PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio núm: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/708/2019
Expediente núm: PFC.H.C.1/435/2019
Asunto: Registro de Contrato de Adhesión

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	TELMEX
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONIA FIJA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO:	635-2019
FECHA DE REGISTRO:	10/10/2019

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO:	FET053287CO-102992
VIGENCIA:	11/03/2056
NATURALEZA:	TITULO DE CONCESION PARA CONSTRUIR, INSTALAR, MANTENER, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA TELEFONICA

Ciudad de México, a 10 de octubre 2019

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
P R E S E N T E

Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de modelo de contrato de adhesión y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, así como el penúltimo y último párrafos y 17 fracciones XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracciones II, III y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones para determinar lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **635-2019** de fecha **10 de octubre 2019**, el cual deberá utilizarse para

comercializar en materia de telecomunicaciones a partir del 4 de septiembre de 2019, fecha en que entra en vigencia la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en del artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal.

En razón de lo anterior, se adjunta al presente el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Sin más por el momento.

A T E N T A M E N T E

LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

¡Gracias por contratar con Telmex!

Sácale el máximo provecho a tu nuevo servicio

Da seguimiento a tu instalación.

Conoce el perfil de tu técnico y sigue la ruta a tu domicilio.

Datos de acceso

Folio:

C.P.

Ingresa a

App **TELMEX**

Ingresa a **TELMEX.COM/TUCITATELMEX**

Datos adicionales

Información de tu contratación

Nombre:

Correo electrónico:

Celular:

Tipo de cliente:

Tipo de identificación:

Número de identificación:

Fecha de contratación:

Orden de servicio:

Fecha de instalación:

Dirección de instalación:

Calle: **Núm:** **Int:**

Col.: **Del/Mun:**

Ciudad: **C.P. :**

Servicio contratado

Modalidad: Postpago

Activa tus Beneficios MACRONET Infinitum

Cargos Administrativos:

Servicios adicionales*

Con cargo a tu Recibo Telmex

Consulta y administra tus servicios en tu cuenta Mi Telmex

Gastos de instalación

Con cargo a tu Recibo Telmex

Vigencia:

Síguenos en: facebook.com/Telmex | instagram.com/telmex | twitter.com/Telmex | youtube.com/user/telmex

infinitum Exceso de Velocidad

TELMEX está contigo

*EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los servicios identificados en este apartado son prestados por terceros distintos de TELMEX, por lo que cualquier reclamación, queja o reporte de falla relacionada con dichos servicios deberá presentarse con el prestador correspondiente (Telcel, Claro video, FOX+, Fox Sports, Noggin, Paramount o Claro drive). Para los servicios Claro video, FOX+, Fox Sports, Noggin, Paramount y Claro drive EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 800 252 9999. Para los servicios de Telcel EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 800 123 2444.

Esta Solicitud de Servicios fue aprobada por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 635-2019 de fecha 10 de octubre de 2019, https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.!!Telmex 635-2019.pdf EL CONSUMIDOR podrá consultar el modelo de CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL así como la presente solicitud de servicios en la página www.telmex.com. Cualquier variación a la presente Solicitud de Servicios en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Condiciones generales de la contratación:
- Los SERVICIOS aquí descritos tienen una vigencia indefinida a menos que se elija un plazo forzoso detallado en la solicitud.
- En caso de contratar un SERVICIO Infinitum, en cualquier modalidad, TELMEX proporcionará en comodato o renta al CONSUMIDOR un equipo MODEM, de conformidad con el apartado de servicios contratados.
- EL CONSUMIDOR podrá pagar su factura en efectivo o con cargo a tarjeta de crédito o débito.
- Las tarifas y gastos de instalación comenzarán a facturarse mensualmente un vez que el SERVICIO sea activado. El ciclo de facturación se indicará en la factura correspondiente.
- Para aclaraciones, reclamaciones, quejas y/o cancelaciones el CONSUMIDOR puede comunicarse al 800 123 2222, o visitar www.telmex.com.
- Sin penalización en el SERVICIO, en caso de terminación anticipada el CONSUMIDOR sólo deberá cubrir los gastos de instalación.

☐ ACEPTO la contratación de los servicios TELMEX indicados, mismos que serán facturados mensualmente en Recibo Telmex (factura). Consulta términos y condiciones en telmex.com.

☐ ACEPTO que TELMEX utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos y/o publicitarios.

☐ ACEPTO que TELMEX transfiera mis datos personales a cualquiera de sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias, e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la Ley aplicable a la materia.

☐ ACEPTO que TELMEX me envíe mediante correo electrónico una liga que me permita descargar la presente Solicitud de Servicios, el Contrato Marco y las Condiciones de Servicios aplicables al(los) SERVICIO(S) aquí contratado(s).

☐ ACEPTO que TELMEX me envíe mensualmente al correo electrónico que se indica en la presente Solicitud de Servicios, la liga que me permita ingresar a una plataforma electrónica en la que podré descargar mis últimas facturas, absteniéndose de enviarme éstas físicamente.

Firma de Aceptación del CLIENTE

Previo a la firma del presente Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para el Mercado Residencial y Comercial (Masivo) registrado ante PROFECO me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido de éste, incluyendo las tarifas y precios aplicables a los SERVICIOS y/o paquetes contratados, mismos que se encuentran a mi disposición en la siguiente dirección electrónica: www.telmex.com. 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, misma que se encuentra a mi disposición en la siguiente dirección electrónica: www.telmex.com. TELMEX se obliga a confirmarme a través de cualquier medio indubitable, dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la aceptación, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con la disponibilidad, TELMEX llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO en el domicilio que he señalado por lo que estoy de acuerdo en brindarle a TELMEX las facilidades que resulten necesarias. Reconozco y acepto que el uso del SERVICIO se considerará como la confirmación de los términos y condiciones del Contrato Marco. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el Contrato Marco y las Condiciones del Servicio por mi suscritas. Manifiesto mi conformidad para que TELMEX lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad el cual está publicado en la página www.telmex.com.
Todos los precios incluyen impuestos y han sido registrados ante el IFT.

Teléfonos de México S.A. de C.V. (TELMEX) con domicilio en Av. Parque Vía No. 198. Colonia Cuauhtémoc CP: 06500 en la ciudad de México con RFC TME840315KT6 y con número de teléfono 800 123 2222. Más información en www.telmex.com.Todos los precios incluyen impuestos y han sido registrados ante el IFT.

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) QUE CELEBRAN TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELMEX") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS ADJUNTA, LA CUAL DEBIDAMENTE FIRMADA FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO (EN LO SUCESIVO EL "CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. El apoderado de "TELMEX" declara que:

a) Su representada es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Cuenta con facultades suficientes para celebrar este Contrato, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

c) El Registro Federal de Contribuyentes de su representada es TME-840315-KT6.

d) Señala como domicilio convencional el ubicado en Av. Parque Vía 198, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.

e) El número telefónico de atención es el 8001232222.

II. El "CONSUMIDOR" declara que:

a) Todos los datos asentados en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) son ciertos.

b) Es económicamente solvente para cumplir las obligaciones establecidas a su cargo en este Contrato.

c) Ha recibido de TELMEX toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar al amparo del presente instrumento.

d) Está de acuerdo en que los Servicios que desea contratar quedarán sujetos a los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento, las CONDICIONES DEL SERVICIO y las tarifas registradas aplicables al momento de la contratación.

e) Conoce el Código de Prácticas Comerciales aplicable a los SERVICIOS registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que está disponible para su consulta en www.telmex.com y en los Centros de Atención Telmex.

III. Las PARTES declaran que:

a) En lo sucesivo a TELMEX y al CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES".

b) Hechas las declaraciones que anteceden, las PARTES convienen en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones conforme a los cuales TELMEX prestará al CONSUMIDOR los servicios de telecomunicaciones que contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que al efecto se celebre(n) las PARTES (en lo sucesivo los SERVICIOS). TELMEX podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes, pudiendo el CONSUMIDOR contratar dichos planes o paquetes mediante la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente. TELMEX prestará los SERVICIOS cumpliendo con: (a) los estándares de calidad acordados con el CONSUMIDOR, (b) las disposiciones legales vigentes, (c) los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, y en su caso, (d) los estándares ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros. El CONSUMIDOR podrá contratar o solicitar los SERVICIOS a través de cualquiera de los siguientes canales: i) Centros de Atención Telmex; ii) vía Internet, mediante contratación en línea y/o a través de medios electrónicos; y iii) vía telefónica. TELMEX es el único responsable frente al CONSUMIDOR por la prestación de los SERVICIOS contratados al amparo de este Contrato. La(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que celebren las PARTES formará(n) parte integrante de este Contrato. El CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELMEX y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO y/o los domicilios de los Centros de Atención Telmex, a través de la página www.telmex.com y/o a través de la aplicación móvil de TELMEX. El CONSUMIDOR podrá consultar en los Centros de Atención TELMEX en el mapa de cobertura aplicable a los SERVICIOS. Todos los SERVICIOS empaquetados por TELMEX podrán ser contratados de forma individual y desagregada de conformidad con el precio y/o las tarifas registradas ante el IFT. El CONSUMIDOR podrá solicitar servicios adicionales a los originalmente contratados, en los Centros de Atención Telmex, utilizando la aplicación móvil de TELMEX, vía telefónica en los números indicados, en www.telmex.com y/o a través de medios electrónicos, dichos servicios podrán cancelarse en cualquier momento, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su solicitud inicial sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que contrate con TELMEX a través de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S), se proporcionarán de conformidad con: (1) el presente Contrato, (2) las CONDICIONES DEL SERVICIO, (3) los estándares de calidad acordados, y (4) las disposiciones legales vigentes. TELMEX no podrá exigir que el CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate un servicio adicional o cualquier otro servicio como condición para proporcionarle el SERVICIO solicitado o la continuación de los mismos, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles, las cuales serán informadas al CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la contratación de los SERVICIOS. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, acceso de SERVICIOS con contraseña, o el pago de los SERVICIOS, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) SERVICIO(S), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables, lo anterior siempre que sea confirmado a través de medios físicos, electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología, en términos de lo establecido por el numeral 6.2.6 de la NOM 184. El CONSUMIDOR cuenta con un plazo de 12 (doce) meses para reportar a TELMEX la existencia de un cargo no reconocido en la factura correspondiente. TELMEX suspenderá el cobro de los cargos en aclaración mientras se realiza la investigación del cargo no reconocido. Concluida la investigación y en caso de resultar procedente, TELMEX realizará el descuento o bonificación del cargo respectivo en el siguiente ciclo de facturación. El CONSUMIDOR tiene el derecho de pedir la devolución de los cargos respectivos o de solicitar la bonificación en el siguiente ciclo de facturación, mediante la presentación de una solicitud escrita en cualquiera de los Centros de Atención Telmex, en el entendido de que TELMEX realizará la devolución o bonificación correspondiente, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente. La devolución se realizará en el Centro de Atención Telmex donde presentó la solicitud escrita, en días y horas hábiles. TELMEX reconoce que el CONSUMIDOR puede hacer valer sus derechos conforme a lo establecido en las leyes aplicables. El CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS, fechas, formas, lugares de pago y/o los paquetes contratados a TELMEX a través de los siguientes medios: i) factura, ii) plataformas de Internet, iii) medios electrónicos o la aplicación móvil de TELMEX, iv) vía telefónica en los números indicados en www.telmex.com, o v) en los Centros de Atención Telmex. El CONSUMIDOR tiene derecho a una bonificación o descuento por

fallas o interrupciones en la prestación de los SERVICIOS por causas imputables exclusivamente a TELMEX en términos de lo establecido en la cláusula DÉCIMA CUARTA de éste Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente. En términos de lo establecido en su título de concesión, TELMEX podrá prestar sus SERVICIOS en todo el territorio nacional, a excepción de la cobertura correspondiente a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. Los CONSUMIDORES podrán consultar las zonas geográficas con cobertura para la prestación de los SERVICIOS en la página www.telmex.com.

SEGUNDA. PRECIO, TARIFAS, CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS. El precio y/o las tarifas aplicables a los SERVICIOS prestados por TELMEX contarán con registro ante el IFT, y se especificarán en el libro de tarifas. El CONSUMIDOR podrá consultar el libro de tarifas en: (i) los Centros de Atención Telmex, y/o (ii) la página www.telmex.com y (iii) el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT publicado en la siguiente liga: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/. TELMEX iniciará el cobro de los SERVICIOS a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que los SERVICIOS requieran que el CONSUMIDOR realice algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, habilitación, migración, activación, entrega o por cualquier otro concepto registrado previamente en el IFT, estos se harán del conocimiento del CONSUMIDOR previo a la contratación de los SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido de que TELMEX cobrará al CONSUMIDOR los gastos de instalación una vez que comience la prestación del SERVICIO. En las CONDICIONES DEL SERVICIO se establecerá: i) la forma en que se prestarán los SERVICIOS; y ii) la forma en que se aplicarán los precios y/o tarifas registradas. TELMEX remitirá mensualmente y de forma gratuita al domicilio del CONSUMIDOR la factura correspondiente vía correo o mensajería especializada, o a través de cualquier otro medio que acuerden las PARTES a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS, incluido el correo electrónico, además el CONSUMIDOR podrá descargar su factura mensual a través de medios electrónicos, plataformas de Internet y/o la aplicación móvil que TELMEX ponga a disposición del CONSUMIDOR. En la factura se indicarán las tarifas, cargos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales se entregarán al CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago respectiva. En las facturas se desglosará de manera individual cada uno de los Equipos, SERVICIOS y/o Servicios Adicionales contratados al amparo del presente Contrato, y se incluirá una descripción de los cargos, costos, conceptos y la naturaleza de los SERVICIOS prestados. TELMEX informará al CONSUMIDOR mediante un aviso en la factura, conforme a los formatos autorizados por el IFT, el monto que el CONSUMIDOR tendría que pagar en caso de que éste decidiera concluir su relación contractual con TELMEX, derivado de la venta de bienes distintos a los SERVICIOS originalmente contratados. Asimismo, la factura que remita TELMEX permitirá el pago independiente de los SERVICIOS respecto de cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura. En caso de que así lo solicite el CONSUMIDOR, los SERVICIOS podrán ser facturados bajo las siguientes modalidades: (a) Factura Integrada: es un servicio dirigido a CONSUMIDORES del mercado residencial, el cual consiste en incluir en una sola factura el cobro de dos o más líneas telefónicas contratadas con TELMEX, siempre que dichas líneas se ubiquen en la misma población y bajo el mismo nombre del CONSUMIDOR, o (b) Factura Agrupada: es un servicio dirigido a CONSUMIDORES que cuenten con un negocio, el cual consiste en incluir en una misma factura el cobro de dos o más líneas comerciales contratadas con TELMEX. Dichas líneas telefónicas pueden estar instaladas en distintos domicilios, pero deberán estar contratadas bajo la misma razón social y/o RFC y no compartirán las llamadas telefónicas de servicio medido. El CONSUMIDOR podrá realizar la consulta de su facturación en los Centros de Atención Telmex, a través de la aplicación móvil de TELMEX, y/o a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet previstas en este Contrato. Un ejemplo de la factura tipo será puesta a disposición del CONSUMIDOR para su consulta en la página: www.telmex.com. El CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite señalada en éstas. En caso de que el CONSUMIDOR no recibiera la factura correspondiente, éste podrá obtenerla a través de la aplicación móvil de TELMEX, a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet señaladas en éste Contrato, o bien, podrá solicitar un duplicado en cualquiera de los Centros de Atención Telmex, quedando obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos aquí indicados. Cualquier modificación a las tarifas registradas y/o términos y condiciones de los SERVICIOS serán informados al CONSUMIDOR con al menos 15 (quince) días de anticipación a su entrada en vigor. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el CONSUMIDOR se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del presente Contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede: (i) exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó; o (ii) solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso, la terminación del Contrato sin penalización alguna. Si los SERVICIOS contratados por el CONSUMIDOR se sujetan a un plazo forzoso, TELMEX no podrá modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del CONSUMIDOR por cualquier medio establecido en las leyes aplicables. El consentimiento puede ser recabado a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En el caso del precio y/o la tarifa aplicable esta no podrá modificarse dentro de dicho plazo, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de: (a) una disminución del precio, o (b) el incremento del paquete de SERVICIOS, sin variación del precio aplicable a éste.

En caso de existir importes pendientes de pago por SERVICIOS que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, éstos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por el CONSUMIDOR en la fecha señalada en la factura en la que aplicó el cargo. TELMEX contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir los importes o conceptos pendientes de pago a cargo del CONSUMIDOR en la factura correspondiente, dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago sea exigible. Cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, derechos y contribuciones que conforme a las disposiciones legales vigentes les correspondan. En caso de que TELMEX ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, se informará al CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de dichos beneficios, en el entendido de que TELMEX dará de baja los SERVICIOS promocionales activados una vez terminado el plazo de la promoción.

TERCERA. ACCESIBILIDAD Y TRATO EQUITATIVO. TELMEX brindará a los CONSUMIDORES con discapacidad asesoría sobre el uso de los SERVICIOS, las condiciones comerciales aplicables y ofrecerá una versión audible del presente Contrato, la cual podrá ser consultada en www.telmex.com. Los SERVICIOS se prestarán a todo aquel que lo solicite, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros consumidores en la misma área o zona de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, de conformidad con lo establecido por los Lineamientos Generales de Accesibilidad vigentes publicados por el IFT. Lo anterior, en el entendido de que, en caso de que TELMEX ofrezca condiciones más favorables relacionadas con la prestación de los SERVICIOS a uno o más consumidores situados en supuestos idénticos, el CONSUMIDOR puede

requerir a TELMEX la aplicación de las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del SERVICIO de que se trate.

CUARTA. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. Los SERVICIOS contratados se instalarán en el domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre que TELMEX cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos, lo cual se informará al CONSUMIDOR en los Centros de Atención Telmex o vía correo electrónico o mensaje de texto SMS o mediante llamada telefónica al número de contacto proporcionado a TELMEX, en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS. El CONSUMIDOR se obliga a brindar a TELMEX las facilidades que se requieran para la instalación, entrega, activación, mantenimiento y retiro de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de comunicación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS contratados (en lo sucesivo INFRAESTRUCTURA). Las PARTES acordarán por escrito las fechas, el lugar y el rango de horario de entrega y/o instalación de la INFRAESTRUCTURA necesaria para prestar el SERVICIO.

QUINTA. PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio, es propiedad exclusiva de TELMEX. La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición del CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS, quedando éste obligado a conservarla en buen estado y a restituirla a TELMEX a la terminación del Contrato y/o a la cancelación del SERVICIO correspondiente. Considerando que el CONSUMIDOR es responsable de la conservación de la INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio, en caso de que éste y/o cualquier tercero le ocasione daños, menoscabos, afectaciones, o en caso de que la INFRAESTRUCTURA se extravíe, destruya o se pierda, el CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX el valor de reposición y reinstalación de la misma en términos de lo establecido en el presente Contrato. El CONSUMIDOR podrá consultar el precio de las reparaciones y/o reemplazos de la INFRAESTRUCTURA afectada en los Centros de Atención Telmex o en la página www.telmex.com. El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados al CONSUMIDOR en la factura correspondiente. El CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA otros equipos, accesorios y/o dispositivos, sin el consentimiento previo y por escrito, de TELMEX, y (ii) en caso de que el CONSUMIDOR cuente con la autorización de TELMEX, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados. En caso de contravenir esta obligación, el CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELMEX los daños y perjuicios que cause, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la rescisión del Contrato. Cualquier solicitud del CONSUMIDOR para instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos distintos a los suministrados por TELMEX o que no se encuentren homologados, deberá comunicarla por escrito, en el entendido de que en caso de que TELMEX no dé contestación en el plazo de 15 (quince) días naturales, la solicitud se considerará denegada. En caso de que el CONSUMIDOR no se encuentre conforme con la contestación de TELMEX, podrá solicitar la terminación de los SERVICIOS contratados, en cuyo caso el CONSUMIDOR deberá pagar las cantidades adeudadas por los SERVICIOS prestados y los cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables.

SEXTA. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS. Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación de los SERVICIOS, podrá ser presentada por el CONSUMIDOR, sin costo alguno, al teléfono 8001232222, de conformidad con los siguientes horarios: (i) tratándose de fallas o quejas con los SERVICIOS telefónicos y de acceso a Internet, el CONSUMIDOR podrá reportarlas durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; o (ii) tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de productos o servicios, consultas y aclaraciones, y reclamaciones e inconformidades, el CONSUMIDOR podrá ser atendido de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados y domingos, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; en todo caso el CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para su identificación, tales como nombre, teléfono y domicilio. El personal de TELMEX informará al CONSUMIDOR el tiempo estimado para la atención de su solicitud, en el entendido de que: a) TELMEX atenderá las solicitudes en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud correspondiente; y b) de ser procedente TELMEX efectuará los ajustes previstos en la cláusula DÉCIMA CUARTA de este instrumento. TELMEX atenderá los reportes de fallas, contingencias y eventualidades que presenten los SERVICIOS y en su caso ajustará o bonificará al CONSUMIDOR de conformidad con el presente Contrato.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. TELMEX suspenderá los SERVICIOS: (i) cuando el CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma la factura que TELMEX le remita, (ii) por declaración judicial o administrativa de autoridad competente ó (iii) por cualquiera de las causas establecidas en las CONDICIONES DEL SERVICIO. La suspensión únicamente se aplicará respecto a los SERVICIOS contratados. TELMEX restablecerá el SERVICIO a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectué el pago adeudado, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectué el pago adeudado, siempre y cuando el CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reconexión del SERVICIO que TELMEX tenga registrado ante la autoridad competente. Lo anterior, en el entendido de que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS, TELMEX no recibe del CONSUMIDOR el pago correspondiente, TELMEX podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial. TELMEX no podrá suspender los SERVICIOS cuando el CONSUMIDOR se encuentre al corriente en los pagos de los mismos, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios de terceros. En caso de que el CONSUMIDOR inicie ante la PROFECO un proceso conciliatorio relacionado con el presente Contrato, TELMEX no podrá interrumpir los SERVICIOS hasta en tanto no se resuelva dicho proceso. Si el SERVICIO se suspendió de manera posterior a la presentación de la reclamación del CONSUMIDOR y previo a la notificación a TELMEX, la PROFECO exhortará a TELMEX para restablecerlo. Si el SERVICIO se suspendió posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TELMEX el restablecimiento del SERVICIO para que este continúe mientras se resuelve o concluye el proceso conciliatorio. En todos los casos, el CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX los SERVICIOS a no ser que se haya determinado su improcedencia.

OCTAVA. RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS. Las PARTES cumplirán en todo momento con las disposiciones legales administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados. TELMEX en ningún momento será

responsable de los daños y perjuicios que pudieran generarse ante el incumplimiento de lo anteriormente señalado. El presente Contrato Marco no autoriza y/o permite: (i) la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los SERVICIOS; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que, haciendo uso o interactuando con los SERVICIOS, se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra cuidad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión de los SERVICIOS por parte del CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los SERVICIOS, en el entendido que el CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso a los SERVICIOS a cualquier tercero.

NOVENA. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS. Toda la información y/o datos que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de los SERVICIOS es responsabilidad del CONSUMIDOR por lo que éste libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones, y cualquier afectación a programas, bases de datos y/o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el CONSUMIDOR en relación con los SERVICIOS. El CONSUMIDOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querella que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en éste párrafo. Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación de los SERVICIOS, TELMEX se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso indemnizar al CONSUMIDOR en términos de lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente (la "Ley"); la responsabilidad contractual de TELMEX frente al CONSUMIDOR no excederá el precio o las tarifas registradas aplicables a los SERVICIOS objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso TELMEX será responsable de los perjuicios o daños indirectos que sufra el CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión de TELMEX.

DECIMA. CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR. Al momento de la contratación de los SERVICIOS, TELMEX entregará a los CONSUMIDORES la carta de derechos mínimos, la cual podrá enviarse por medios electrónicos en términos del artículo 191 de la Ley. Además, se le informa al CONSUMIDOR que la carta de derechos mínimos se encuentra disponible en www.telmex.com.

DÉCIMA PRIMERA. DATOS PERSONALES. Las PARTES acuerdan que los datos personales del CONSUMIDOR (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELMEX, serán tratados en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (la "LFPDPPP"), su reglamento y el aviso de privacidad de TELMEX, el cual se encuentra disponible para su consulta en www.telmex.com. En caso de que el CONSUMIDOR autorice a TELMEX en la SOLICITUD DE SERVICIOS, éste podrá usar los datos personales recabados con fines mercadotécnicos, publicitarios y/o transferirlos a cualesquiera de sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias, e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la LFPDPPP y su reglamento. TELMEX pone a su disposición el aviso de privacidad para que en todo caso el CONSUMIDOR pueda ejercer los derechos que le confiere la LFPDPPP mediante la presentación de una solicitud ARCO en cualquiera de los Centros de Atención Telmex que se indican en www.telmex.com.

DÉCIMA SEGUNDA. DURACIÓN. Este Contrato entrará en vigor a partir de su firma y permanecerá vigente por tiempo indeterminado; sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan que los SERVICIOS podrán contar con una vigencia determinada o un plazo mínimo forzoso en virtud de las inversiones, equipamiento y/o la infraestructura que, en su caso, sea instalada y utilizada por TELMEX para la prestación de dichos SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido de que las CONDICIONES DEL SERVICIO acordadas por las PARTES establecerán, entre otras aspectos, la vigencia aplicable a los SERVICIOS contratados. TELMEX comunicará al CONSUMIDOR a través de la factura, la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, el CONSUMIDOR podrá dar por terminado el Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso, cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios aquí convenidos, o del mismo medio por el cual el CONSUMIDOR contrató los SERVICIOS. TELMEX entregará al CONSUMIDOR por medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o remotos según lo indique el CONSUMIDOR, un folio o número de registro de trámite de terminación o cancelación de los SERVICIOS correspondientes. Lo anterior, no exime al CONSUMIDOR de pagar a TELMEX los adeudos que mantenga por la prestación de los SERVICIOS hasta el momento de la terminación del Contrato y/o de la CONDICIÓN DEL SERVICIO respectiva. Las Partes reconocen y aceptan que algunos de los SERVICIOS terminarán si se ejecuta la portabilidad numérica; en el entendido de que aquellos SERVICIOS que no requieran de un número telefónico continuarán activos en los términos señalados en este Contrato y la CONDICIÓN DEL SERVICIO aplicable. El CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso el CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELMEX, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como los cargos por terminación anticipada señalados en las CONDICIONES DEL SERVICIO respectivas. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales asociados. En lo que se refiere a los SERVICIOS que integran los paquetes ofrecidos por TELMEX, el CONSUMIDOR podrá optar por contratarlos de forma individual o a través del paquete correspondiente, en el entendido de que a cada SERVICIO contratado de forma individual le serán aplicables las tarifas registradas vigentes.

En todo caso, las obligaciones pendientes de pago y las demás obligaciones que por su naturaleza deban de permanecer vigentes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN. Las PARTES acuerdan que, en caso de que alguna incumpla sus obligaciones conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO, la parte afectada podrá exigir de la otra su cumplimiento forzoso o la rescisión del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna. El presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO se rescindirán en forma inmediata, en los siguientes casos: (a) una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula SÉPTIMA del Contrato y siempre que el CONSUMIDOR deje de cubrir sus adeudos, (b) en caso de que el CONSUMIDOR incumpla las obligaciones y/o restricciones en el uso de los SERVICIOS establecidas en el presente Contrato y/o en las CONDICIONES DEL SERVICIO, o (c) por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que ordene la recisión, (d)

en caso de que TELMEX no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, implícitos en la información desplegada en la publicidad así como con los índices y parámetros de calidad contratados y/o establecidos por el IFT, así como en las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, el CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO sin responsabilidad alguna, aun y cuando se encuentre sujeto a un plazo mínimo forzoso. Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del CONSUMIDOR en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables. En caso de que el presente Contrato y las CONDICIONES sean rescindidos por alguna de las causas antes señaladas, no exime al CONSUMIDOR de pagar a TELMEX los adeudos que mantenga al momento en que se verifique la rescisión.

DÉCIMA CUARTA. RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN. En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO o no se proporcionen por causas imputables a TELMEX, el CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELMEX a los números telefónicos referidos en la cláusula SEXTA de este instrumento. Cuando los SERVICIOS se interrumpan hacia la red pública de telecomunicaciones de TELMEX por causas imputables exclusivamente a este último, y después de haber sido reportada la interrupción por el CONSUMIDOR, TELMEX compensará y bonificará al CONSUMIDOR de conformidad con lo establecido por la NOM-184-SCFI-2018, lo cual se verá reflejado y ajustado en la factura correspondiente. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que, al ser aplicada la compensación o la bonificación aquí señalada, TELMEX quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, por lo que no se actualizará el supuesto aplicable a la rescisión del Contrato. Lo anterior, independientemente del derecho del CONSUMIDOR a la terminación anticipada o cancelación del SERVICIO. En caso fortuito o fuerza mayor, TELMEX realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del SERVICIO sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA. SUBCONTRATACIÓN. TELMEX podrá subcontratar las obligaciones establecidas a su cargo en el Contrato y/o en las CONDICIONES DEL SERVICIO, quedando en todo momento como responsable directo frente al CONSUMIDOR del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

DÉCIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS. El CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos de este Contrato a terceros sin contar con el consentimiento previo y por escrito de TELMEX, para lo cual el CONSUMIDOR deberá solicitar la cesión personalmente en los Centros de Atención Telmex, en horas y días hábiles, presentando para tal efecto la identificación oficial vigente del titular y la del cesionario. Lo anterior, en el entendido de que TELMEX dará respuesta al CONSUMIDOR sobre la cesión en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud. TELMEX efectuará los cambios de titular sin cargo cuando no sea necesario cambiar el punto terminal. En todo caso, el cesionario será responsable ante TELMEX, de todos los adeudos anteriores que presente la línea telefónica.

DÉCIMA SÉPTIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Salvo por lo establecido en la cláusula DÉCIMA CUARTA para el caso de interrupción en los SERVICIOS, ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento a sus obligaciones si dicho incumplimiento es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor. Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS, cualquiera de las PARTES podrá terminar el presente Contrato mediante aviso por escrito, obligándose el CONSUMIDOR a pagar a TELMEX las cantidades adeudadas por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, implicarán la sustitución total del presente instrumento por otro contrato de adhesión, el cual deberá ser registrado ante la PROFECO y podrá acordarse con el CONSUMIDOR por medios físicos, electrónicos o digitales o cualquier otra tecnología que lo permita.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS CONVENCIONALES. Para los efectos del presente Contrato, las PARTES señalan como sus domicilios convencionales para recibir notificaciones los siguientes: **(a) TELMEX:** Parque Vía 198, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México, y **(b) El CONSUMIDOR**: El domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO.

VIGÉSIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL. El presente Contrato, la SOLICITUD DE SERVICIOS y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes, constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las PARTES en relación con la contratación de los SERVICIOS, por lo que cualquier acuerdo, contrato, convenio realizado previamente a este Contrato, cuyo objeto sea la prestación de los SERVICIOS se dan por terminados y quedan sin efecto alguno, sin responsabilidad para las PARTES.

VIGÉSIMA PRIMERA. SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN. Las PARTES acuerdan que todas las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) y CONDICIONES DEL SERVICIO anexas al presente Contrato formará(n) parte integrante del mismo. El CONSUMIDOR podrá realizar la contratación y/o cancelación de SERVICIOS y/o productos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, telefónicos, a través de plataformas de Internet y/o utilizando las aplicaciones móviles que TELMEX ofrezca. En caso de que el CONSUMIDOR contrate SERVICIOS a través de transacciones electrónicas, TELMEX cumplirá con lo señalado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de que el medio tecnológico lo permita, TELMEX proporcionará al CONSUMIDOR que lo solicite, un usuario y una clave de identificación personal (en lo sucesivo la CLAVE) para la contratación o cancelación de SERVICIOS, pudiendo dicha CLAVE ser modificada posteriormente por el CONSUMIDOR. Las PARTES acuerdan que la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegara a convenir con TELMEX, equivalen a su firma electrónica y son medios que lo identifican al realizar las referidas contrataciones o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, por lo que las constancias documentales o técnicas donde aparezca la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña producirán los efectos que las leyes les otorgan a los documentos suscritos por las PARTES. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la CLAVE es de uso personal, intransferible y confidencial. El uso de la CLAVE por el CONSUMIDOR a través de los medios electrónicos, a distancia, plataformas de Internet y/o de las aplicaciones móviles de TELMEX se entenderá como la manifestación de la voluntad del CONSUMIDOR respecto de las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, así como de la aceptación o rechazo de los términos y condiciones aplicables a los mismos. El CONSUMIDOR acepta que serán de su exclusiva responsabilidad las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos que se realicen mediante el uso de la CLAVE, incluyendo aquellas que pudieran derivarse por su uso no autorizado por parte de terceros, hasta en tanto el

CONSUMIDOR no reporte a TELMEX el robo o extravío de la CLAVE a través de los siguientes medios de comunicación: a) vía telefónica llamando al 8001232222; o b) acudiendo a cualquiera de los Centros de Atención Telmex. Además, las PARTES acuerdan que cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o remota de acuerdo a la tecnología utilizada por TELMEX por lo que las constancias documentales o técnicas en donde ésta sea aplicada tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuye a la firma autógrafa. Tratándose de la celebración del Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO y/o la SOLICITUD DE SERVICIO a través del medios electrónicos, digitales, biométricos, de Internet, aplicaciones móviles y/o a través de 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 del CONSUMIDOR a través del portal de autogestión incluido en www.telmex.com y/o enviado al correo electrónico proporcionado por el CONSUMIDOR, siendo responsabilidad de éste último cerciorarse que su cuenta correo no evite la recepción de correos de TELMEX y/o que éstos sean catalogados como correo no deseado, "junk", "bulk" o "SPAM". Tratándose de contrataciones vía telefónica, las PARTES aceptan que la expresión verbal del consentimiento del CONSUMIDOR para la contratación, instalación y/o la prestación de los SERVICIOS implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO. Con finalidad de salvaguardar los intereses del CONSUMIDOR, éste autoriza a TELMEX a: (1) previo aviso al CONSUMIDOR, grabar las conversaciones telefónicas en las que se realice la contratación y/o cancelación de SERVICIOS, y (2) resguardar y/o almacenar íntegramente la información generada, enviada, recibida y/o comunicada durante la contratación y/o cancelación de SERVICIOS a través de los medios electrónicos, plataformas de Internet y/o aplicaciones móviles mediante la utilización de la CLAVE, ya sea que dicho respaldo se efectúe a través de medios electrónicos, ópticos y/o a través de cualquier otra tecnología provista por TELMEX. Tanto las grabaciones telefónicas como la información generada y/o comunicada durante la contratación y/o cancelación de SERVICIOS serán propiedad exclusiva de TELMEX y su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las PARTES, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

VIGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN. La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que surja sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato y al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los SERVICIOS, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que son referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018. Sin perjuicio de lo anterior, para la interpretación y el cumplimiento del Contrato las PARTES se someten a la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios particulares, presentes, futuros o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA TERCERA. SUSTITUCIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN. Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las PARTES, en el entendido de que el consentimiento para terminar anticipadamente el contrato inicial y aceptar el nuevo contrato adhesión podrá otorgarse por medios físicos, electrónicos o digitales o cualquier otra tecnología que lo permita.

VIGÉSIMA CUARTA. CONSENTIMIENTOS. En caso de que el CONSUMIDOR utilice otro medio para la contratación de SERVICIOS, como lo son, de forma enunciativa más no limitativa, medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica, omitiendo con ello la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente; el SERVICIO contratado se sujetará a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y a las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables. TELMEX no realizará llamadas telefónicas que versen sobre la promoción de SERVICIOS o paquetes; para transferirlos a terceros; y/o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o SERVICIOS a menos de que el CONSUMIDOR manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos o así lo señale en la SOLICITUD DE SERVICIOS.

El presente Contrato se firma en la Ciudad de _____, el_____ de _____ de 20_____.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. TELMEX	"_____" **El CONSUMIDOR**
_____ _____	_____ _____

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 635-2019 de fecha 10 de octubre de 2019. Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.!!Telmex 635-2019.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA

1. DESCRIPCIÓN. El servicio de telefonía básica consiste en la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, conectadas a una central de conmutación automática, en donde no intervienen operadoras.

2. TIPOS DE CONTRATACIÓN. Residencial o Comercial.

3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO. Los elementos que conforman el SERVICIO son: (i) la Renta básica mensual, (ii) Gastos de Instalación, (iii) el Servicio medido Local y Nacional, y (iv) el Servicio de Larga Distancia Internacional y Mundial; mismos que se describen a continuación:

3.1 RENTA BÁSICA MENSUAL: Importe mensual aplicable a cada línea telefónica contratada de uso residencial o comercial, que puede incluir llamadas libres de cobro según la modalidad o paquete contratado.

3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN: Tarifa aplicable a la instalación de la línea telefónica de uso residencial, comercial.

3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL Y NACIONAL: Consiste en las llamadas mensuales realizadas y completadas por el CONSUMIDOR adicionales a las que incluye la renta mensual correspondiente a la línea telefónica, que se contabiliza de acuerdo con lo siguiente:

• **Servicio Medido Residencial:** Su conteo se realiza a partir de que se agoten las 100 (cien) llamadas locales mensuales libres de cargo.

• **Servicio Medido Comercial:** Su conteo se realiza a partir de la primera llamada que se genere en el ciclo de facturación ya que no incluye llamadas locales libres de cargo.

3.4 LARGA DISTANCIA: SERVICIO que permite cursar tráfico de voz entre dos o más localidades diferentes.

3.4.1 Internacional: Consiste en el cobro de tarifas por minuto o fracción aplicable a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por TELMEX y hacia puntos de los Estados Unidos o Canadá.

3.4.2 Mundial: Consiste en el cobro de tarifas a llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red explotada por TELMEX, hacia los países localizados en las siguientes regiones del mundo: (1) Sudamérica, Caribe y Alaska, (2) Europa, África, Cuenca del Mediterráneo, (3) Centro América, y (4) Resto del mundo, Israel y Hawái.

3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020): Consiste en atender y conectar llamadas a un número o con personas específicas mediante la asistencia de una operadora, con cobro al número que originó la llamada o al número que recibe la llamada. El SERVICIO cuenta con dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO: Esta modalidad consiste en conectar llamadas a un número especifico y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELMEX aplicará un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando el CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada.

3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA: Esta modalidad consiste en conectar llamadas entre personas específicas y tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, además TELMEX aplicará sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando el CONSUMIDOR solicite a la operadora un informe de tiempo y costo de la llamada o un sobrecargo cuando la llamada no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX. El CONSUMIDOR podrá consultar las tarifas, cargos y costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) www.ift.org.mx, en los Centros de Atención Telmex o llamando al número 8001232222.

4. LARGA DISTANCIA VÍA OPERADORA, INTERNACIONAL Y MUNDIAL.

4.1 SERVICIO VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090). SERVICIO que se proporciona con cobro al número de origen o de destino, sin descuento en las tarifas para cualquiera de sus modalidades disponibles. Se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

4.2 SERVICIO VÍA OPERADORA MUNDIAL (090).

TELÉFONO A TELÉFONO. SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de teléfono a teléfono con pago en origen, el cual cuenta con un período mínimo de facturación inicial de 3 (tres) minutos. La tarifa aplicable al SERVICIO varía dependiendo la región destino.

PERSONA A PERSONA. SERVICIO que permite realizar llamadas mundiales de persona a persona, mediante el pago en origen, destino o cargo a un tercer número de la población desde donde se hace la llamada. La tarifa se aplica a las llamadas por minuto o fracción, facturando un período mínimo inicial de 3 (tres) minutos, esta varía dependiendo de la región destino u origen de la llamada.

4.3 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES

CONFERENCIAS POR COBRAR. TELMEX aplicará al CONSUMIDOR una cuota adicional conforme a la tarifa registrada.

CARGO POR TIEMPO Y COSTO. TELMEX aplicará al CONSUMIDOR un cargo fijo de la tarifa vigente del SERVICIO persona a persona vía operadora. Para llamadas Internacionales o Mundiales, TELMEX aplicará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial del servicio teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada realizada.

CARGO POR INFORME. En caso de que una llamada Nacional de persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELMEX, se hará un cargo por "Empleo de Operadora".

Para llamadas Internacionales y Mundiales persona a persona no completadas se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono correspondiente a la clave tarifaria.

CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO. A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se aplicará un sobrecargo, toda vez que interviene una operadora.

5. SERVICIO 800. SERVICIO sin costo de larga distancia para el usuario.

5.1 LADA 800 EMPRESARIAL: SERVICIO que permite recibir llamadas a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que permiten definir el origen, destino, horario y llamadas específicas que desea recibir, enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que el CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes.

5.2 LADA 800 INTERNACIONAL ENTRANTE: SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática proveniente de los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en México y se promociona en los Estados Unidos.

5.3 LADA 800 INTERNACIONAL SALIENTE: SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática a los Estados Unidos, sin costo de larga distancia para el usuario que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en los Estados Unidos y se publicita en México.

5.4 LADA 800 MUNDIAL ENTRANTE: SERVICIO que permite recibir llamadas de larga distancia automática Mundial a través de un número 800 (siempre y cuando se generen en un país con los que TELMEX tiene convenio), enrutando y protegiendo las

REGISTRO NO.:_____

mismas, todo esto con cargo al número que el CONSUMIDOR defina.

5.5 LADA 800 MUNDIAL SALIENTE: SERVICIO que permite realizar llamadas de larga distancia automática Mundial, sin costo de larga distancia. Este SERVICIO se contrata en cada uno de los países y se publicita en México.

6. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN. El CONSUMIDOR deberá: (a) presentar Identificación Oficial Vigente (INE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía), (b) presentar comprobante de domicilio, (c) proporcionar los datos para identificar la ubicación del domicilio, y (d) acordar con TELMEX la fecha y el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS. En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de contratación, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

7. OBLIGACIONES A CARGO DE TELMEX. TELMEX se compromete a:

a) Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica (en adelante la "RED") hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR.

b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR. Las PARTES reconocen y aceptan que el DIT es propiedad de TELMEX y que el cableado interior que va del dispositivo DIT hacia interior del inmueble donde se encuentra el domicilio del CONSUMIDOR es propiedad de este último. El aparato telefónico podrá ser propiedad del CONSUMIDOR. Las PARTES podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio del CONSUMIDOR, previo pago del cargo correspondiente.

c) Suministrar a solicitud del CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo especifico, un aparato telefónico. Dicho cargo incluye la instalación de dicho aparato telefónico y el cableado necesario para que este sea conectado en el interior del inmueble, hasta alcanzar el DIT.

d) Mantener a solicitud del CONSUMIDOR, mediante el cobro de un cargo específico, el cableado necesario ubicado dentro del inmueble del CONSUMIDOR.

e) Iniciar la prestación del SERVICIO una vez que concluya la instalación del DIT y/o de la INFRESTRUCTURA necesaria, lo cual no excederá de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se contraten los SERVICIOS. En caso de que se exceda del plazo máximo señalado anteriormente, el CONSUMIDOR podrá dar por terminado la presente CONDICION DEL SERVICIO. En caso de incumplimiento TELMEX bonificará un mes de renta básica por cada mes de retraso en la puesta en SERVICIO. El cobro del SERVICIO iniciará al momento que comience la prestación del mismo.

f) Facturar al CONSUMIDOR el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas registradas por el IFT y en el caso de SERVICIO medido local, TELMEX identificará el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia internacional o mundial TELMEX detallará la modalidad usada, el destino, duración, fecha de cada llamada y la tarifa.

g) Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el CONSUMIDOR no reconozca y solicite, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por la RED.

h) Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará al CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se presentó la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente, TELMEX hará el ajuste, compensación o bonificación correspondiente; si la queja es improcedente, el CONSUMIDOR deberá pagar a TELMEX el importe de los cargos reclamados.

i) Proporcionar a solicitud del CONSUMIDOR, copia simple de la última factura del SERVICIO, para lo cual éste último deberá solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención Telmex, en días y horas hábiles, y deberá identificarse de acuerdo con los requisitos señalados en la condición sexta de este documento.

8. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONSUMIDOR. El CONSUMIDOR se obliga a:

a) Pagar en los Centros de Atención Telmex o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELMEX, los gastos de instalación, así como las tarifas o cargos de los SERVICIOS prestados que aparezcan en la factura correspondiente. Las PARTES acuerdan que los SERVICIOS que TELMEX preste conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se facturarán mensualmente. En lo que se refiere a los Servicios de Telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la RED, las PARTES reconocen que éstos se tendrán por aceptados y/o autorizados siempre que el CONSUMIDOR así lo manifieste por medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica.

b) Pagar en los Centros de Atención Telmex o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELMEX los cargos derivados del uso de los SERVICIOS o contratación de productos y/o artículos suministrados por TELMEX, así como cualquier otro cargo de servicios o productos de terceros que el CONSUMIDOR haya aceptado con cargo a su factura. Cualquier cargo relacionado con servicios o productos de terceros no reconocido por el CONSUMIDOR deberá ser informado a TELMEX para efecto de suspender el cobro de los cargos por dichos productos o servicios no reconocidos.

c) Responsabilizarse de cualquier uso indebido o abuso que se le dé a la LÍNEA y/o INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio.

d) Conectar a la RED equipos homologados o aprobados por TELMEX.

e) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación del cableado y las instalaciones en el interior de su domicilio.

f) Solicitar en las oficinas de TELMEX y/o consultar en www.telmex.com su estado de adeudos o copia de la factura, antes de la fecha límite de pago, en caso de que por alguna circunstancia no la reciba en su domicilio.

9. CAMBIO DE DOMICILIO. El CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de domicilio del SERVICIO utilizando los medios que TELMEX ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que TELMEX efectuará el cambio en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR presente la solicitud correspondiente, siempre que cuente con facilidades técnicas. Por su parte el CONSUMIDOR se compromete a pagar a TELMEX las tarifas registradas aplicables al cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y LARGA DISTANCIA

10. EQUIPAMIENTO. El CONSUMIDOR podrá adquirir o contratar de TELMEX o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, mantenimiento y demás servicios.

11. SUPERVISIÓN. Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de la INFRAESTRUCTURA, el CONSUMIDOR permitirá a los trabajadores de TELMEX previo aviso, el libre acceso al lugar donde está colocada dicha INFRAESTRUCTURA, previa identificación vigente del personal respectivo.

12. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT. En caso de que el CONSUMIDOR requiera algún cambio o movimiento del cableado interno, podrá hacerlo siempre y cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, deberá solicitarlo por escrito a TELMEX, pagando las tarifas registradas, para tal efecto TELMEX se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de la recepción de la solicitud respectiva y lo facturará una vez concluidos los trabajos respectivos.

13. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO. TELMEX no será responsable de las perturbaciones o interrupciones en las comunicaciones originadas por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de la RED salvo que se compruebe que: (1) tales perturbaciones o interrupciones fueron causadas por falta de protección a la RED o negligencia imputable a TELMEX, y (2) los SERVICIOS se interrumpieron por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas; en cuyo caso TELMEX procederá a efectuar la bonificación correspondiente en términos de lo establecido en el Contrato.

14. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO. El CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado. TELMEX realizará el cambio siempre que cuente con las facilidades técnicas necesarias, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la solicitud correspondiente. TELMEX facturará al CONSUMIDOR tarifa registrada aplicable al cambio una vez que TELMEX haya concluido con los trabajos.

15. PROHIBICIONES. El CONSUMIDOR no podrá: (a) remover o cambiar de ubicación el DIT, o (b) instalar extensiones del SERVICIO en un domicilio diferente al estipulado en la SOLICITUD DE SERVICIOS correspondiente. TELMEX no podrá: (a) suspender el SERVICIO por causas distintas a las estipuladas en el Contrato, o (b) negar al CONSUMIDOR la portabilidad de su número telefónico.

16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO. En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables al CONSUMIDOR, éste deberá: (a) realizar el pago de sus adeudos; y/o (b) retirar los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELMEX, y en su caso, pagar los daños y perjuicios ocasionados a la RED; y/o, (c) regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT. En todos los casos antes señalados, TELMEX reanudará la prestación del SERVICIO, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectué el pago del cargo por reconexión del SERVICIO conforme a la tarifa registrada, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectué el pago del cargo correspondiente y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior.

17. FECHA Y HORA PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO. De contar con la INFRAESTRUCTURA y las facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación del cableado y/o del equipo requerido en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

Fechas:

_____

Horarios:

_____

18. PORTABILIDAD. Las Partes reconocen y aceptan que el CONSUMIDOR tiene derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones, en cualquier momento, conservando su número telefónico en términos de lo establecido por las Reglas de Portabilidad que al efecto emita el IFT ("Reglas de Portabilidad").

En caso de que el CONSUMIDOR notifique por escrito a TELMEX la portabilidad de su número telefónico hacia otra compañía de telecomunicaciones, se dará por terminado el SERVICIO y la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO en términos de lo establecido por las Reglas de Portabilidad. Lo anterior, en el entendido de que los servicios que no requieran del número telefónico portado por el CONSUMIDOR continuarán activos y vigentes en términos de lo establecido en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables.

Las Partes reconocen y aceptan que el CONSUMIDOR podrá cancelar los SERVICIOS portados a TELMEX, sin el pago de penas convencionales, si por causas imputables a TELMEX no se ejecuta la portabilidad del número telefónico dentro de los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad.

Si por causas atribuibles a TELMEX la portabilidad del número del CONSUMIDOR no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad o en la fecha compromiso acordada expresamente entre las Partes, TELMEX pagará al CONSUMIDOR las penas convencionales establecidas en el Contrato.

Fecha compromiso para la portabilidad:

_____.

SERVICIO CONTRATADO:

Telefonía Básica: ▓

Larga Distancia: ▓

Portabilidad: ▓

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO: ▓

REGISTRO NO.:_____

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM PURO

1. DEFINICIONES.

ACCESORIOS: Cables, conectores y microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN.

CANAL COMERCIAL: Se consideran como tales a los Centros de Atención Telmex; la página web www.telmex.com; y el Centro de Atención Telefónica señalado el Contrato.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio opcional sin costo que le permite al CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica; cuyas políticas de uso se encuentran disponibles en la siguiente liga: http://www.telmex.com/web/hogar/infinitum-mail.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que identifica al CONSUMIDOR a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección numérica que se asigna aleatoriamente al CONSUMIDOR cada vez que se conecta a Internet.

DIT: Dispositivo de Interconexión Terminal que, en su caso, será instalado en el límite interior del inmueble del domicilio del CONSUMIDOR previo pago del cargo correspondiente.

El CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de cualquier CANAL COMERCIAL.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Se consideran los siguientes: **(a) NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre que identifica al CONSUMIDOR para acceder y usar el SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR; y **(b) CONTRASEÑA (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado por el CONSUMIDOR necesarios para acceder al SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR.

EQUIPO: Equipo de cómputo y/o cualquier otro dispositivo electrónico compatible para el uso del SERVICIO.

UNIDAD TERMINAL DE DATOS: Dispositivo (modem, terminal de red óptica u otro equipo que codifica los datos para su transmisión) propiedad de TELMEX que permite al CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, cuyas especificaciones pueden ser consultadas en la página: www.telmex.com/modem. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

SERVICIO: Acceso temporal a Internet prestado por TELMEX que permite al CONSUMIDOR navegar en Internet de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

2. DEL SERVICIO. Las características del SERVICIO se señalan en el Anexo "1" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELMEX, misma que deberá cumplir con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, la cual puede ser consultada en la página: www.telmex.com. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda por un plazo indeterminado, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda por un plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la opción seleccionada de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES y devolver a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS recibida originalmente de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" adjunto. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada del SERVICIO y cubre a TELMEX el monto correspondiente de los cargos que se generen por el cambio de esquema.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR elegirá la modalidad del SERVICIO en la SOLICITUD DEL SERVICIO. La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR queda sujeta a la condición de que TELMEX cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que, si por razones técnicas de TELMEX no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR, TELMEX le informará tal situación para que el CONSUMIDOR decida: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible, o (ii) se procede a la terminación del SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición décima octava de este instrumento. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES.

Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por el CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado al CONSUMIDOR por lo menos un cargo mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) el CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT, las cuales podrán ser consultadas en www.telmex.com.

4. REQUISITOS DE ACTIVACIÓN. Para la activación y uso del SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá cumplir con lo siguiente:

a) Instalar y mantener en su domicilio el DIT y el cableado interior necesario usar el SERVICIO, para lo cual podrá contratar a TELMEX la instalación mediante el pago del cargo correspondiente.

b) Contar con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO.

c) Para el caso de tecnologías ADSL (Línea de Subscripción Digital Asimétrica) y VDSL (Línea de Subscripción Digital de Alta Tasa de Transferencia), el CONSUMIDOR deberá cerciorarse de que la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se realice de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

5. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO. La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

6. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. El SERVICIO se instalará y activará en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación siempre que se cuente con la infraestructura disponible en el sitio donde se efectuará la instalación; en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para las PARTES.

7. CAMBIO DE DOMICILIO. En caso de que el CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá solicitarlo a través de los CANALES

REGISTRO NO.:_____

COMERCIALES, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que pretenda realizar dicho cambio, lo anterior con el objeto de que TELMEX verifique si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. En caso de que existan las facilidades técnicas necesarias, el CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio del CONSUMIDOR en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales. Tratándose de tecnología ADSL el CONSUMIDOR deberá instalar por su cuenta en el nuevo domicilio la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el CONSUMIDOR, la cual solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para el CONSUMIDOR. En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en el Contrato.

8. SOPORTE TÉCNICO. El SERVICIO contará con soporte técnico para la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS o para la atención de fallas del SERVICIO durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual el CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica al 8001232222. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños en la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputables a El CONSUMIDOR y/o en los ACCESORIOS, este último deberá pagar el cargo por reposición que corresponda. El CONSUMIDOR brindará acceso a los trabajadores y/o al personal que designe para tal efecto TELMEX, a los sitios donde se ubiquen los equipos, cableado y/o las instalaciones propiedad de TELMEX, a efecto de que estos realicen trabajos de supervisión, mantenimiento y/o reparación, previo aviso al CONSUMIDOR.

9. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas no atribuibles al CONSUMIDOR, TELMEX realizará el reemplazo de la misma sin cargo alguno para el CONSUMIDOR; si la falla es resultado de daño, afectación o pérdida de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputable al CONSUMIDOR, o si dicho equipo es robado, este último deberá cubrir a TELMEX el cargo por reposición de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a la tarifa vigente, misma que le será cargada en la factura; en todo caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de estas CONDICIONES DEL SERVICIO.

10. CUENTA INTERNET. El CONSUMIDOR tendrá conexión al SERVICIO de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada a través de la CUENTA INTERNET.

11. CORREO ELECTRÓNICO. El CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos. El CORREO ELECTRÓNICO contará con una capacidad máxima de 10 GB disponibles para el envío y recepción de mensajes, por lo que es responsabilidad del CONSUMIDOR administrar la capacidad disponible para seguir recibiendo o enviando mensajes electrónicos. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio. TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados o enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO, en virtud de que TELMEX no tiene acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

12. APLICACIONES. TELMEX podrá proporcionar al CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que puedan serle de utilidad durante el uso del SERVICIO, cuya instalación y uso quedará bajo responsabilidad del CONSUMIDOR, las cuales no generarán invasión a su información personal. El CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO y utilizarlas de acuerdo con las instrucciones que al efecto le indique TELMEX.

13. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.

b) Existen acontecimientos o hechos que pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición décima octava de éste instrumento.

c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.

d) TELMEX no garantiza el tiempo de llegada de un paquete de información, también conocido como "Latencia".

e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.

g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

h) TELMEX no es responsable de cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CONSUMIDOR por la pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte del CONSUMIDOR en el EQUIPO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder el CONSUMIDOR a través del SERVICIO puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

k) Deberá cumplir con las reglas o prácticas de los sitios y foros de Internet a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá

ser considerado como responsable si el CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Cumplir con la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados al CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.

q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO por lo que cualquier otro uso que el CONSUMIDOR realice, quedará bajo su responsabilidad (e.g. la contratación del servicio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP) con terceros), quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al CONSUMIDOR y pudiendo TELMEX cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en el Contrato.

r) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO o software del CONSUMIDOR o fallas en el DIT imputables al CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CONSUMIDOR tenga contratado con un tercero; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que el CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO las aplicaciones que al efecto TELMEX ponga a su disposición en los términos de la condición décima segunda de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

14. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO. El CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos: **(a) Gastos de Habilitación o Instalación:** El CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la habilitación o instalación del DIT, cableado interior y suministro del KIT DE CONEXIÓN con base a las tarifas vigentes del SERVICIO. Los referidos Gastos de Habilitación o Instalación serán facturados al CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO, **(b) Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO. El Cargo Mensual será pagado de acuerdo con la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por el CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda. El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CONSUMIDOR. El CONSUMIDOR podrá rentar de TELMEX una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda en términos de lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. La renta mensual por el uso de dicha UNIDAD TERMINAL DE DATOS se cargará al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

15. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá abstenerse de utilizar el SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento, así como acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de éstos.

Para que el CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa con la que contrate dicho servicio deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente. Asimismo, queda prohibido al CONSUMIDOR remover o cambiar de ubicación el DIT sin el consentimiento previo y por escrito de TELMEX. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO. En caso de que el CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá contactar a TELMEX de manera inmediata a través de los CANALES COMERCIALES; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes correspondientes a los servicios efectivamente prestados al CONSUMIDOR.

16. RESPONSABILIDAD. El CONSUMIDOR es responsable por el buen uso del DIT, la conservación de las instalaciones de TELMEX en el interior de su domicilio.

El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad del CONSUMIDOR, por lo que cualquier conexión a Internet, así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá al CONSUMIDOR.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad del CONSUMIDOR restringir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN, el CONSUMIDOR lo deberá reportar al Centro de Atención Telefónica, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

El CONSUMIDOR libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción, pérdida o desviación de la información que el CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.

17. VIGENCIA. En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de recibir en comodato la UNIDAD TERMINAL DE

DATOS de una banda, la vigencia de los SERVICIOS será por tiempo indeterminado, entrando en vigor a partir de la fecha de firma del presente instrumento.

En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de rentar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, la vigencia mínima forzosa de los SERVICIOS será de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de firma del presente instrumento, lo anterior considerando las características técnicas y el costo asociado a dicha unidad terminal.

18. TERMINACIÓN. El CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELMEX a través de los CANALES COMERCIALES, quedando el CONSUMIDOR obligado a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses aplicables a la opción de renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, éste se obliga a pagar a TELMEX por concepto de cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que la aplicación de dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato. En caso de que por causas imputables a TELMEX no sea posible prestar los SERVICIOS, las PARTES podrán terminarlos, sin responsabilidad ni penalidad alguna previa notificación por escrito.

19. REUBICACIÓN DE DIT. El CONSUMIDOR podrá solicitar a TELNOR la reubicación del DIT dentro de su domicilio, pagando para ello las tarifas vigentes, en cuyo caso TELNOR realizará el cambio de ubicación en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud respectiva.

MODALIDAD SELECCIONADA POR EL CONSUMIDOR PARA EL USO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS:

Renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda): ☐

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (una banda): ☐

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda): ☐

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO DE INFINITUM: ☐

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM PURO

ANEXO "1"
MODALIDADES DEL SERVICIO

SERVICIO (Modalidades).	VELOCIDAD DE RECEPCIÓN.	VELOCIDAD DE ENVÍO.	CARACTERÍSTICAS.
Infinitum 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.	hasta* 512 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 10 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 10 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 20 Mb.	hasta* 20 Mbps.	hasta* 5Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 20 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 20 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 20 Mb.	hasta* 20 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 20 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 20 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 30 Mb.	hasta* 30 Mbps.	hasta* 5Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 30 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 30 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 50 Mb.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 50 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 50 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.

REGISTRO NO.:_____

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM PURO

Infinitum 100 Mb.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 10Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 100 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 100 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 200 Mb.	hasta* 200 Mbps.	hasta* 50Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Infinitum para Roaming. • Infinitum 200 Mb es un servicio de Internet de alta velocidad con una capacidad promedio de recepción de hasta 200 Megabits por segundo (Mbps) aplicable a los CONSUMIDORES del mercado residencial, sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan. • 10 buzones de correo electrónico**.

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:
Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.
Byte: Es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.
Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.
Kbps: Kilobits por segundo trasmitidos.
Mbps: Megabits por segundo transmitidos.
GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.
LAN: Red local del CONSUMIDOR, por sus siglas en ingles Local Área Network.
*La velocidad contratada estará comprendida entre la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada al CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX, conforme a las velocidades registradas ante el IFT.
*El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo de sus hábitos de consulta de información de la red de Internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por el CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior del CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos del CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a una misma UNIDAD TERMINAL DE DATOS. TELMEX prestará el SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. El CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.
** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial de TELMEX lo cual se notificará al CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telmex.com, (b) aviso en la factura, y/o (c) correo electrónico.
Cualquier UNIDAD TERMINAL DE DATOS puede ser utilizada para integrar una red LAN con las salvedades que apliquen para cada caso. Si el CONSUMIDOR lo desea, podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado el CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

REGISTRO NO.:_____

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM PURO

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS

1. ENTREGA Y CONFIGURACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN. TELMEX entregará al CONSUMIDOR, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma de la CONDICIÓN DEL SERVICIO, una UNIDAD TERMINAL DE DATOS apropiada para la prestación del SERVICIO, la cual será proporcionada directamente por el técnico TELMEX que se presente en su domicilio para realizar la instalación o vía mensajería cuando se trate de tecnología ADSL. Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR: (i) verificar el modelo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, así como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO, y (ii) tratándose de tecnología ADSL, realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y demás componentes de la misma. En caso de que de la verificación realizada por el CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención Telefónica. Para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN será necesario que el CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente recibido.

2. UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS y SUS ACCESORIOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda y sus ACCESORIOS por un plazo mínimo forzoso. En cualquier caso, el CONSUMIDOR se obliga a responder del buen uso y conservación de la UNIDAD TERMINAD DE DATOS, debiendo conectarla a un equipo regulador de voltaje que la proteja de daños por descargas eléctricas. En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar sin costo para el CONSUMIDOR. cuando se considere que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS es inadecuada para el correcto funcionamiento del SERVICIO, sin afectar la opción de uso elegida por el CONSUMIDOR. Si el CONSUMIDOR no acepta la referida modificación a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, o en su caso, el reemplazo de ésta, TELMEX podrá dar por terminado el SERVICIO conforme a los términos previstos en el Contrato. Para el funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS será necesario que el CONSUMIDOR conecte la misma a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por su fabricante, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, además de contar con suministro de energía eléctrica continuo. En caso de que el CONSUMIDOR solicite el reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX deberá: (i) notificar al CONSUMIDOR el costo correspondiente y (ii) contar con la autorización del CONSUMIDOR. Las modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS podrán realizarse en el domicilio del CONSUMIDOR o vía remota. Queda prohibido al CONSUMIDOR realizar cualquier modificación a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de contravenir lo aquí estipulado, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. De no activar el SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá llamar al Centro de Atención Telefónica para acordar la forma en que se llevará a cabo la devolución del KIT DE CONEXIÓN. Si el CONSUMIDOR realizó algún pago del SERVICIO o la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a bonificar en la siguiente factura, las cantidades pagadas por éste.

4. COMODATO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE UNA O DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

a) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS para acceder a los SERVICIOS contratados.

b) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

c) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

d) No otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el derecho a usar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

e) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

f) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

5. RENTA DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

a) Pagar a TELMEX la renta mensual aplicable por el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda de conformidad con los precios publicados en la página www.telmex.com.

b) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda para acceder a los SERVICIOS contratados.

c) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

d) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

e) No subarrendar, otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

f) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

g) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

Las PARTES acuerdan que la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda tendrá una vigencia mínima forzosa de 6 (seis) meses contados a partir de la entrega de dicho equipo. A la conclusión de éste plazo y siempre que el CONSUMIDOR decida continuar recibiendo los SERVICIOS, podrá usar la referida UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, en calidad de comodatario. En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá pagar a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato.

6. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de falla de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a reemplazarla, siempre y cuando el CONSUMIDOR entregue dicho equipo al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio del CONSUMIDOR para atender la falla

REGISTRO NO.:_____

del SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal y ordinario de los mismos, acordando las PARTES que, si el CONSUMIDOR no devuelve la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral noveno del presente Anexo, misma que será facturada al CONSUMIDOR en la siguiente factura. Al momento de la entrega de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción la cual contendrá el nombre del CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. En caso de falla imputable al CONSUMIDOR, éste deberá reportar dicha eventualidad al Centro de Atención Telefónica con el objeto de que se le proporcione otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS, quedando obligado el CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura. El reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se llevará a cabo en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR: (i) haya devuelto la UNIDAD TERMINAL DE DATOS con falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

7. CAMBIO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar el modelo o la opción aplicable al uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá: (i) solicitar dicho cambio, y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a las tarifas que se encuentren vigentes, y en su caso (iii) cubrir la renta mensual aplicable conforme a las tarifas vigentes. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones.

Cuando el CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS llamando al Centro de Atención Telefónica, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR configurar nuevamente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

8. FALLAS EN LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. Las PARTES acuerdan que, en caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables al CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica a efecto de que sea sustituida por otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS que cuente con características y especificaciones similares. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada por TELMEX en sustitución de la unidad defectuosa podrá ser nueva, usada o reciclada.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS sean atribuibles al CONSUMIDOR éste deberá cubrir a el costo de la reparación o reposición correspondiente.

9. DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR se obliga a devolver la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en los Centros de Atención Telmex a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELMEX la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el nombre del CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem o equipo y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por su uso normal y ordinario.

10. CARGO POR NO DEVOLVER DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR no devuelva a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad a la tarifa vigente, el cual le será facturado al CONSUMIDOR por TELMEX.

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

1. DEFINICIONES.

ACCESORIOS: Cables, conectores y microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN.

CANAL COMERCIAL: Se consideran como tales a los Centros de Atención Telmex; la página www.telmex.com; y el Centro de Atención Telefónica señalado en el Contrato.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio opcional sin costo que le permite al CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica; cuyas políticas de uso se encuentran disponibles en la siguiente liga: http://www.telmex.com/web/hogar/infinitum-mail.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que identifica al CONSUMIDOR a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección numérica que se asigna aleatoriamente al CONSUMIDOR cada vez que se conecta a Internet.

El CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de cualquier canal comercial.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Se consideran los siguientes: **(a) NOMBRE DEL USUARIO (Username):** nombre que identifica al CONSUMIDOR para acceder y usar el SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR; **(b) CONTRASEÑA (Password):** conjunto de letras y/o números determinado por el CONSUMIDOR, necesarios para acceder al SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR.

EQUIPO: Equipo de cómputo y/o cualquier otro dispositivo electrónico compatible para el uso del SERVICIO.

UNIDAD TERMINAL DE DATOS: Dispositivo (modem, terminal de red óptica u otro equipo que codifica los datos para su transmisión) propiedad de TELMEX que permite al CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, cuyas especificaciones pueden ser consultadas en la página: www.telmex.com/modem. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

LÍNEA TELMEX: Línea fija de telefonía básica, residencial o comercial, compatible con el SERVICIO que el CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELMEX para que esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access.

SERVICIO: Acceso temporal a Internet prestado por TELMEX que permite al CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

2. DEL SERVICIO. Las características del SERVICIO se señalan en el **Anexo "1"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELMEX, misma que deberá cumplir con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, la cual puede ser consultada en la página www.telmex.com. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda por un plazo indeterminado, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda por un plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses.

En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la opción seleccionada de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES y devolver a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS recibida originalmente de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** adjunto. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada del SERVICIO y cubre a TELMEX el monto correspondiente a los cargos que se generen por el cambio de esquema.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR elegirá la modalidad del SERVICIO en la SOLICITUD DE SERVICIO. La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR queda sujeta a la condición de que TELMEX cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELMEX no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR, TELMEX le informará tal situación, para que el CONSUMIDOR decida: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELMEX tenga disponible o (ii) se procede a la terminación del SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición décima octava de este instrumento. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES. Para que TELMEX pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por el CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado al CONSUMIDOR por lo menos un cargo mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) el CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT, las cuales podrán ser consultadas en www.telmex.com.

4. REQUISITOS DE ACTIVACIÓN. Para la activación y uso del SERVICIO el CONSUMIDOR deberá cumplir lo siguiente:

a) Que la LÍNEA TELMEX no tenga adeudos vencidos; no tenga trámites en proceso de ejecución; no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y pertenezca a una zona de cobertura donde TELMEX cuente con la INFRAESTRUCTURA y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.

b) Contar con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO.

c) Para el caso de tecnologías ADSL (Línea de Subscripción Digital Asimétrica) y VDSL (Línea de Subscripción Digital de Alta Tasa de Transferencia), el CONSUMIDOR deberá cerciorarse de que la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se realice de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

5. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO. La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. El SERVICIO se activará en la LÍNEA TELMEX en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación; en caso contrario, la presente

REGISTRO NO.:_____

CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para las PARTES.

7. CAMBIO DE DOMICILIO. En caso de que el CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá solicitarlo a través de los CANALES COMERCIALES con el objeto de verificar si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. En caso de que existan las facilidades técnicas necesarias, el CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas vigentes del SERVICIO. TELMEX realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio del CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales. Tratándose de tecnología ADSL el CONSUMIDOR deberá instalar por su cuenta, en el nuevo domicilio, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el CONSUMIDOR, la cual solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELMEX que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para el CONSUMIDOR. En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELMEX procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en el Contrato.

8. SOPORTE TÉCNICO. El SERVICIO contará con soporte técnico para la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS o para la atención de fallas del SERVICIO durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual, el CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica al 8001232222. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños en la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputables al CONSUMIDOR y/o en los ACCESORIOS, este último deberá pagar el cargo por reposición que corresponda. El CONSUMIDOR brindará acceso a los trabajadores y/o al personal que designe para tal efecto TELMEX, a los sitios donde se ubiquen los equipos, cableado y/o las instalaciones propiedad de TELMEX, a efecto de que estos realicen trabajos de supervisión, mantenimiento y/o reparación, previo aviso al CONSUMIDOR.

9. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas no atribuibles al CONSUMIDOR, TELMEX realizará el reemplazo de la misma, sin cargo alguno para el CONSUMIDOR; si la falla es resultado de daño, afectación o pérdida de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputable al CONSUMIDOR, o si dicho equipo es robado, este último deberá cubrir a TELMEX el cargo por reposición de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a la tarifa vigente, misma que le será cargada en la factura; en todo caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de estas CONDICIONES DEL SERVICIO.

10. CUENTA INTERNET. El CONSUMIDOR tendrá conexión al SERVICIO de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada a través de la CUENTA INTERNET.

11. CORREO ELECTRÓNICO. El CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos. El CORREO ELECTRÓNICO contará con una capacidad máxima de 10 GB disponibles para el envío y recepción de mensajes, por lo que es responsabilidad del CONSUMIDOR administrar la capacidad disponible para seguir recibiendo o enviando mensajes electrónicos. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio. TELMEX no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados o enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO, en virtud de que TELMEX no tiene acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

12. APLICACIONES. TELMEX podrá proporcionar al CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que puedan serle de utilidad durante el uso del SERVICIO, cuya instalación y uso quedará bajo responsabilidad del CONSUMIDOR, las cuales no generarán invasión a su información personal. El CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO y utilizarlas de acuerdo con las instrucciones que al efecto le indique TELMEX.

13. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.

b) Existen acontecimientos o hechos que pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición décima octava de este instrumento.

c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.

d) TELMEX no garantiza el tiempo de llegada de un paquete de información, también conocido como "Latencia".

e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que el CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.

g) TELMEX no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

h) TELMEX no es responsable de cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CONSUMIDOR por la pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte del CONSUMIDOR en el EQUIPO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder el CONSUMIDOR a través del SERVICIO puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la

REGISTRO NO.:_____

protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

k) Deberá cumplir con las reglas o prácticas de los sitios y foros de Internet a los que accediere. En ningún caso TELMEX podrá ser considerado como responsable si el CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Cumplir con la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELMEX no será responsable de los daños y/o perjuicios causados al CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELMEX podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio internacional por lo que TELMEX no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELMEX queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.

q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO, por lo que cualquier otro uso que el CONSUMIDOR realice quedará bajo su responsabilidad (e.g. la contratación del servicio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP) con terceros), quedando TELMEX deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al CONSUMIDOR y pudiendo TELMEX cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en el Contrato.

r) TELMEX no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO o software del CONSUMIDOR o fallas en la LÍNEA TELMEX imputables al CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CONSUMIDOR tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELMEX; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que el CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO las aplicaciones que al efecto TELMEX ponga a su disposición en los términos de la condición décima segunda de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

14. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO. El CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELMEX las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos: **(a) Gastos de Habilitación o Instalación:** El CONSUMIDOR pagará a TELMEX por la habilitación o instalación del SERVICIO con base a las tarifas vigentes del SERVICIO. Los referidos Gastos de Habilitación o Instalación serán facturados al CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO, **(b) Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX por concepto del SERVICIO. El Cargo Mensual será pagado de acuerdo con la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por el CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda. El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CONSUMIDOR. El CONSUMIDOR podrá rentar de TELMEX una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda en términos de lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. La renta mensual por el uso de dicha UNIDAD TERMINAL DE DATOS se cargará al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

15. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá abstenerse de utilizar el SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento, así como acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELMEX y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de éstos. Para que el CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa con la que contrate dicho servicio deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO. En caso de que el CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá contactar a TELMEX de manera inmediata a través de los CANALES COMERCIALES; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso. En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes correspondientes a servicios efectivamente prestados al CONSUMIDOR.

16. RESPONSABILIDAD. El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad del CONSUMIDOR, por lo que cualquier conexión a Internet así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá al CONSUMIDOR. En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad del CONSUMIDOR restringir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información. En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN, el CONSUMIDOR lo deberá reportar al Centro de Atención Telefónica, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva. El CONSUMIDOR libera expresamente a TELMEX de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción, pérdida o desviación de la información que el CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.

17. VIGENCIA. En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de recibir en comodato la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una banda, la vigencia de los SERVICIOS será por

tiempo indeterminado, entrando en vigor a partir de la fecha de firma del presente instrumento. En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de rentar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, la vigencia mínima forzosa de los SERVICIOS será de 6 (seis) meses, contados a partir de la fecha de firma del presente instrumento, lo anterior considerando las características técnicas y el costo asociado a dicha unidad terminal.

18. TERMINACIÓN. El CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELMEX, a través de los CANALES COMERCIALES, quedando el CONSUMIDOR obligado a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses aplicable a la opción de renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, éste se obliga a pagar a TELMEX por concepto de cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que la aplicación de dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato. En caso de que por causas imputables a TELMEX no sea posible prestar los SERVICIOS, las PARTES podrán terminarlos, sin responsabilidad ni penalidad alguna previa notificación por escrito.

MODALIDAD SELECCIONADA POR EL CONSUMIDOR PARA EL USO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS:

Renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda): ☐

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (una banda): ☐

Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda): ☐

SERVICIO CONTRATADO:

Infinitum Hogar: ☐

Infinitum Negocio: ☐

ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM: ☐

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

ANEXO "1"
MODALIDADES DEL SERVICIO

SERVICIOS (Modalidades).	VELOCIDAD DE RECEPCIÓN.	VELOCIDAD DE ENVÍO.	CARACTERÍSTICAS.
Infinitum 1000.	hasta* 1 Mbps.	hasta* 128 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite al CONSUMIDOR acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum Negocio.	hasta* 30 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	
Infinitum 2 Mb.	hasta* 2 Mbps.	hasta* 256 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum Negocio Red.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	
Infinitum Negocio Premium.	hasta* 4 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**.
Infinitum 3 Mb.	hasta* 3 Mbps.	hasta* 512 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 289.
Infinitum 5 Mb.	hasta* 5 Mbps.	hasta* 640 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete Infinitum 333.
Infinitum 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.		• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes Negocio.

REGISTRO NO.:_____

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

Infinitum 10 Mb.	hasta* 10 Mbps.	hasta* 3Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes Negocio.
Infinitum 20 Mb.	hasta* 20 Mbps.	hasta* 768 Kbps	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete 435.
Infinitum 30 Mb.	hasta* 30 Mbps.	hasta* 768 Kbps	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete 499.
Infinitum 30 Mb.	hasta* 30 Mbps.	hasta* 10 Mbps	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Mi Negocio.
Infinitum 50 Mb.	hasta* 50 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 599.
Infinitum 60 Mb.	hasta* 60 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 699.
Infinitum 100 Mb.	hasta* 100 Mbps.	hasta* 10 Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete SuperNegocio.
Infinitum 150 Mb.	hasta* 150 Mbps.	hasta* 20 Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Telmex Negocio sin Límites 1).

REGISTRO NO.:_____

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

Infinitum 200 Mb.	hasta* 200 Mbps.	hasta* 20 Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete 999.
Infinitum 200 Mb.	hasta* 200 Mbps.	hasta* 30 Mbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Negocio sin Límites 2.
Infinitum 200 Mb.	hasta* 200 Mbps.	hasta* 768 Kbps.	• 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Infinitum 1499. • Velocidad disponible para Paquete Negocio sin Límites 3.

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:
Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.
Byte: Es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.
Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.
Kbps: Kilobits por segundo trasmitidos.
Mbps: Megabits por segundo transmitidos.
GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.
LAN: Red local del CONSUMIDOR, por sus siglas en ingles Local Área Network.
*La velocidad contratada estará comprendida entre la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada al CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELMEX conforme a las velocidades registradas ante el IFT.
*El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo de sus hábitos de consulta de información de la red de Internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por el CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior del CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos del CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a una misma UNIDAD TERMINAL DE DATOS. TELMEX prestará el SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. El CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.
** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial de TELMEX lo cual se notificará al CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telmex.com, (b) aviso en la factura, y/o (c) correo electrónico.
Cualquier UNIDAD TERMINAL DE DATOS puede ser utilizada para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si el CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado el CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

REGISTRO NO.:_____

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS

1. ENTREGA Y CONFIGURACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN. TELMEX entregará al CONSUMIDOR, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la CONDICIÓN DEL SERVICIO, una UNIDAD TERMINAL DE DATOS apropiada para la prestación del SERVICIO, la cual será proporcionada directamente por el técnico TELMEX que se presente en su domicilio para realizar la instalación o vía mensajería cuando se trate de tecnología ADSL. Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR: (i) verificar el modelo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS así como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) tratándose de tecnología ADSL, realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y demás componentes de la misma. En caso de que de la verificación realizada por el CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención Telefónica.

Para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN, será necesario que el CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente recibido.

2. UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS y SUS ACCESORIOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda y sus ACCESORIOS, por un plazo mínimo forzoso. En cualquier caso, el CONSUMIDOR se obliga a responder del buen uso y conservación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, debiendo conectarla a un equipo regulador de voltaje que la proteja de daños por descargas eléctricas. En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar, sin costo para el CONSUMIDOR, cuando se considere que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS es inadecuada para el correcto funcionamiento del SERVICIO, sin afectar la opción de uso elegida por el CONSUMIDOR. Si el CONSUMIDOR no acepta la referida modificación a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, o en su caso, el reemplazo de ésta, TELMEX podrá dar por terminado el SERVICIO conforme a los términos previstos en el Contrato.

Para el funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS será necesario que el CONSUMIDOR conecte la misma a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por su fabricante, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, además de contar con suministro de energía eléctrica continuo. En caso de que el CONSUMIDOR solicite el reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX deberá: (i) notificar al CONSUMIDOR el costo correspondiente y (ii) contar con la autorización del CONSUMIDOR. Las modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS podrán realizarse en el domicilio del CONSUMIDOR o vía remota. Queda prohibido al CONSUMIDOR realizar cualquier modificación a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de contravenir lo aquí estipulado, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELMEX de cancelar el SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. De no activar el SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá llamar al Centro de Atención Telefónica para acordar la forma en que se llevará a cabo la devolución del KIT DE CONEXIÓN. Si el CONSUMIDOR realizó algún pago del SERVICIO o la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a bonificar en la siguiente factura las cantidades pagadas por este.

4. COMODATO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE UNA O DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

a) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS para acceder a los SERVICIOS contratados.

b) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

c) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

d) No otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el derecho a usar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

e) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

f) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

5. RENTA DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

a) Pagar a TELMEX la renta mensual aplicable por el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda de conformidad con los precios publicados en la página www.telmex.com.

b) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda para acceder a los SERVICIOS contratados.

c) Responsabilizarse frente a TELMEX del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

d) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.

e) No subarrendar, otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

f) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

g) Restituir a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

Las PARTES acuerdan que la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda tendrá una vigencia mínima forzosa de 6 (seis) meses contados a partir de la entrega de dicho equipo. A la conclusión de éste plazo y siempre que el CONSUMIDOR decida continuar recibiendo los SERVICIOS, podrá usar la referida UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, en calidad de comodatario. En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá pagar a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELMEX la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato.

REGISTRO NO.:_____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

6. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de falla de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELMEX procederá a reemplazarla, siempre y cuando el CONSUMIDOR entregue dicho equipo al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio del CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal y ordinario de los mismos; acordando las PARTES que, si el CONSUMIDOR no devuelve la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELMEX, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral noveno del presente Anexo, misma que será facturada al CONSUMIDOR en la siguiente factura. Al momento de la entrega de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. En caso de falla imputable al CONSUMIDOR, éste deberá reportar dicha eventualidad al Centro de Atención Telefónica con el objeto de que se le proporcione otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS, quedando obligado el CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al CONSUMIDOR por TELMEX en la siguiente factura. El reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se llevará a cabo en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR: (i) haya devuelto la UNIDAD TERMINAL DE DATOS con falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

7. CAMBIO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar el modelo o la opción aplicable al uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá: (i) solicitar dicho cambio, y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, conforme a las tarifas que se encuentren vigentes, y en su caso (iii) cubrir la renta mensual aplicable conforme a las tarifas vigentes. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELMEX el cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones. Cuando el CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS llamando al Centro de Atención Telefónica, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud. Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR configurar nuevamente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

8. FALLAS EN LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. Las PARTES acuerdan que, en caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables al CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica a efecto de que sea sustituida por otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS que cuente con características y especificaciones similares. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada por TELMEX en sustitución de la unidad defectuosa podrá ser nueva, usada o reciclada. En caso de que las fallas o el mal funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS sean atribuibles al CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el costo de la reparación o reposición correspondiente.

9. DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR se obliga a devolver la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en los Centros de Atención Telmex a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELMEX la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el número de teléfono, el nombre del CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El CONSUMIDOR deberá devolver, al menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por su uso normal y ordinario.

10. CARGO POR NO DEVOLVER LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR no devuelva a TELMEX la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad a la tarifa vigente, el cual le será facturado al CONSUMIDOR por TELMEX.

REGISTRO NO.:_____