

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
PFC.H.C.1/230/2016
050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

| | |
|---------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL | TALKTEL, S.A. DE C.V. |
| NOMBRE COMERCIAL | TALKTEL, S.A. DE C.V. |
| OBJETO DEL CONTRATO | PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES |
| NÚMERO DE REGISTRO | 050-2017 |
| FECHA DE REGISTRO | 17/02/2017 |

AUTORIZACIÓN

| | |
|----------------------|---|
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ | SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES |
| CÓDIGO | FET005262CO-100400 |
| VIGENCIA | 24/11/2039 |
| NATURALEZA | TELEFONÍA BASICA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL |



Ciudad de México, a 17 de febrero de 2017

**C. TALKTEL. S.A. DE C.V.
PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES**, presentado por el proveedor **TALKTEL, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 050-2017, a 17 de febrero de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

300



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía básica, larga distancia internacional y mensajes multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

| | | | |
|----|---|-------------------------------|-----------------|
| 1. | | Contrato No. | |
| | Nombre o razón social del CLIENTE: | | |
| 2. | Para Personas Morales Datos de la Escritura donde consta la Constitución: | | |
| | Número de Instrumento: | Fecha: | Lugar: |
| | Numero de Notaria: | Lic. | |
| 3. | Representante Legal: | | |
| | Datos de la Escritura donde constan los Poderes: | | |
| 4. | Número de Instrumento: | Fecha: | Lugar: |
| | Numero de Notaria: de: | Lic. | |
| | Folio de Inscripción: | Fecha de Inscripción: | |
| 5. | Registro Federal de Contribuyentes: | Nombre Comercial del CLIENTE: | |
| | | | |
| 6. | Domicilio Fiscal (Facturación): | | |
| 7. | Domicilio Convencional: | | |
| 8. | Teléfonos de contacto | | |
| | Casa () _____ | Oficina () _____ | Móvil () _____ |



RC

302

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

| SERVICIOS | |
|---|--|
| SERVICIO DE TELEFONÍA | |
| Servicio _____ \$ | |
| Folio _____ | |
| Líneas _____ \$ | |
| Folio _____ | |
| Paquete LD Internacional \$ | |
| Folio _____ | |
| Total Telefonía: \$ _____ | |
| Pago Total mensual por LOS SERVICIOS (*) \$ _____ | |

(*) Las tarifas aplicables por LOS SERVICIOS prestados serán conforme a las tarifas previamente aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx y/o en www.talktel.com.mx.

FORMA DE PAGO

EFFECTIVO () TARJETA CRÉDITO () TARJETA DE DÉBITO ()
Depósito a: Cta. No. 0161735446 Clabe No.: 012180001617354467 BANCO: BBVA Bancomer

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DEBITO

Por medio de la presente autorizo a el **PROVEEDOR**, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

No. de Tarjeta _____

Institución Bancaria _____

Firma del CLIENTE _____

DEL COMODATO E INSTALACION DE EQUIPO



Te2

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

309



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Por medio de la presente el **CLIENTE** acepta que el equipo a instalar lo recibe en comodato y se obliga a entregarlo a la finalización del contrato.
TALKTEL se compromete a instalar el equipo terminal de telecomunicaciones, en un plazo que no excederá de 10 días naturales a la firma del contrato, en un horario comprendido entre las _____ y las _____ de lunes a viernes.
 Lugar de instalación: _____ Fecha de instalación: _____

 Conformidad del **CLIENTE** _____
 Nombre: _____

| | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| LUGAR DE INSTALACIÓN: _____ | EFFECTIVO/TRANSFERENCIA () |
| FECHA DE INSTALACIÓN: _____ | TARJETA CRÉDITO () |
| COSTO DE CADA EQUIPO: \$ _____ | TARJETA DÉBITO () |
| | DEPOSITO CUENTA NO. _____ |
| | BANCO: _____ |

- CONSIDERACIONES**
1. El **PROVEEDOR** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
 2. A partir de que el **CLIENTE** cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
 3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para el **CLIENTE**, el **PROVEEDOR** deberá de realizar la devolución de todas las cantidades recibidas por adelantado dentro de los 10 días naturales siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para el **PROVEEDOR**.
 4. El **CLIENTE** conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte del **PROVEEDOR**, o bien previa solicitud del consumidor, a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados del **PROVEEDOR**, para efecto de modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
 5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, el **CLIENTE**, deberá llamar al teléfono (55) 5254-0839 del **PROVEEDOR**.



310

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR ESTADOS DE CUENTA O RECIBOS Y NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRONICO.
 Por medio de la presente autorizo a TALKTEL, para que remita, el estado de cuenta o recibo de los servicios o las notificaciones del Contrato por medios electrónicos. El CLIENTE señala el siguiente correo electrónico.
 _____@_____.

Firma del CLIENTE _____.

Para efectos de facturación EL CLIENTE señala el siguiente correo electrónico: _____

EL CLIENTE SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____.

Firma o Rubrica de El CLIENTE _____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN
EI CLIENTE SI () NO () acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rubrica del CLIENTE _____.

Por TALKTEL, S.A. DE C.V.

Por el CLIENTE

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE TELEFONÍA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TALKTEL, S.A. DE C.V., , A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO "TALKTEL" Y/O "PROVEEDOR", Y POR LA OTRA PARTE _____, CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN FUERON DEBIDAMENTE REGISTRADOS EN LA CARATULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "CLIENTE", A QUIEN, JUNTO CON TALKTEL SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES", LOS CUALES SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

DECLARACIONES

1. Declara TALKTEL, que:
 - 1.1 Es una sociedad mercantil debidamente constituida al amparo de las leyes de la República Mexicana, tal y como consta en la escritura pública número 45,939 cuarenta y cinco mil novecientos treinta y nueve), de fecha 29, veintinueve de abril del año 2008, dos mil ocho, otorgada ante la fe del Lic.



102

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Francisco Xavier Arredondo Galván, Notario Público número 173 ciento setenta y tres del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México.

- 1.2 Su objeto social es: Instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones concesionadas, por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
 - 1.3 Cuenta con un Título de Concesión para prestar el servicio de telefonía. Acreditando lo anterior con el título de concesión de fecha 24 de noviembre de 2009, otorgado por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, mismo que podrá ser constatado en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx.
 - 1.4 Su Registro Federal de Contribuyentes es: **TAL080429PH1**.
 - 1.5 Su domicilio Fiscal es el ubicado en Avenida Presidente Masaryk número 29, 8º piso, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Ciudad de México.
 - 1.6 El domicilio convencional, para todos los efectos de este contrato, es el ubicado en Avenida Presidente Masaryk número 29, 8º piso, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Ciudad de México.
2. Declara el **CLIENTE** por conducto de su apoderado legal (en los casos en que aplique):
- 2.1 Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la Carátula del presente Contrato.
 - 2.2 Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
 - 2.3 Que todos los datos asentados en la Carátula del presente Contrato son ciertos.
 - 2.4 Que solicita el(los) servicio(s) que se identifica(n) en la Carátula a que hace referencia la Cláusula Primera del presente Contrato (en lo sucesivo "**LOS SERVICIOS**"), y que tiene la capacidad legal y económica para obligarse en los términos del mismo.
3. Declaran las **PARTES**:
- 3.1 Que hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en el presente Contrato de Adhesión.

Expuesto lo anterior, las **PARTES** se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.

TALKTEL prestará al **CLIENTE** los servicios de telecomunicaciones que contrate **EL CLIENTE**: servicios de telefonía nacional, larga distancia internacional y mensajes, así como aquellos servicios adicionales que **TALKTEL** tenga autorizados. **LOS SERVICIOS** que conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, el **PROVEEDOR** se obliga a proporcionarlos de acuerdo a los estándares mínimos de



32

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del **CLIENTE**.

El **PROVEEDOR** será el único responsable frente al **CLIENTE** por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tenga contratados.

SEGUNDA. TARIFAS Y CONTRAPRESTACIONES.

Las tarifas por **LOS SERVICIOS** se encuentran previamente autorizadas, vigentes e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

Las condiciones comerciales establecidas en este Contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **TALKTEL** pueden ser consultados en la página de internet: www.talktel.com.mx.

El **CLIENTE** se obliga a pagar a **TALKTEL** el monto total señalado en la factura correspondiente, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la misma, derivado de la aplicación de las tarifas, que conforme a los términos y condiciones que por la prestación de **LOS SERVICIOS** se establezcan en el presente Contrato.

En el caso de que el **CLIENTE** no reciba el estado de cuenta o factura correspondiente y/o desconozca la fecha límite de pago, deberá solicitarla de manera gratuita al Centro de Atención a clientes de **TALKTEL**, con la finalidad de dar cumplimiento a lo contenido en el presente Contrato.

TERCERA. FACTURACIÓN.

El **PROVEEDOR** se encuentra obligado a entregar en el domicilio del **CLIENTE**, un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados en el mes, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **TALKTEL** enviará en sustitución del medio físico anteriormente descrito (siempre y cuando el consumidor autorice el medio para dicho fin), de manera mensual al **CLIENTE** el estado de cuenta o la factura correspondiente a **LOS SERVICIOS** de telecomunicaciones al correo electrónico señalado en la carátula donde consten los datos específicos de **LOS SERVICIOS** prestados.

El estado de cuenta y/o factura contendrá la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de **LOS SERVICIOS** prestados y se le enviará al **CLIENTE** por el medio pactado en el párrafo anterior, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de **LOS SERVICIOS** contratados.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

Las tarifas por **LOS SERVICIOS** deberán ser cubiertos por el **CLIENTE** de conformidad con lo siguiente:

TALKTEL enviara periódicamente al **CLIENTE**, un estado de cuenta y/o factura de pago por **LOS SERVICIOS** prestados por **TALKTEL** correspondiente al período indicado en la misma, así como los cargos adicionales y/o accesorios a que se refiere el presente Contrato. Dicha factura deberá contener una



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017

Servicio:

TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES

Expediente:

PFC.H.C.1/230/2016

Registro:

050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

descripción detallada de los cargos efectuados durante el periodo a que la misma se refiera, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios utilizados.

Los pagos deberán efectuarse en el método establecido en la Carátula del presente Contrato. Todos los pagos estipulados en el presente Contrato, deberán realizarse en pesos, moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, independientemente de que sean fijadas en dólares moneda de curso legal en los Estados Unidos de Norteamérica, al tipo de cambio que para solventar obligaciones en moneda del curso legal de los Estados Unidos de América, publique el Banco de México publicado en el Diario Oficial de la Federación al momento de la contratación.

El **CLIENTE** podrá convenir con **TALKTEL**, pre-pagar los servicios contratados y **TALKTEL** tendrá la obligación de prestarlos hasta donde baste y alcance el monto pre-pagado, con base en las tarifas previamente registradas y vigentes en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

QUINTA. PROCEDIMIENTO DE OBJECCIÓN DE FACTURAS.

Cualquier diferencia que el **CLIENTE** tenga sobre los cargos efectuados en el estado de cuenta y/o la factura emitida por **TALKTEL**, deberá informarla al Centro de Atención a Clientes de **TALKTEL** ("CAE") al número telefónico (55) 5254-0839, en el CAE se le proporcionará un número de folio con el cual quedó registrado el reporte, para su seguimiento conforme al procedimiento que se establece en la presente cláusula.

En caso de que existan discrepancias entre los montos facturados por **TALKTEL** y la información propia del **CLIENTE**, éste deberá pagar a más tardar en la fecha límite de pago indicada en la factura, la parte que no esté en discrepancia.

La objeción de la factura que corresponda, la deberá realizar el **CLIENTE** por el CAE, por escrito o por medios electrónicos, señalando de manera pormenorizada las causas por las cuales dicha factura es objetada. Por lo que hace a las facturas objetadas se estará a lo siguiente:

- a) Aquellas facturas que objete el **CLIENTE**, serán revisadas por **TALKTEL** para determinar el monto efectivo a pagar dentro de un plazo que no excederá de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación de la objeción de la factura por parte del **CLIENTE**, en caso contrario, se entenderá que procede a favor del **CLIENTE**, misma que no procederá si no es realizada a más tardar 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha límite de pago establecida en la propia factura y en los términos de la presente cláusula.
- b) Si se llegare a determinar que dichas cantidades objetadas procedan a favor del **CLIENTE**, éste no estará obligado a pagar a **TALKTEL** cantidad alguna por dicho concepto. En el supuesto de que sea procedente la objeción de factura por cargo efectuado por **TALKTEL** reembolsará al **CLIENTE** la cantidad que proceda a dicha objeción además de bonificar al menos el 20% de dicho monto
- c) En caso de no ser resuelta a su satisfacción, de así desearlo, el **CLIENTE** podrá impugnarla a más tardar 5 (cinco) días naturales después de que **TALKTEL** brinde la respuesta a la objeción. Una vez transcurrido el mencionado plazo sin que el **CLIENTE** impugne los cargos contenidos en su factura, deberá realizar el pago de los mismos. Lo anterior es independiente a que el **CLIENTE** cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en el Estado de Cuenta correspondiente.



319

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Por lo que se refiere únicamente a los cargos de la factura que se encuentren en proceso de objeción, el **CLIENTE** no será considerado por **TALKTEL** como en estado de mora, hasta en tanto la objeción haya sido resuelta.

SIXTA. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO.

TALKTEL podrá, a su juicio en todo momento, solicitar la liquidación total de cualquier cantidad adeudada por el **CLIENTE**, previa a la continuación de la prestación de **LOS SERVICIOS** objeto de presente Contrato.

TALKTEL podrá presentar facturas complementarias por **LOS SERVICIOS** omitidos o incorrectamente facturados, **TALKTEL** cuenta con un plazo de cinco días naturales después de generada la última factura y no aparezca el cargo.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando el **CLIENTE** no paga dentro de ese mes, el **PROVEEDOR** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 (cinco) primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta del **CLIENTE** el pago por mensualidad y reconexión vigente, conforme a las tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx

TALKTEL se reserva el derecho de suspender **LOS SERVICIOS**, sin responsabilidad para **TALKTEL**:

- 1) Cuando el **CLIENTE** refleje un saldo total o parcialmente vencido en alguno de **LOS SERVICIOS** contratados con **TALKTEL**, de conformidad con las fechas límite de pago señaladas en las facturas correspondientes;
- 2) A solicitud de la autoridad competente; y
- 3) Cuando el **CLIENTE** no haga uso de **LOS SERVICIOS** en los términos contratados.

Para el caso de suspensión de **LOS SERVICIOS** y previo a restablecer los mismos, **TALKTEL** podrá solicitar al **CLIENTE** la liquidación total de los adeudos.

El **PROVEEDOR** deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en que el **CLIENTE** hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

La cuota por reconexión referida en el párrafo que antecede, será equitativa para ambas **PARTES** por lo que en caso de que el servicio no se reestablezca en el plazo establecido, **TALKTEL** pagará al **CLIENTE** dicha cuota.

OCTAVA. DURACIÓN Y VIGENCIA.

El presente Contrato tendrá una vigencia por tiempo indefinido para ambas **PARTES**, el **CLIENTE** podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio del **PROVEEDOR** y/o al correo electrónico customerservice@talktel.com.mx, enviado al **PROVEEDOR**, el cual dará por terminado el Contrato de forma inmediata.

LOS SERVICIOS seleccionados por el **CLIENTE** deberán ser prestados bajo los mismos términos y condiciones durante la vigencia del contrato y sin que ninguna de las **PARTES** haya solicitado por escrito su terminación.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

315



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

La cancelación en el servicio por parte del **CLIENTE** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **TALKTEL** por los servicios prestados. Este deberá cubrirlos al 100% una vez solicitada la cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio señalado por el **CLIENTE**.

NOVENA. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

LOS SERVICIOS se mantendrán disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. En caso de suspensión, interrupción o detrimento de **LOS SERVICIOS**, el **CLIENTE** deberá notificarlo a **TALKTEL**, telefónicamente al número (55) 5254 08 39 y al siguiente correo electrónico: customerservice@talktel.com.mx, a fin de que se reanuden **LOS SERVICIOS** en un plazo que no exceda de 8 horas.

DÉCIMA. BONIFICACIÓN.

El **CLIENTE** deberá comunicar en forma inmediata al **PROVEEDOR** las fallas o interrupciones de **LOS SERVICIOS**, siempre y cuando por causas imputables al **PROVEEDOR** no se presten los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar al **CLIENTE** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión, interrupción o detrimento de **LOS SERVICIOS**, sea por casos fortuitos o de fuerza mayor o bien por aquellas que no le sean imputables ni previsibles a **TALKTEL**, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes públicas de telecomunicaciones a través de las cuales puedan cursarse las señales o tráfico del **CLIENTE**; si la misma dura 8 horas siguientes al reporte del **CLIENTE**, **TALKTEL** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por el **CLIENTE**, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta y/o factura y en caso de que el **CLIENTE** decida dar por terminado el contrato deberá otorgar las bonificaciones y compensaciones a las que refiere la presente cláusula por los medios de pago del **CLIENTE**.

A partir de que el **PROVEEDOR** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en **LOS SERVICIOS** se procederá a verificar el tipo de falla, y con base a ésta se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 8 horas siguientes al reporte recibido.

El **PROVEEDOR** dará aviso al **CLIENTE**, por cualquier medio, incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso, el **PROVEEDOR** dejará de cobrar al **CLIENTE** la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, lo mismo ocurrirá si el **PROVEEDOR** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por el **PROVEEDOR** los mismos deberán ser reembolsados en el siguiente ciclo de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.



102

3/16

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

TALKTEL hará su mejor esfuerzo para restablecer **LOS SERVICIOS** a la brevedad, bajo las condiciones de calidad, funcionalidad y aspectos técnicos que tengan registrados ante las autoridades competentes.

DÉCIMA PRIMERA. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES.

TALKTEL no será responsable por el uso indebido, negligencia, uso fraudulento, uso contrario a especificaciones y/o uso desautorizado que el **CLIENTE**, sus empleados o cualquier otro tercero, que haga de sus facilidades, líneas y/o equipo de telecomunicaciones, que pudieran tener acceso directo o indirecto a las mismas; liberando a **TALKTEL** totalmente del pago de daños y perjuicios derivados de **LOS SERVICIOS** materia de este Contrato.

TALKTEL manifiesta quedar libre de toda responsabilidad respecto de llamadas y/o por envío o recepción de información, contenido, formato, tipo-modo o utilización que el **CLIENTE** transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de **TALKTEL** o de terceros con los cuales **TALKTEL** haya contratado, por lo que el **CLIENTE** en este acto se obliga a utilizar **LOS SERVICIOS** única y exclusivamente para actividades lícitas, absteniéndose de transmitir material o información prohibida por las leyes mexicanas y tratados internacionales, o bien, que constituya o fomente un comportamiento que conduzca a la comisión de un delito o dé lugar a responsabilidades civiles y/o penales. El **CLIENTE** se obliga a no conectar equipo alguno, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de **LOS SERVICIOS**, sin el previo consentimiento de **TALKTEL**. En caso de contravenir esta disposición, el **CLIENTE** deberá pagar a **TALKTEL** los daños y perjuicios que le ocasione, además de convertirse en causa de rescisión automática del presente Contrato, mediante simple notificación, sin responsabilidad alguna para **TALKTEL** y sin necesidad de declaración judicial previa.

TALKTEL únicamente será responsable por **LOS SERVICIOS** que preste a través de los enlaces, equipos y red de su propiedad. El **CLIENTE** recibe en custodia y acepta la responsabilidad del buen uso y conservación de las facilidades y equipo que en su caso se instalen y se le otorguen para la debida prestación de **LOS SERVICIOS**. El **CLIENTE** se obliga a pagar a **TALKTEL** por los daños y perjuicios ocasionados por negligencia o mal uso de los equipos, instalaciones y/o dispositivos.

DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

El **CLIENTE** no deberá utilizar las marcas, diseños, logos, avisos, comerciales, nombres, comerciales y demás derechos de propiedad industrial e intelectual registradas a nombre de **TALKTEL**, o de cualquiera de sus filiales, subsidiarias o licenciadas a estas, sin el previo consentimiento por escrito de **TALKTEL**.

Si **TALKTEL** autoriza por escrito al **CLIENTE** el uso de marcas, diseños, logos avisos, y nombres comerciales o bien material de publicidad de su propiedad o de cualquiera de sus filiales o subsidiarias, se obliga a dejar de utilizar los mismos a la terminación de este Contrato.

DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIONES.

El **CLIENTE**, no podrá terminar, transportar, o re-originar tráfico público conmutado en otra ciudad o país y, en general, fuera de la red privada del **CLIENTE** y puenteo de llamadas (by-pass).



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Así mismo, el **CLIENTE** no podrá utilizar el servicio para la transportación de tráfico conmutado y/o transportado en tecnología IP, de voz hacia o proveniente del extranjero, ya que esto constituye una violación a las leyes mexicanas, por lo que el **CLIENTE** asume todo tipo de responsabilidad al respecto.

DÉCIMA CUARTA. AVISOS Y NOTIFICACIONES.

Ambas **PARTES** convienen que todos aquellos avisos, comunicaciones y notificaciones en los que no se haya establecido un medio específico y el consumidor haya otorgado su consentimiento, estos se enviarán a los domicilios que para tal efecto se mencionan en las declaraciones del mismo o en la Carátula, las cuales deberán ser elaboradas por escrito, para surtir sus efectos, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, facsímile o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

Las **PARTES** se obligan a mantener vigente la información general que se hayan proporcionado. Si es el caso de cambio de domicilio, las **PARTES** se obligan a dar aviso correspondiente por escrito a la otra parte con 10 (diez) días de anticipación a dicho cambio, en el entendido de que si el nuevo domicilio del **CLIENTE**, queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **TALKTEL**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas **PARTES**, el **CLIENTE** permitirá el retiro por parte de **TALKTEL**, del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados al **CLIENTE** y **TALKTEL** devolverá al **CLIENTE** cualquier cantidad pagada por anticipado.

En caso de modificación a la denominación social de las **PARTES**, éstas se obligan a dar el aviso correspondiente por escrito a la otra parte a más tardar 15 (quince) días anteriores a que dicha modificación ocurra, sin perjuicio de su responsabilidad de recobrar la documentación que les haya sido enviada con anterioridad a la fecha en que la notificación haya sido recibida. tendrá 15 días para manifestar su conformidad o bien

Si el **CLIENTE** omite informar a **TALKTEL** por escrito los cambios a que alude la presente cláusula, los avisos y notificaciones serán practicados en los domicilios señalados en el presente Contrato, surtiendo plenamente sus efectos.

DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.

Ambas **PARTES** se obligan a conservar toda la información y documentación que se genere como estrictamente confidencial, durante la vigencia del Contrato, más 5 (cinco) años a partir de la terminación del mismo, a excepción de los siguientes casos:

- a) En caso de que la información fuera desarrollada en forma independiente por el receptor, sin hacer referencia a ningún dato confidencial del propietario.
- b) Cuando la información sea solicitada por una autoridad judicial o administrativa competente.

DÉCIMA SEXTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Es responsabilidad de las **PARTES** salvaguardar la información confidencial a la que tengan acceso como resultado de la celebración del presente contrato, obligándose mutuamente a velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales.



318

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

TALKTEL se obliga a adoptar las medidas necesarias para la protección de datos personales, lo anterior aplicará aún y cuando estos datos fueren tratados por un tercero a solicitud del responsable de la información. **TALKTEL** deberá tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar que la privacidad y seguridad de la información sea respetado en todo momento por **TALKTEL** o en su caso por terceros con los que guarde alguna relación jurídica.

TALKTEL manifiesta que la información del **CLIENTE** a la que tiene acceso, la ha obtenido de manera lícita y con el consentimiento del mismo, **TALKTEL** se obliga a respetar todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado de los Datos de conformidad a lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, se obliga a cumplir con lo siguiente:

- a) Abstenerse de tratar los Datos para finalidades distintas a las establecidas en el aviso de privacidad.
- b) Guardar confidencialidad respecto de los Datos tratados: No revelar, transferir o de otra forma comunicar los Datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.
- c) Adoptar y mantener las medidas de seguridad de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en su Reglamento y demás disposiciones aplicables
- d) Cancelar los Datos, así como cualesquiera copias o soportes en los que éstos estuviesen contenidos, objeto de tratamiento una vez concluida la relación comercial o por instrucciones del mismo, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los Datos, debiendo certificar inmediatamente por escrito dicha cancelación.
- e) Abstenerse de transferir los Datos salvo en el caso que así lo determine o cuando así lo requiera la autoridad competente.
- f) **TALKTEL** se obliga a tratar los datos personales proporcionados por el **CLIENTE** única y exclusivamente para lograr el objetivo del presente Contrato, por tanto, queda expresamente prohibido para **TALKTEL** revelar o transferir dichos datos a terceras partes;
- g) **TALKTEL** debe procurar tratar los datos personales del **CLIENTE** en total confidencialidad, guardarlos en lugares de acceso restringido y solo compartarlos con empleados de su organización que deban conocerlos para que desarrollen alguna tarea definida establecida por **TALKTEL**.

DÉCIMA SÉPTIMA. CESIÓN DE DERECHOS.

Ambas **PARTES** convienen expresamente en que no podrán ceder bajo ningún título contractual o extra contractual ninguno de los derechos y obligaciones que se deriven con motivo de la celebración del presente Contrato, sin el previo consentimiento por el escrito de la otra parte. Para lo anterior, la parte que requiera realizar la cesión de derechos dará aviso a la otra con al menos 15 días naturales de anticipación a que ocurra dicha cesión; una vez que la parte sea informada contará con 15 días naturales para inconformarse y en su caso dar por terminado el contrato.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

DÉCIMA OCTAVA. CAMBIOS AL CONTRATO.

En caso de que TALKTEL realice modificaciones a lo originalmente contratado, deberá notificar al **CLIENTE** con al menos 15 días de anticipación por los medios señalados, para lo cual el **CLIENTE** tendrá 30 días naturales para aceptar dichas modificaciones. Si TALKTEL realiza modificación alguna, el **CLIENTE** tendrá derecho a cancelar el contrato sin penalidad, debiendo recibir el reembolso de las cantidades que resulten procedentes. El presente contrato solo podrá ser sustituido por otro por acuerdo entre las **PARTES**, el consentimiento se otorgará por medios electrónicos.

Cuando TALKTEL modifique las condiciones originalmente contratadas, el **CLIENTE** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato; y en caso de que no las cumpla, a rescindir el mismo. El presente contrato de adhesión sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las **PARTES** y el consentimiento podrá otorgarse por escrito o a través de medios electrónicos.

DÉCIMA NOVENA. MEDIOS ELECTRÓNICOS.

La empresa señala como medio electrónico en el que dan a conocer las condiciones comerciales establecidas en el contrato, los planes o paquetes de servicio que ofrezca, así como tarifas y áreas o regiones geográficas donde TALKTEL tiene cobertura, para la debida información al consumidor y que le permitirá decidir sobre la contratación de los servicios y productos que ofrece TALKTEL en la página web: www.talktel.com.mx.

VIGÉSIMA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

TALKTEL está obligado a prestar **LOS SERVICIOS** en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y estándares de calidad conforme a lo contratado o lo que emita el Instituto.

VIGÉSIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

TALKTEL no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del **CLIENTE**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

TALKTEL podrá realizar mantenimiento a **LOS SERVICIOS** objeto del contrato, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo, que podrán ser de las 01:00 horas a las 05:00 horas. Se informa al **CLIENTE** que durante estas ventanas de mantenimiento podrán verse suspendidos **LOS SERVICIOS**. TALKTEL deberá dar aviso con 24 horas de anticipación al **CLIENTE** acerca de los trabajos de mantenimiento mencionados en el párrafo anterior.

Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, TALKTEL realizará una compensación por los servicios que no fueron prestados además de una bonificación de cuando menos el 20% de dicho monto.

VIGÉSIMA TERCERA. PUBLICIDAD DE SERVICIOS.



320

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES

Expediente:
Registro:

PFC.H.C.1/230/2016
050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

El **CLIENTE** podrá ejercer su derecho a no recibir llamadas de **TALKTEL** sobre promoción de servicios o paquetes que ofrezca, a menos que otorgue su consentimiento a través de medios físicos o electrónicos a **TALKTEL**.

VIGÉSIMA CUARTA. CARTA DE DERECHOS.

TALKTEL se compromete a entregar al **CLIENTE** una Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones derivados de la prestación de **LOS SERVICIOS** contratados, la cual deberá entregar al contratar el servicio, esto podrá hacerlo a través de medios electrónicos siempre que el consumidor haya autorizado expresamente en la caratula del Contrato además de mantenerla de manera permanente en su página web.

VIGÉSIMA QUINTA. DERECHOS DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

TALKTEL deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria

TALKTEL hace de su conocimiento que, además de los derechos otorgados a los demás usuarios, cuenta también con los siguientes derechos:

- a) A solicitar y recibir asesoría de **TALKTEL** sobre el uso de **LOS SERVICIOS** de telecomunicaciones.
- b) A contratar y conocer las condiciones comerciales, establecidas en los modelos de contrato de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO"), a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de **TALKTEL**, la cual debe contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin perjuicio de recibirlas con otros medios.
- c) A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad, de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, a **LOS SERVICIOS** de telecomunicaciones.
- d) Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso, mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- e) A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de **LOS SERVICIOS** de telecomunicaciones.
- f) A que las instalaciones o centros de atención al público de **TALKTEL** cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga, desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- g) A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de **TALKTEL** cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada a **TALKTEL**.



162

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

h) A recibir de TALKTEL atención a través de personal debidamente capacitado.

VIGÉSIMA SEXTA. RESCISIÓN O MODIFICACION A LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

TALKTEL y el CLIENTE podrán acordar la modificación de los servicios contratados. El CLIENTE tiene derecho a rescindir el o los servicios contratados o cambiar de paquete o plan.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. INSTALACIÓN DE EQUIPO.

TALKTEL se compromete a instalar el equipo terminal de telecomunicaciones (en los casos en que aplique) en el lugar y fecha señalados en la carátula del presente contrato.

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación de **LOS SERVICIOS** por TALKTEL en el domicilio señalando por el CLIENTE son exclusiva propiedad de TALKTEL, mismos que son otorgados en comodato. El CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por TALKTEL a la terminación del contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. GARANTÍA.

El equipo terminal de telecomunicaciones instalado conforme a la cláusula anterior, tendrá garantía durante la vigencia de contrato.

En caso de que el equipo terminal se encuentre en garantía y sufra una falla, TALKTEL suspenderá el cobro de **LOS SERVICIOS** durante el periodo de revisión y reparación del equipo terminal, salvo que durante dicho lapso se proporcione al CLIENTE un equipo terminal sustituto de las mismas características.

La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando se acredite que el CLIENTE está haciendo uso de **LOS SERVICIOS**.

VIGÉSIMA NOVENA . FORMA DE COBRO DE LOS SERVICIOS.

TALKTEL se compromete a realizar el cobro de **LOS SERVICIOS** contratados a partir del inicio de la prestación de **LOS SERVICIOS**.

TRIGÉSIMA. MODIFICACIÓN A LOS SERVICIOS.

En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos o que exista algún cambio en las condiciones originalmente contratadas, TALKTEL deberá notificarle al CLIENTE al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleva a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución o cambio en los servicios originalmente contratados y el CLIENTE no esté de acuerdo, podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

TRIGÉSIMA PRIMERA. SERVICIOS ADICIONALES.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/100/2017
Servicio: TELEFONÍA BÁSICA, LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y MENSAJES
Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

TALKTEL podrá ofrecer al **CLIENTE** servicios adicionales a los originalmente contratados debiendo el **CLIENTE** solicitarlos o autorizarlos por escrito directamente o vía electrónica.

TALKTEL no podrá obligar al **CLIENTE** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de **LOS SERVICIOS** originalmente contratados.

El **CLIENTE** podrá dar por terminada la prestación de **LOS SERVICIOS** adicionales, **TALKTEL** tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El **CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento a **TALKTEL**, la cancelación del presente contrato. A partir de la solicitud de cancelación se dejarán de facturar cargos al **CLIENTE**.

La cancelación no exime al **CLIENTE** del pago de los adeudos pendientes por **LOS SERVICIOS** efectivamente prestados.

El **CLIENTE** podrá rescindir el presente contrato, sin responsabilidad para él, en los siguientes casos:

- En el caso de que **TALKTEL** no preste **LOS SERVICIOS** contratados en la forma y términos convenidos, ofrecidos o publicitados, o en su caso no cumpla con los estándares de calidad conforme a lo contratado o lo que emita el Instituto.
- En el supuesto de que **TALKTEL** realice algún aumento en las tarifas, una disminución en el número de servicios originalmente contratados o bien, realice modificaciones a las características o contenidos de los planes o paquetes de **LOS SERVICIOS** ofrecidos y éstas no sean avisadas y aceptadas por el **CLIENTE**.
- Cuando solicite la portabilidad de su número a otra compañía, o bien se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al **CLIENTE**. Por lo que **TALKTEL** deberá pagar el monto correspondiente a una mensualidad del Servicio.

TRIGÉSIMA TERCERA. DEPÓSITO EN GARANTÍA.

Las **PARTES** podrán convenir para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, que el **CLIENTE** otorgue a **TALKTEL** un depósito en garantía por un monto equivalente a los consumos del **CLIENTE** durante los primeros tres meses de operaciones, cuando no autorice los cargos a una tarjeta de crédito o débito, sin que exceda de la cantidad de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 Moneda Nacional), **TALKTEL** se compromete a devolver dentro de los 5 días hábiles siguientes a que finalice la relación contractual con el **CLIENTE** la garantía y sólo en caso de que existan adeudos por parte del **CLIENTE**, **TALKTEL** podrá descontarlos de la garantía y devolver el remanente.

TRIGÉSIMA CUARTA. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y REPARACIÓN DE FALLAS.

TALKTEL pone a disposición de El **CLIENTE** el correo electrónico customerservice@talktel.com.mx para la atención de quejas y/o solicitudes de información y/o reporte de reparación de fallas las 24 horas del día,



303

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

todos los días del año. **TALKTEL** además pone a disposición del **CLIENTE** el número telefónico gratuito (55) 5254-08-39, en donde atenderá:

- **Recepción de quejas o información al consumidor**, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- **Reportes para reparación de fallas** en la red y en los servicios proporcionados, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. **TALKTEL** hará las reparaciones pertinentes dentro de las 24 horas siguientes a que el **CLIENTE** haya reportado la falla de red o servicio.

TRIGÉSIMA QUINTA. PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

TALKTEL se compromete a prestar al **CLIENTE LOS SERVICIOS** contratados de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y los estándares de calidad conforme a lo contratado o lo que emita el Instituto. Asimismo, prestará el servicio en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

TRIGÉSIMA SEXTA. CONDICIONAMIENTO.

TALKTEL no podrá obligar al **CLIENTE** a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. PUBLICIDAD.

Las **PARTES** convienen que **TALKTEL** sólo podrá hacer uso de la información del **CLIENTE** y transferirla a un tercero, previo consentimiento expreso por escrito sólo para fines mercadotécnicos o publicitarios para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, cuando el **CLIENTE** lo haya autorizado en la caratula del presente contrato.

TRIGÉSIMA OCTAVA. DE LA PORTABILIDAD.

La portabilidad es un derecho del **CLIENTE**, y en el supuesto de que el **CLIENTE** decida portar su número a otra compañía podrá hacerlo sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitando de manera automática la relación contractual con **TALKTEL**, conforme a la Cláusula Octava del presente Contrato. En caso, de que el **CLIENTE** decida continuar con **TALKTEL** aquellos servicios cuya prestación no requiera de los números telefónicos a ser portados, podrán continuar activos en los términos establecidos en el presente Contrato.

El **CLIENTE** podrá exigir el pago de una pena convencional previamente pactada si la portación no se ejecuta en máximo 24 horas contadas a partir de que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del **CLIENTE**.

En caso de que el contrato celebrado entre **TALKTEL** y el **CLIENTE** sea derivado de la portabilidad numérica del usuario, el **CLIENTE** tiene derecho a la cancelación sin el pago de las penas convencionales, de los servicios de telecomunicaciones contratados a un proveedor de servicios de telecomunicaciones cuando se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al **CLIENTE**.



102

324

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a TALKTEL, se cubrirá una penalidad al suscriptor equivalente a un mes de renta.

Las solicitudes de portabilidad del Servicio Fijo deberán presentarse entre las 11:00 y las 17:00 horas del Horario de Referencia en Día Hábil en las oficinas de TALKTEL ubicadas en Presidente Masaryk 29 piso 8 Col. Chapultepec Morales, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11570, Ciudad de México o bien al correo electrónico: customerservice@talktel.com.mx; las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del Día Hábil siguiente. Las líneas instaladas en días sábado, estarán en condiciones de ejecutarse el día hábil siguiente.

TRIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE Y ACUERDO DE LAS PARTES.

TALKTEL y el CLIENTE convienen en que el presente Contrato constituye el acuerdo único de la prestación de LOS SERVICIOS, dejando sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o previa negociación (verbal o escrita) relacionada con el objeto del mismo. Para la interpretación y el cumplimiento del contenido y alcance del presente Contrato, se regirá por las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

Ambas PARTES reconocen que la firma del presente Contrato no crea vínculos de asociación, y nada de lo establecido anteriormente se entenderá como un acto constitutivo de un contrato de sociedad o agencia entre ellos, para ningún propósito en especial el fiscal. Por lo que se entiende que las PARTES son independientes.

CUADRAGÉSIMA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Para resolver cualquier controversia que se suscite con motivo de la interpretación y el cumplimiento del presente Contrato, mismo que se encuentra registrado ante la PROFECO bajo el número 050, las PARTES se someten a la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, las PARTES se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales competentes, renunciando expresamente a cualquier fuero que les pudiera corresponder por sus domicilios particulares, presentes o futuros, o que vecindad tengan o adquieran, así como por cualquier otra causa.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN.

Este modelo de Contrato de Adhesión, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 050 de fecha 17 del mes de febrero de 2017.

Así mismo el CLIENTE podrá consultar dicho registro en: www.profeco.gob.mx/spt_contratos/050_17.pdf y en el siguiente código



Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, sin la firma del CLIENTE, se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.



Per

325

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/100/2017
 Servicio: TELEFONÍA BASICA, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y MENSAJES
 Expediente: PFC.H.C.1/230/2016
 Registro: 050-2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Enteradas las **PARTES** del contenido y alcance legal del presente Contrato y cada una de las declaraciones y cláusulas y no existiendo ninguna causa de nulidad o inexistencia del mismo, lo firman por duplicado en la Ciudad de México, a los ____ días del mes de ____ del año dos mil ____.

Por
TALKTEL, S.A. DE C.V.

Por el **CLIENTE**

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

(Handwritten signature in blue ink)
LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

(Handwritten initials)
AVVM/FAR



