIGÉSIMO CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

1) En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Cliente de cualquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el Cliente podrá rescindir dicho instrumento sin penalización, debiendo pagar los saldos vencidos.

2) En caso de que la Empresa modifique el presente Contrato y el Cliente no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá exigir el cumplimiento forzoso del presente Contrato y, ante la imposibilidad de ejecutarse, dar por terminado el Contrato sin penalización. No obstante, lo anterior no exime al Cliente del pago de los saldos vencidos y/o pendientes de pago al momento de la cancelación.

La Empresa notificará cualquier tipo de cambio, al menos **15 días naturales** previo a que dichas modificaciones surtan efecto por cualquiera de los medios acordados, incluidos los electrónicos, para lo cual, el Cliente contará con un plazo de **15 (quince) días naturales**, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar la cancelación sin penalidad alguna. La manifestación del Cliente podrá realizarse a través de los medios disponibles de Telcel establecidos en la normatividad aplicable.

La Empresa se obliga a informar y obtener el consentimiento del Cliente por medios electrónicos cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT.

VIGÉSIMO QUINTA.- CESIÓN DE DERECHOS.

El Cliente no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de la Empresa.

Cualquier acto que realice el Cliente no podrá interpretarse como alguna acción que libere de responsabilidad u obligación a éste derivado del presente Contrato.

Los mecanismos y procedimientos establecidos para realizar la cesión de derechos están disponibles en el Código de Prácticas Comerciales vigente, el cual puede consultarse en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com, Centros de Atención a Clientes y Distribuidores Autorizados Telcel.

VIGÉSIMO SEXTA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

La Empresa será conjuntamente responsable con el proveedor de servicios involucrado, por las obligaciones relacionadas con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato.

VIGÉSIMO SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN.

Las Partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de acuerdo a sus atribuciones expresas y acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMO OCTAVA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del Cliente, la Empresa establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del portal en Internet de la Empresa; (ii) CATs mediante las marcaciones *111 y 01-800; (iii) CACs ubicados en todo el

país, (iv) Kioscos TELCEL, (v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, la Empresa, conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, dará la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del Cliente en la página en Internet o CACs.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por la Empresa, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizadas por el IFT, podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio en Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

Asimismo, los mapas de cobertura garantizada actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página en Internet de la Empresa o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

VIGÉSIMO NOVENA.- AVISO DE PRIVACIDAD.

El Cliente reconoce que la Empresa ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en la página en Internet de la Empresa, así como, que ha sido informado, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, sobre la identidad y domicilio de la Empresa; los datos personales que la Empresa recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como, para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

La Empresa, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al Cliente a través de su página en Internet, por lo que el Cliente será responsable de revisar periódicamente la página en Internet de la Empresa para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

La Empresa en ningún momento utilizará los datos personales del Cliente para realizarle llamadas con la finalidad de promocionar, servicios y/o paquetes a menos que el Cliente otorgue su consentimiento expreso a través de los medios electrónicos disponibles.

TRIGÉSIMA.- PORTABILIDAD.

Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en la Regla 37 de las Reglas de Portabilidad Numérica, ii) en la fecha comprometida por la Empresa, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el Cliente o bien, iii) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el Cliente Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto. El Cliente podrá optar por solicitar la cancelación de los servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes emitidas por el Instituto.

En caso que la Empresa determine como procedente la bonificación, aplicará los saldos correspondientes a más tardar dentro de los 2 (dos) ciclos de facturación posteriores.

Cuando un Cliente inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales y el pago de los cargos pendientes y/o las penalizaciones correspondientes.

TRIGÉSIMO PRIMERA. - ACCESIBILIDAD.

De conformidad con los Lineamientos emitidos por el Instituto, la Empresa contará con diversos mecanismos para atender las necesidades de los Usuarios con alguna discapacidad para que el CLIENTE conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato, así como, los Servicios y Equipos Terminales ofrecidos por la Empresa.

La Empresa pondrá a disposición de los Usuarios con alguna discapacidad, un catálogo de Equipos Terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad y que permitan al Usuario hacer uso de los Servicios contratados.

Los Servicios se prestarán a todos los Usuarios de forma equitativa, no discriminatoria y sin establecer privilegios o distinciones de forma alguna.

TRIGÉSIMO SEGUNDA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Las Partes acuerdan que el presente Contrato podrá ser celebrado a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier nueva tecnología futura que la Empresa ponga a disposición para la celebración del Contrato.

Es caso de que el Cliente llegara a proporcionar información falsa o inexacta, se considerará como incumpliendo a lo establecido en el presente Contrato y, en consecuencia, la Empresa podrá darlo por terminado sin responsabilidad para ésta, procediendo al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por el Cliente sin perjuicio de la penalización que sea aplicable por terminación anticipada del Contrato.

Las Partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o de acuerdo a la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuya.

El Cliente autoriza expresamente a la Empresa, para que pueda confirmar los Datos Personales proporcionados acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

La Empresa reconoce y manifiesta que toda la información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad al Aviso de Privacidad de la Empresa.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación de Servicios a través de medios electrónicos, digitales, de Internet

y/o cualquier otra nueva tecnología, las Partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición a través del portal de autogestión en Internet: Mi Telcel y/o enviado al Cliente al correo electrónico que haya proporcionado, siendo responsabilidad del Cliente el cerciorarse que su correo electrónico no evite la recepción de correos de la Empresa y/o éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "SPAM".

Los canales de venta a través de medios electrónicos y/o de cualquier tecnología que la Empresa ponga a disposición del Cliente contarán con funcionalidades técnicas de seguridad a fin de garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales e información crediticia que sea recabada a través de éstos medios.

El portal de autogestión en Internet Mi Telcel, así como, la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com, contarán con certificados de seguridad SSL y el sello de confianza correspondiente.

TRIGÉSIMO TERCERA.- CONSENTIMIENTOS DEL CLIENTE.

Yo, el Cliente manifiesto que:

1) Previo a la firma del presente Contrato me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo los términos y condiciones correspondientes a los Servicios contratados con la Empresa y las tarifas aplicables, las cuales es de mi conocimiento se encuentran disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa, así como del RPC del IFT.

2) Previo a la firma del presente Contrato me fue entregada y/o enviada por correo electrónico la **Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones** y el **Decálogo de los derechos de los usuarios de telefonía móvil**; siendo de mi conocimiento que ambos documentos se encuentran disponibles de forma permanente en la página en Internet de la Empresa: www.telcel.com.

3) ◯ **ACEPTO** / (X) **NO ACEPTO** que la Empresa utilice mi información y/o datos personales con fines publicitarios y/o mercadotécnicos, así como, para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos o servicios por la Empresa y/o terceros.

4) ◯ **AUTORIZO** / (X) **NO AUTORIZO** a la Empresa para que cargue a mi tarjeta de crédito y, en su caso, al número de tarjeta que por reposición de la anterior, robo, renovación anual, me sea asignado por la institución emisora; las cantidades por concepto de Servicios y/o Equipo Provisto que directa o indirectamente me preste en forma mensual a partir del 07 de 02 del 2019 y hasta la terminación del Contrato o la solicitud del cambio en la forma de pago.

   Número de Tarjeta:

   _____

   _____

   Institución Bancaria:

   _____

   _____

5) (X) **AUTORIZO** / ◯ **NO AUTORIZO** a la Empresa para adherirme a la Fianza que tiene contratada con Fianzas Guardiana Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa, así como para que me realice el cargo por concepto de prima que para tal efecto se me haga en Términos de la Cláusula Vigésimo Primera.

   ◯ **Fianza provista por el Cliente:**

   Emisor:

   _____

   _____

   Vigencia:

   _____

   _____

   No. de Póliza:

   _____

   _____

Enteradas las Partes de su alcance y contenido, lo aceptan y firman en TIJUANA, BAJA CALIFORNIA a los 07 días del mes de 02 de 2019.

COMPAÑÍA OPERADORA DEL CENTRO CULTURAL Y TURÍSTICO DE TIJUANA SA DE CV

GALIA VIANKA ROBLES SANTANA

El Cliente

DATOS REGISTRALES

Contrato inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión con número **059-2017**, de fecha 08 de marzo de 2017, autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor. Puede consultarse en la siguiente liga: www.profeco.gob.mx/spt_contratos/059_ 17.pdf.

Contrato autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio IFT/229/CGPU/132/2017 del 13 de marzo de 2017.

www.telcel.com/contrato