

FOLIO ELECTRÓNICO: FET085950AU - 107375

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 018326

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 03 DE JULIO DE 2017

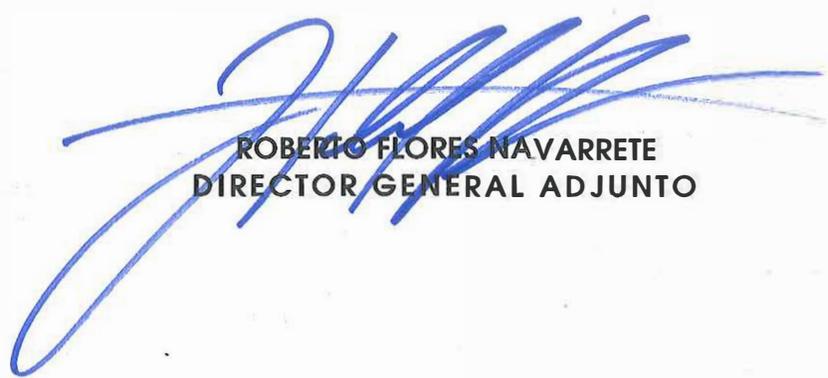
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN X Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIONES I Y IX DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONTRATO TIPO

CONTRATO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
CONCESIONARIO:	AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.
SERVICIO(S) OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET
AUTORIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:	OFICIO PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES, QUEDANDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL NÚMERO 053-2017
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	23 DE FEBRERO DE 2017
AUTORIZACIÓN DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:	OFICIO IFT/229/CGPU/172/2017 EMITIDO POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	28 DE ABRIL DE 2017

ATENTAMENTE



ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

ACUSE



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO
IFT/229/CGPU/172/2017

Ciudad de México a 28 de abril de 2017.

C. YARA GABRIELA ARVIDE DOSAL,
Representante legal de AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.,
Insurgentes Sur No. 1228, Col. Tlacoquemécatl del Valle
Delegación Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México.

Recibido original y anexo

Yara Arvide Dosal

Abril 28, 2017

Presente.

Me refiero a su escrito de fecha 1º de marzo de 2017, recibido en este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "el Instituto") en misma fecha, por medio del cual, en cumplimiento a la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada en fecha 11 de marzo de 2016, solicita la aprobación del modelo de contrato de adhesión que pretende celebrar con sus usuarios (en lo sucesivo el "Modelo de Contrato") para la prestación de los servicios de telefonía e Internet.

Sobre el particular, previo al análisis por parte de esta Coordinación General, es importante destacar lo establecido en el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("en lo sucesivo "LFTR"), mismo que señala:

"Artículo 193. Los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables."

Asimismo, la condición 3.3 "Contratos", de la Autorización antes citada, establece textualmente lo siguiente:

"3.3. Contratos. El Autorizado deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán contener, por lo menos, la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000





INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Radiodifusión. Por lo anterior, se anexa al presente oficio, el Modelo de Contrato autorizado por esta Coordinación General.

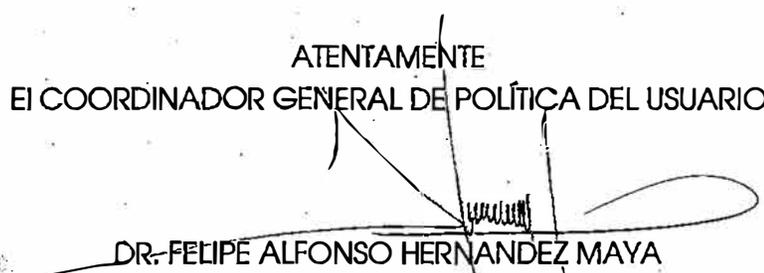
No omito hacer de su conocimiento que, en caso de que se pretendan modificar los términos y condiciones del Modelo de Contrato autorizado en el presente oficio, dichas modificaciones deberán ser sometidas previamente a la autorización de la Profeco y de este Instituto.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de que se expidan disposiciones de carácter general que establezcan obligaciones específicas relacionadas con los contratos de adhesión, dicho Modelo de Contrato deberá adecuarse a las mismas.

Asimismo, de conformidad con la fracción X, del artículo 177 de la LFTR, los contratos de adhesión de los concesionarios, son objeto de inscripción en el Registro Público de Concesiones, por lo que mediante copia marcada en este oficio, se remite el Modelo de Contrato autorizado a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones de este Instituto, para los efectos conducentes.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 8º, 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2º, 6º fracción IV, 7, 15 fracciones XLII y LXIII, 177 fracción X, 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 32, 35, fracciones I y II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; los artículos 4 fracción VIII, inciso II), 18, 19, 20 fracción XXXVIII, 71 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como la condición 3.3. "Contratos" de la Autorización previamente señalada.

ATENTAMENTE
EL COORDINADOR GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO


DR. FELIPE ALFONSO HERNANDEZ MAYA

En cumplimiento del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los lineamientos de Austeridad y Ajuste Presupuestario para el ejercicio fiscal 2016", se informa que las copias de conocimiento que se marcan en el presente documento, se enviarán por medios electrónicos"

C.c.p.

Lic. Carlos Hernández Contreras.- Titular de la Unidad de Cumplimiento.- Para los efectos conducentes.

Lic. José Roberto Flores Navarrete.- Director General Adjunto del Registro Público de Telecomunicaciones.- Para los efectos conducentes.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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



REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO	053-2017
FECHA DE REGISTRO	23/02/2017

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET085950AU-107375
VIGENCIA	11/03/2026
NATURALEZA	TELEFONÍA FIJA, TRANSMISIÓN DE DATOS, ACCESO A INTERNET, VIDEO, VIDEOCONFERENCIA, PROVISIÓN DE CAPACIDAD ADQUIRIDA PREVIAMENTE DE CONCESIONARIOS QUE OPEREN REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES.



Ciudad de México, a 23 de febrero de 2017

AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V. PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA E INTERNET**, presentado por el proveedor **AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 053-2017, a 23 de febrero de 2017.

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

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

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

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





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

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

AXESAT Mobility

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V. REPRESENTADA POR GUILLERMO SANTOS MAZA MONCADA EN SU CARÁCTER DE APODERADO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "AXESAT MOBILITY" Y POR LA OTRA "EL CLIENTE" CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN SE DETALLAN EN LA(S) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO QUE SE ENCUENTRA(N) ANEXA(S) A ESTE CONTRATO, QUIENES SE SUJETAN A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

- I.- "AXESAT MOBILITY" declara que:
 - I.1 Es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos según consta en la Escritura Pública número 122,619 de fecha 29 de octubre del 2015; otorgada ante la fe del Notario Público No.121 Lic. Amando Mastachi Aguario, inscrita en el folio mercantil 547952-1 de fecha 8 de diciembre del 2015 ante el registro público de la propiedad y el comercio de la Ciudad de México
 - I.2 Dentro de su objeto social se encuentra la instalación, operación, control y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, entre otros.
 - I.3 Su apoderado cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato y obligarla conforme al mismo, según se desprende de la Escritura Pública número 122,619 de fecha 29 de octubre del 2015, otorgada ante la fe del Notario Público No.121 Lic. Amando Mastachi Aguario, inscrita en el folio mercantil antes mencionado, el 19 de junio de 2015 mismas que no le han sido limitadas ni revocadas en forma alguna.
 - I.4 Su Registro Federal de Contribuyentes es: AMO151104LN7.
 - I.5 Es titular de una autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 11 de marzo del 2016, que le permite comercializar servicios de telecomunicaciones, entre los que se encuentran, el acceso a internet, el servicio de transmisión de datos, video, videoconferencia, provisión de capacidad adquirida previamente a concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y el de telefonía.
 - I.6 Cuenta con la capacidad, recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.

El objeto del presente contrato es la prestación de uno o más de los servicios de telecomunicaciones autorizados para comercializar por "AXESAT MOBILITY" así como proveer de los equipos terminales y servicios adicionales (en adelante los Servicios) que sean requeridos por "EL CLIENTE", ponen a disposición de "EL CLIENTE" para su elección. Servicio de acceso a internet, transmisión de datos, video, videoconferencia, provisión de capacidad adquirida previamente a concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y el de telefonía, los cuales serán establecidos y detallados en las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que suscriban ambas partes.

Los Servicios serán prestados dentro de los parámetros definidos en el presente CONTRATO, en (1) ANEXO TECNICO, en (2) ANEXO FINANCIERO, en (3) SOLICITUDES DE SERVICIO, las cuales forman parte integral del mismo, siempre y cuando no contravengan lo establecido en el presente CONTRATO.

LAS PARTES acuerdan que para la ejecución del presente CONTRATO suscribirán las correspondientes SOLICITUDES DE SERVICIO, las cuales contendrán las especificaciones, términos, condiciones, plazos y precio.

"EL CLIENTE" podrá consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizadas "AXESAT MOBILITY" para la prestación de los Servicios de telecomunicaciones en su página de internet www.axesatmobility.mx Asimismo podrá conocer, las tarifas vigentes, mismas que se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y pueden ser consultadas en las oficinas de "AXESAT MOBILITY" y en las páginas de Internet: www.ift.gob.mx y www.axesatmobility.mx, conforme a lo establecido en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y de más legislación aplicable.

Asimismo, "EL CLIENTE" podrá solicitar a "AXESAT MOBILITY" mediante su página de internet señalada en el párrafo anterior, que le de a conocer las condiciones comerciales establecidas en el CONTRATO.

"EL CLIENTE" acepta que los Servicios objeto del presente CONTRATO serán destinados únicamente, para éste como usuario final, por lo que no podrá destinar los mismos, con fines comerciales a terceros. Así mismo "AXESAT MOBILITY" será el único responsable frente a "EL CLIENTE" como usuario final por la prestación de los Servicios contratados.

Los Servicios se podrán proporcionar de forma empaquetada o bien, en caso de que "AXESAT MOBILITY" cuente con la opción de ofrecer servicios por separado, podrá prestarlos de esa manera, para lo cual deberá informar a "EL CLIENTE" los precios o tarifas de éstos.

"AXESAT MOBILITY" deberá realizar la instalación de los equipos terminales receptores de los Servicios en el domicilio que proporcione "EL CLIENTE", en la fecha que se establezca en la SOLICITUD DE SERVICIO para el primer sitio, siempre y cuando el sitio en el que se pretenda instalar, cumpla con los requerimientos mínimos de instalación que se señalan en el ANEXO TÉCNICO del presente CONTRATO y a partir del segundo, se realizará la planeación de manera





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

conjunta con "EL CLIENTE", considerando el volumen y la accesibilidad a sitio, Este último plazo será determinado en la SOLICITUD DE SERVICIO suscrita por LAS PARTES, estableciendo fecha, lugar y horario de instalación de equipo de telecomunicaciones.

"AXESAT MOBILITY" podrá comenzar a cobrar los Servicios una vez instalado el equipo terminal y que éstos comiencen a prestarse.

"AXESAT MOBILITY" prestará los Servicios objeto del presente CONTRATO de forma continua, uniforme, regular y eficiente según las especificaciones contratadas por "EL CLIENTE" y los indicadores de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

CLÁUSULA SEGUNDA.- VIGENCIA.

El presente CONTRATO entrará en vigor en la fecha en que sea firmado por ambas partes y tendrá una vigencia indefinida.

VIGENCIA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO: La(s) SOLICITUDES DE SERVICIO suscrita(s) por LAS PARTES tendrá(n) la vigencia que en las mismas se especifique, siendo este plazo, forzoso para ambas PARTES por cuestiones de costos. La vigencia de cada SOLICITUD DE SERVICIO se contará a partir de la firma de dicho documento entre LAS PARTES y concluirá en el plazo acordado por las mismas.

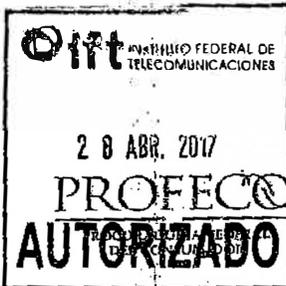
En caso de ser necesario modificar las condiciones de servicio establecidas, esto deberá ser autorizado por "EL CLIENTE" y en el supuesto de que éste no de la autorización para realizar dicha modificación, podrá dar por terminada la SOLICITUD DE SERVICIO que ampara los Servicios cuyas condiciones se pretendan modificar, sin penalización alguna, aunque la misma se encuentre sujeta a plazo forzoso. "AXESAT MOBILITY" deberá dar aviso con al menos 15 (quince) días naturales de antelación de cualquier modificación a los términos y condiciones a efecto de que "EL CLIENTE" manifieste su conformidad dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes, y en caso de que no autorice los cambios, podrá dar por terminado anticipadamente la SOLICITUD DE SERVICIO y/o el CONTRATO, según el caso.

En el supuesto de que la contratación de los Servicios sea por evento, la vigencia se contará a partir de la fecha establecida por LAS PARTES en la SOLICITUD DE SERVICIO y concluirá a la terminación de dicho evento, especificándose en ese documento la forma de pago.

"AXESAT MOBILITY" se compromete a dar aviso con 30 (treinta) días naturales de anticipación de manera fehaciente a "EL CLIENTE", de la próxima conclusión de la vigencia de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO suscrita(s).

Una vez concluido el plazo forzoso en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO, la vigencia de las mismas se entenderá por tiempo indefinido, siendo susceptibles de terminación por cualquiera de LAS PARTES en cualquier momento mediante notificación previa, en la cual se especificará la fecha de terminación deseada. Lo anterior sin penalización alguna para "EL CLIENTE" o "AXESAT MOBILITY"





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

La cancelación de cualquiera de las SOLICITUDES DE SERVICIOS por parte de "EL CLIENTE" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "AXESAT MOBILITY" por los servicios prestados ni por la penalización que en su caso le sea aplicable.

CLÁUSULA TERCERA.- SERVICIOS ADICIONALES.

"AXESAT MOBILITY" cuenta con la opción de proporcionar por separado, servicios adicionales especiales o conexos a los contratados, por lo que en caso de que "EL CLIENTE" desee contratar alguno de ellos, deberá solicitarlo a "AXESAT MOBILITY" de manera expresa por escrito ó por correo electrónico, en cualquier caso, con acuse de recibo, para tales efectos, se deberá suscribir por ambas partes la(s) SOLICITUDE(S) DE SERVICIO correspondiente(s).

Para el caso de servicios adicionales, especiales o conexos, éstos se cobrarán por tiempo ó por evento, según el tipo de servicio contratado.

"AXESAT MOBILITY" en ningún momento podrá obligar a "EL CLIENTE" a la contratación de ningún otro servicio, bien o valor, como condición para la prestación de los Servicios objeto de este CONTRATO.

En caso de que "EL CLIENTE" desee dar por terminado cualquier servicio adicional contratado con "AXESAT MOBILITY", podrá realizarlo en cualquier momento mediante simple aviso por escrito a "AXESAT MOBILITY" y éste tendrá un plazo de 5 (cinco) días naturales para cancelar la SOLICITUD(ES) DE SERVICIO adicional y suspender el uso de dicho servicio adicional, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de Servicios originalmente contratados.

La cancelación de cualquiera de los servicios adicionales por parte de "EL CLIENTE" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "AXESAT MOBILITY" por los servicios prestados.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE AXESAT MOBILITY

"AXESAT MOBILITY" se compromete a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a. Cumplir con los términos establecidos para la entrega, instalación, puesta en funcionamiento y prestación de los Servicio(s) de conformidad con los términos del presente CONTRATO y las SOLICITUDES DE SERVICIO.
- b. Garantizar una eficiente prestación de los Servicio(s) contratados con un nivel de atención 7 x 24 x 365.
- c. Informar a "EL CLIENTE" siempre que éste lo solicite sobre los planes, paquetes o servicios contratados, dicha solicitud se hará mediante el Centro de Servicios y Atención al Cliente (SAC).
- d. Informar a "EL CLIENTE" respecto de algún acontecimiento que pueda alterar, modificar o suspender la prestación del Servicio(s) contratado(s). En este sentido "AXESAT MOBILITY" dará aviso previamente a "EL CLIENTE" conforme a lo establecido en el ANEXO TÉCNICO, a que se realicen interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento ó modificaciones que sean necesarias en las instalaciones de "AXESAT MOBILITY".
- e. Notificar por los medios previamente pactados a "EL CLIENTE" de cualquier modificación que puedan sufrir los planes, paquetes o servicios contratados respecto de las características, contenidos o condiciones de los mismos al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se realice dicha modificación a efecto de que "EL CLIENTE" manifieste su conformidad dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes, y en caso de que no autorice los cambios, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato.
- f. Notificar con al menos 15 (quince) días naturales a "EL CLIENTE", por los medios previamente establecidos, incluido el electrónico, de cualquier cambio a los términos y condiciones que





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

- "AXESAT MOBILITY" realice al presente contrato, y en caso de que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con ellos, éste podrá dar por terminado el contrato sin penalización alguna.
- g. Mantener los Servicios en los niveles establecidos en el ANEXO TÉCNICO en medida de que lo permita la red del concesionario.
 - h. Solicitar oportunamente a "EL CLIENTE" las autorizaciones pertinentes para acceder a la ubicación, donde "AXESAT MOBILITY" deba realizar instalación y mantenimiento de equipos.
 - i. Identificar los equipos en un lugar visible, dentro de las instalaciones.
 - j. Abstenerse de utilizar la información privilegiada de "EL CLIENTE" a la que tenga acceso en el desarrollo y ejecución del presente CONTRATO, para beneficio propio o de terceros.
 - k. Cumplir con las demás obligaciones contenidas en el CONTRATO, ANEXOS, SOLICITUDES DE SERVICIO y normatividad vigente en la materia.

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Emplear los Servicio(s) suministrados de conformidad con las SOLICITUDES DE SERVICIO, de conformidad con lo establecido en el CONTRATO y con la legislación aplicable.
- b. Pagar a "AXESAT MOBILITY" en los plazos y términos establecidos en el presente CONTRATO, en el ANEXO FINANCIERO y SOLICITUD DE SERVICIO.
- c. Contar o hacerse de los requerimientos mínimos de instalación que se señalan en el ANEXO TÉCNICO del presente CONTRATO, realizar las adecuaciones de infraestructura necesarias para la correcta instalación y operación de los equipos. No obstante lo anterior, en desarrollo del objeto contractual, "EL CLIENTE" podrá solicitar cotización de estos servicios a "AXESAT", quien los prestará en la medida en que disponga de capacidad técnica para realizarlos y previa confirmación escrita de "EL CLIENTE".
- d. Otorgar o conseguir los permisos y autorizaciones necesarias para el acceso de personal de "AXESAT MOBILITY" al domicilio o al sitio y a sus instalaciones, previa presentación de su identificación, con el fin de efectuar actividades de instalación, inspección, mantenimiento correctivo o preventivo de sus equipos, en caso contrario "AXESAT MOBILITY" no será responsable por el incumplimiento en los tiempos de instalación o fallas en la prestación de los Servicios.
- e. Informar inmediatamente a "AXESAT MOBILITY" respecto de algún acontecimiento que puedan alterar, modificar o suspender la prestación del Servicio contratado.
- f. Tener la guarda y custodia de los equipos entregados a título de comodato por "AXESAT MOBILITY" y en consecuencia responder por su pérdida o daño.
- g. Permitir a "AXESAT MOBILITY" la desinstalación de los equipos entregados a título de comodato, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la terminación del CONTRATO o de la(s) respectiva(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO, y a restituirlos a "AXESAT MOBILITY", en perfecto estado de funcionamiento, sin perjuicio del deterioro causado por el uso natural del bien.
- h. En caso de que el servicio solicitado requiera de la utilización de equipos y elementos técnicos adicionales a los suministrados por "AXESAT MOBILITY", "EL CLIENTE" garantizará que éstos cumplan con las condiciones técnicas necesarias para la correcta prestación del mismo, de lo contrario "AXESAT MOBILITY" no responderá por las fallas en el Servicio ocasionadas por los mismos.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

- i. Abstenerse de utilizar la información privilegiada de "AXESAT MOBILITY" a la que tenga acceso en desarrollo y ejecución del presente CONTRATO, para beneficio propio o de terceros.
- j. Ratificar a AXESAT MOBILITY mediante escrito firmado por su representante legal o apoderado los acuerdos, contrataciones o cancelaciones de los Servicios que haga por medios electrónicos.
- k. Todas las demás obligaciones contenidas en el CONTRATO, los ANEXOS y las SOLICITUDES DE SERVICIO.

CLÁSULA SEXTA.- FALLAS O INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.

"AXESAT MOBILITY" cuenta con personal técnico y administrativo, suficiente responsable para atender dudas, aclaraciones y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio(s) de manera gratuita para "EL CLIENTE", para lo cual se señala el teléfono y el correo electrónico, que se detalla en el ANEXO TÉCNICO que forma parte integral del presente CONTRATO, con un horario de atención al público las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año.

En caso de presentarse fallas en los Servicios contratados por "EL CLIENTE" o en los equipos terminales, éste deberá verificar que la red de área local (LAN) o equipos que formen parte del Servicio contratado y que no sean suministrados por "AXESAT MOBILITY", se encuentren en buen estado y funcionando, una vez verificado que no es un problema en los equipos, si la situación continúa, "EL CLIENTE" deberá comunicar en forma inmediata a "AXESAT MOBILITY" las fallas o interrupciones de (los) Servicio(s) para que éste último realice las labores tendientes a corregirlas, dentro de un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, posteriores a que se hizo el aviso respectivo. Los mecanismos que se seguirán para la reparación de dichas fallas o interrupción de los servicios, serán los referidos en ANEXO TECNICO en su numeral 3.1, el cual forma parte integral de este instrumento.

Cuando existan fallas o interrupciones en el (los) Servicio(s), ó éstos (s) no se preste en la forma y términos convenidos, "AXESAT MOBILITY" a manera de compensación deberá abstenerse de cobrar cantidad alguna a "EL CLIENTE" durante el periodo de afectación. Cuando la suspensión exceda de 72 (setenta y dos) horas consecutivas, contadas a partir de la fecha establecida en el reporte respectivo, "AXESAT MOBILITY", además de la compensación antes señalada, bonificará a "EL CLIENTE" con el 20% del valor del periodo de afectación.

En el supuesto de que "AXESAT MOBILITY" no preste los servicios en la forma y términos contratados, ofrecidos o publicitados así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a la legislación vigente, "EL CLIENTE" tendrá derecho a rescindir el presente CONTRATO y a solicitar la devolución de las cantidades entregadas a "AXESAT MOBILITY" como adelanto de la prestación de los Servicios, cantidades que "AXESAT MOBILITY" deberá devolver a más tardar 30 (treinta) días naturales después de realizada la solicitud.

Ambas PARTES manifiestan que son conscientes que también puede existir interrupción en los servicios, por mantenimiento de tipo preventivo periódico, actualización tecnológica de sistemas u optimización de recursos, mantenimiento correctivo o mantenimiento de emergencia. Si cualquiera de los enumerados fuera el caso, "AXESAT MOBILITY" deberá notificar a "EL CLIENTE" según los plazos establecidos en el ANEXO TECNICO y dicha suspensión no excederá del tiempo necesario para la realización de los trabajos de mantenimiento, restituyéndose la prestación de los servicios en un plazo no mayor a 1 (un) día siguiente hábil.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado en el aviso correspondiente, "AXESAT MOBILITY" realizará una compensación por el tiempo que se hayan excedido los trabajos de mantenimiento.

En el caso de fallas o interrupciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor LAS PARTES quedan exoneradas de cualquiera de las prestaciones a su cargo, así como de cualquier responsabilidad u obligación derivada del incumplimiento de éstas, siempre que dicha situación sea debidamente acreditada por la parte afectada.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO:

"EL CLIENTE" es EL ÚNICO responsable del uso de los equipos y del uso que le dé al servicio de Internet/Red de transporte de datos satelital, así como el contenido de la información y de cualquier mal uso que se le dé al Servicio contratado.

De la misma manera "EL CLIENTE" responderá ante cualquier autoridad por el uso indebido de los equipos y del Servicio por lo que "EL CLIENTE" desliga a "AXESAT MOBILITY" por cualquier reclamación que, el gobierno Mexicano o un tercero le haga con respecto al uso que "EL CLIENTE" haya hecho de los equipos y del Servicio contratado. "EL CLIENTE" se compromete expresamente a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso del Servicio.

Asimismo "EL CLIENTE" se compromete a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas, así como informar a "AXESAT MOBILITY" sobre cualquier información o sospecha de mal uso de la red por parte de terceros dentro del sistema "AXESAT MOBILITY".

"AXESAT MOBILITY" no será responsable del deterioro, pérdida o destrucción de toda o parte de la información albergada o transmitida, por cualquier causa ajena a su voluntad. "AXESAT MOBILITY" no asume responsabilidad alguna por deficiencias o interrupciones de los servicios producidas por causas no imputables a ella, o por acciones u omisiones de cualquier tercero que suministre servicios que necesite "EL CLIENTE".

CLÁUSULA OCTAVA.- EQUIPOS.

Para la prestación de los servicios "EL CLIENTE" podrá optar por alguna de las siguientes alternativas:

1. Por el equipo en comodato, en cuyo caso, esta figura quedará establecida en la SOLICITUD DE SERVICIO respectiva y "AXESAT MOBILITY" proporcionará a "EL CLIENTE" el equipo necesario por toda la vigencia del CONTRATO. El equipo que "AXESAT MOBILITY" proporcione a "EL CLIENTE" en comodato, es y será siempre propiedad de "AXESAT MOBILITY" por lo que "EL CLIENTE" no podrá disponer de él en ninguna forma distinta de la establecida en el presente CONTRATO, es decir, únicamente, para recibir los Servicios de telecomunicaciones que contrate de "AXESAT MOBILITY". Sobre la tenencia y cuidado de





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

los mismos, deberá aplicarse lo dispuesto el ANEXO TECNICO que forma parte del presente CONTRATO.

2. Podrá adquirir de "AXESAT MOBILITY" el equipo terminal que será utilizado en la prestación de los Servicios, en cuyo caso se señalará en cuyo caso, se celebrará el contrato de compraventa de equipo correspondiente, y en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S).
3. En caso de que "EL CLIENTE" cuente con equipo propio y desee utilizar el mismo para recibir los Servicios ofrecidos por "AXESAT MOBILITY", éste deberá hacerlo del conocimiento de "AXESAT MOBILITY" a efecto de que se evalúe si el equipo propiedad de "EL CLIENTE" es apto para ser utilizado con este fin.

En el supuesto de que el equipo que se utilizará para la prestación de los Servicios sea propiedad de "EL CLIENTE" y que dicho equipo cuente con los requerimientos necesarios para este fin, así quedará plasmado en la SOLICITUD DE SERVICIO.

"AXESAT MOBILITY" no será responsable de la calidad o funcionamiento del (los) equipo (s) propiedad de "EL CLIENTE", siendo éste, total responsable de cualquier reparación o modificación necesaria, asimismo "AXESAT MOBILITY" tampoco será responsable por el uso inadecuado, por parte de "EL CLIENTE" de los equipos terminales y accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo del presente contrato.

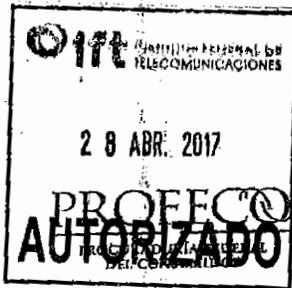
Cuando los equipos sean propiedad de "EL CLIENTE", éste será el responsable del mantenimiento y garantía de los mismos. "EL CLIENTE" podrá solicitar el servicio de mantenimiento a "AXESAT", quien le presentará una cotización, y "EL CLIENTE" deberá manifestar de manera expresa su aceptación,

En caso de que "EL CLIENTE" haya optado por la opción del equipo en comodato, el mismo será entregado a "EL CLIENTE" el día que se determine por ambas PARTES en la SOLICITUD DE SERVICIO, para la instalación y en el lugar que "EL CLIENTE" designe. Una vez transcurrido el término previsto para la prestación de los Servicios y los equipos no hayan sido restituidos a "AXESAT MOBILITY", o sean objeto de pérdida o daño, robo, embargo o secuestro, imputable a "EL CLIENTE" éste se compromete a pagar a "AXESAT MOBILITY" el valor estipulado en el ANEXO FINANCIERO para estos casos.

Una vez entregados los equipos a "EL CLIENTE", éste cuidará de los mismos y velará porque éstos se mantengan en iguales condiciones en las que se entregaron, salvo por el deterioro natural causado por el uso legítimo o normal y por las pérdidas o daños causados por fuerza mayor o caso fortuito.

En caso de que la relación contractual se termine de forma anticipada por cualquier causa imputable a "EL CLIENTE", éste se compromete a realizar el pago total del costo de los equipos y/o accesorios instalados de "AXESAT MOBILITY". En el supuesto de que los equipos no sean restituidos o que éstos sean objeto de pérdida, daño, robo, embargo o secuestro, imputable a





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

"EL CLIENTE", éste se compromete a pagar a "AXESAT MOBILITY" dichos equipos, según lo estipulado en el ANEXO FINANCIERO.

Si el equipo fuera otorgado en comodato, "EL CLIENTE", se compromete a que al momento de la terminación de la prestación del Servicio o cuando "AXESAT MOBILITY" así lo requiera, por una rescisión o terminación anticipada del CONTRATO, "EL CLIENTE" deberá facilitar la desinstalación del equipo para la restitución del mismo dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que esto suceda, siempre y cuando esto proceda según lo referente en el apartado 2.2 del ANEXO TÉCNICO.

En caso de robo del Equipo, "EL CLIENTE" deberá notificarlo por los medios convenidos a "AXESAT", a efecto de suspender la prestación de los Servicios y evitar que se realice un uso no autorizado de los mismos, y se le proporcionará un número de reporte.

"EL CLIENTE" podrá solicitar la reubicación de los equipos requiera de una reubicación del equipo deberá atenerse a lo establecido en el apartado 2.3 del ANEXO TÉCNICO y el anexo financiero en su apartado 4

CLÁUSULA NOVENA.- PRECIO.

El precio de la prestación de los Servicios pactados en el presente CONTRATO es determinable de la siguiente manera: El precio equivale a la sumatoria del valor de cada una de las SOLICITUDES DE SERVICIO que integran el presente CONTRATO más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y demás Impuestos correspondientes como el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS), o cualquier otro aplicable, los cuales serán sujetos a cambios de acuerdo a disposiciones fiscales vigentes.

En caso de que el precio de los Servicios sufriera alguna modificación, ésta será notificada a "EL CLIENTE" con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo.

En el supuesto de que dicha modificación implicara un aumento en el precio y/o una disminución en el número de los Servicios originalmente contratados y "EL CLIENTE" no estuviera de acuerdo con éstos, podrá solicitar la cancelación de dichos Servicios, sin penalización alguna, mediante notificación que cumpla con los requisitos previstos en la cláusula vigésima quinta del presente CONTRATO, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que entre en vigor la modificación del precio.

En el supuesto que servicio determinado en la SOLICITUD DE SERVICIO suscrita por LAS PARTES se deba cobrar por tiempo, como fuera el caso del servicio de telefonía fija, esto se especificará en la SOLICITUD DE SERVICIO expresando claramente a partir de qué momento se dará el inicio y la terminación del cobro del servicio contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA.- FACTURACIÓN.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

"AXESAT MOBILITY" facturará de forma desglosada a "EL CLIENTE" el importe de cada uno de los Servicios contratados según se establezca en las SOLICITUDES DE SERVICIO suscritas entre "AXESAT MOBILITY" y "EL CLIENTE".

a. Primera Facturación del Servicio

"AXESAT MOBILITY" facturará los Servicios prestados de forma anticipada, dentro de los 10 (días) primeros días posteriores a la activación del Servicio y "EL CLIENTE" los pagará de forma anticipada dentro de la fecha de pago indicada en la factura.

"AXESAT MOBILITY" facturará y "EL CLIENTE" pagará el valor de:

- 100% Instalación
- El valor total de los equipos adquiridos por "EL CLIENTE", en su caso.
- 1 mes de servicio, en caso de que el período de contratación sea mayor a un mes de servicio.
- Depósito en garantía, establecido por ambas partes en la SOLICITUD DE SERVICIOS, (mismo que será devuelto a "EL CLIENTE", siempre que éste haya cumplido con la totalidad de sus obligaciones).

b. Pago de Facturas subsecuentes

Por cada mes de servicio, "AXESAT MOBILITY" entregará una factura que cumpla con los requisitos fiscales correspondientes y en la que consten los datos específicos de la prestación del Servicio, en el domicilio del "EL CLIENTE", o será enviada mediante correo electrónico siempre que EL CLIENTE lo autorice dentro de los 10 (diez) primeros días de cada mes a la dirección que "EL CLIENTE" señale por escrito. La falta de entrega de la factura no lo exime del pago.

"EL CLIENTE" tendrá 5 (cinco) días naturales desde la fecha de recepción de la factura para presentar objeciones a la misma y así lo comunicará por escrito a "AXESAT MOBILITY", quien procederá a realizar las correcciones respectivas y presentará una nueva factura, la cual se pagará en todo caso dentro del mes de prestación de servicio.

"EL CLIENTE" deberá pagar la factura respectiva dentro de los primeros 15 (quince) días de cada mes, mediante cheque o pago electrónico en la cuenta bancaria que proporcione "AXESAT MOBILITY".

"AXESAT MOBILITY" no está obligada a recibir pagos parciales, no obstante, si lo hiciere, los mismos serán aplicados al adeudo principal.

En caso de que "EL CLIENTE" haga de forma indebida algún pago excesivo, derivado de un error en la facturación, se tendrá un periodo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la realización del pago para objetar el mismo, derivado del cual, "AXESAT MOBILITY" llevará a cabo la revisión correspondiente y en el supuesto de que se confirme el cobro indebido, "AXESAT MOBILITY" realizará el descuento correspondiente en la factura siguiente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- FORMA DE PAGO.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

"EL CLIENTE" pagará a "AXESAT MOBILITY" el precio establecido en LA(S) SOLICITUDES (ES) DE SERVICIO(S), y en las facturas correspondientes.

Cualquier información que las PARTES pretendan intercambiar, relacionada a la facturación, deberá ser notificada por escrito o vía correo electrónico a las siguientes personas y direcciones:
AXESAT MOBILITY

Atn: _____
Teléfono (55) _____
Correo electrónico: _____

EL CLIENTE

Atn: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Los pagos anteriores se efectuarán mediante transferencia bancaria al banco: _____ a la cuenta número _____, CLABE _____, a nombre de AXESAT MOBILITY, S.A. de C.V, o a cualquier otra que por escrito notifique "AXESAT MOBILITY" previamente a "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" se obliga a pagar a "AXESAT MOBILITY" los montos establecidos en cada SOLICITUD DE SERVICIO y facturas correspondientes, a más tardar 15 (quince) días posteriores a la fecha establecida por las PARTES. Si "EL CLIENTE" deja de cubrir 1 (una) cuota, "AXESAT MOBILITY" podrá suspender los Servicios, sin responsabilidad alguna frente a "EL CLIENTE" o terceros.

En caso de que "EL CLIENTE" no realice el pago por los Servicios contratados dentro del plazo establecido, "AXESAT MOBILITY" suspenderá dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes el Servicio. "EL CLIENTE" deberá realizar el pago por la reactivación del Servicio dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que se haya realizado la suspensión, además de los saldos adeudados. Dicha tarifa será la registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

"EL CLIENTE" está obligado, al pago de la cuota pactada por las PARTES, completa por todo el periodo que dure la suspensión en supuesto de incumplimiento de pago.

Una vez realizados los pagos de los adeudos y la cuota de reactivación "EL CLIENTE" lo notificará a "AXESAT MOBILITY" para que este en un plazo no mayor a 2 (dos) horas posteriores a la finalización de las labores de reconexión reactive los servicios que se encontraban suspendidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CONFIDENCIALIDAD.

Cada Parte se obliga a abstenerse de divulgar, publicar o comunicar a terceros, cualquier información, documentos o diseños, planos, esquemas y demás datos relacionados con los negocios de la otra Parte, que conozca por virtud de ejecución del presente CONTRATO. Para estos efectos, LAS PARTES convienen que toda información que reciba una Parte referente a la otra Parte, se considera confidencial, y no podrá ser divulgada o transmitida salvo que (i) medie autorización expresa y por escrito de la Parte dueña de la información, (ii) el tercero receptor de la información sea filial, matriz o subsidiaria de la Parte que revela la información; o (iii) medie orden de autoridad competente.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017

Servicio:

TELEFONÍA E INTERNET

Expediente:

PFC.H.C.1/225/2016

Registro:

053-2017

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

De conformidad con Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, "AXESAT MOBILITY" está comprometido a resguardar su información personal con los más altos índices de seguridad legal, tecnológica y administrativa en los términos de su Aviso de Privacidad, mismos se encuentra a su disposición para consulta en la página: www.axesatmobility.mx.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LAS PARTES.

Ambas PARTES reconocen que son titulares de ciertas patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, marcas, signos distintivos, avisos comerciales, nombres comerciales, secretos industriales, derechos de autor, reservas de derechos y/o derechos de propiedad intelectual en general, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa los materiales y cualesquiera modificaciones a los mismos, los cuales representan un activo intangible e importante para LAS PARTES (en adelante los "ACTIVOS INTANGIBLES").

Derivado de lo anterior, LAS PARTES asumen toda la responsabilidad en caso de que las violaciones en materia de ACTIVOS INTANGIBLES, siempre que dichas violaciones no hayan sido causadas por un tercero y no exista participación o intento de la otra Parte en dicha violación.

En ningún caso LAS PARTES entenderán que con motivo de la celebración de este CONTRATO, se otorga a favor de la otra algún tipo de licencia, autorización o cesión de los ACTIVOS INTANGIBLES.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- RELACIÓN JURÍDICA ENTRE LAS PARTES.

El presente CONTRATO no da lugar al surgimiento de una nueva persona jurídica. Por el contrario, LAS PARTES conservan su identidad jurídica y asumen en forma individual las responsabilidades que les son propias respecto de sus empleados, subcontratistas, proveedores y cualquier otra persona con la cual tengan relación laboral o contractual para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente documento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- NO REPRESENTACIÓN.

Nada de lo contenido en este CONTRATO, sus ANEXOS o cualquier otro documento que LAS PARTES llegaran a suscribir derivado de este instrumento jurídico, creará un derecho de representación de ninguna de ellas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN.

Ninguna de LAS PARTES podrá traspasar, ceder, o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente CONTRATO, salvo que medie autorización expresa de la otra Parte. Para tal efecto la Parte que desea ceder los derechos u obligaciones derivadas del CONTRATO, deberá notificar por escrito a la otra con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha que se pretende realizar dicha cesión, en cuyo caso una vez recibida la





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

notificación, la Parte receptora tendrá 10 (diez) días naturales para resolver sobre la petición de consentimiento y hacerle saber por escrito su decisión a la Parte solicitante.

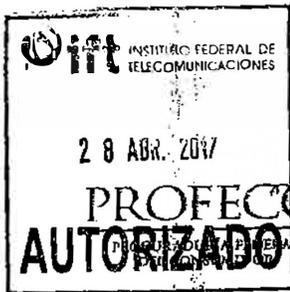
En caso de que la Parte receptora no responda dentro de los 10 (diez) días antes señalados, se entenderá por otorgado el consentimiento.

En el supuesto de que la Parte receptora conteste negando expresamente su consentimiento, y en el supuesto de que aun así se desee proseguir con la cesión, la Parte que no consintió, podrá dar por terminado el contrato sin que medie penalización alguna.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- DERECHOS DE "EL CLIENTE" COMO CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

- a) Derecho a elegir el proveedor, plan, o servicio de su conveniencia sin que el proveedor le obligue a contratar servicios adicionales.
- b) Derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO y en su caso, contratar y cancelar los Servicios que presta "AXESAT MOBILITY", a través de medios electrónicos, sin perjuicio de realizarlo por otros medios.
- c) Derecho de exigir al proveedor la calidad a la que se haya obligado y en caso de fallas o incumplimiento exigir un descuento o bonificación.
- d) Derecho a obtener información de forma clara y oportuna por parte del proveedor, así como acceso a la información para la defensa de sus derechos y acceder a un sistema de atención telefónica para quejas y consultas.
- e) Derecho a la protección de sus datos personales, comunicaciones y datos que las identifiquen, así como a no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales, a menos que éstas sean autorizadas a través de medios electrónicos expresamente por el usuario.
- f) Derecho a la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.
- g) Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- h) Derecho a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor ante cualquier incumplimiento del proveedor.
- i) Derecho a la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;
- j) Derecho a ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas;
- k) Derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;
- l) Derecho a dar por terminado anticipadamente el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo de la diferencia y/o la pena correspondiente.
- m) Derecho a la bonificación de al menos el 20% (veinte por ciento) o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;
- n) Derecho a que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

o) A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitar de manera automática la relación contractual con "AXESAT MOBILITY", únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados.

Y los demás que aplicables conforme a la legislación correspondiente.

Por su parte "AXESAT MOBILITY" se compromete a dar a conocer a "EL CLIENTE" la carta de sus derechos como usuario de telecomunicaciones, entregándole una copia de la misma en el momento de la contratación de los Servicios, asimismo tendrá dicho documento en sus oficinas a fin de difundir los mismos.

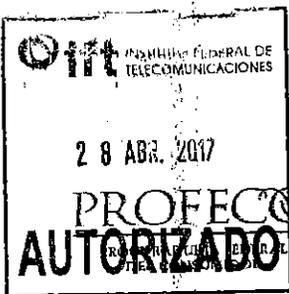
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA- TERMINACIÓN.

El CONTRATO se podrá terminar a petición expresa de LAS PARTES en cualquier momento, mediante notificación de su intención según lo establecido, lo cual podrá realizar de forma escrita o por el mismo medio que contrató el servicio de telecomunicaciones que fue establecido en la SOLICITUD DE SERVICIO. En caso de dar por terminado el Contrato y existan SOLICITUDES DE SERVICIO sujetas a plazo forzoso se estará a lo establecido en la cláusula Vigésimo Primera. La cancelación o terminación del CONTRATO implica la cancelación o terminación de todas y cada una de las SOLICITUDES DE SERVICIO que se encontraren vigentes entre LAS PARTES. Igualmente la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO, se podrán terminar anticipadamente en los siguientes casos:

- a. Por mutuo acuerdo entre LAS PARTES. En caso de que "EL CLIENTE" desee dar por terminadas la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO dentro del plazo forzoso establecido, "LAS PARTES" deberá notificar su intención a "AXESAT MOBILITY" según lo establecido, en este supuesto se estará a lo dispuesto en la cláusula Vigésimo Primera,
- b. Por orden de autoridad competente.
- c. Por imposibilidad de cualquiera de LAS PARTES de cumplir con el Servicio contratado. En caso de existir imposibilidad técnica para recibir los Servicio(s), se dará por terminado el presente CONTRATO, sin responsabilidad para LAS PARTES, para lo cual "AXESAT MOBILITY" se obliga a reintegrar las cantidades de dinero que se hubieren otorgado por anticipado.
- d. En el caso de los servicios contratados sean de telefonía fija en donde "AXESAT MOBILITY" se convierta en el proveedor receptor y éste no de cumplimiento con los plazos señalados en la legislación relativa a la portabilidad numérica o en el plazo que ambas partes acuerden, "EL CLIENTE" podrá solicitar el pago de la pena convencional que resulte aplicable.
- e. Por que "AXESAT MOBILITY" no haya cumplido con la portabilidad numérica en los plazos establecidos en la legislación vigente una vez que "EL CLIENTE" lo haya solicitado sin que existan causas imputables a éste último, y por lo tanto "EL CLIENTE" podrá dar por terminado el contrato sin penalización alguna.
- f. Las demás causales previstas en la ley.

La cancelación de las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO o del CONTRATO, por parte de "EL CLIENTE" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "AXESAT MOBILITY". Éste deberá





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

cubrirlas al 100% (cien por ciento) al momento de la cancelación así como el costo total de los equipos y/ o accesorios instalados de "AXESAT MOBILITY".

En caso de que se de una cancelación de los Servicios y "EL CLIENTE" se encuentre al corriente de todas sus obligaciones, "AXESAT MOBILITY" reembolsará a "EL CLIENTE" las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo.

La cancelación o terminación de una o más de las SOLICITUDES DE SERVICIO, no implicará la cancelación o terminación del presente CONTRATO.

Una vez vencido el término establecido en la SOLICITUD DE SERVICIO para cada enlace, éste se prorrogará automáticamente de forma indefinida.

En caso de que alguna de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO, haya concluido su plazo forzoso y continúa vigente, "EL CLIENTE" podrá dar por terminado el Servicio previsto en las mismas, en cualquier momento, sin necesidad de recabar autorización por parte de AXESAT MOBILITY, únicamente siendo necesario realizar un aviso en los términos previstos en el párrafo previo de esta cláusula Lo anterior sin responsabilidad para "EL CLIENTE".

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- RESCISIÓN.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el CONTRATO o en las SOLICITUDES DE SERVICIO por cualquiera de LAS PARTES, dará lugar a la rescisión sin necesidad de declaración judicial, siempre que la Parte responsable del incumplimiento no adopte las medidas encaminadas a resarcir el incumplimiento dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que reciba el respectivo requerimiento de la Parte afectada

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CLÁUSULA DE PENALIDADES

LAS PARTES acuerdan que en caso de un incumplimiento en las obligaciones de pago del presente CONTRATO, la parte que incumpla deberá pagar a la parte afectada la pena convencional que en su caso aplique.

En el supuesto de que alguna de LAS PARTES decida dar por terminado el Contrato y existan SOLICITUDES DE SERVICIO sujetas a plazo forzoso, la parte que busque dicha terminación, deberá pagar a la otra PARTE el 20% (veinte por ciento) del total del monto del servicio contratado que estuviere pendiente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN.

"AXESAT MOBILITY" se compromete a prestar los Servicios a todo aquél que los solicite, en condiciones equitativas sin establecer privilegios o disposiciones en forma discriminatoria.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

Asimismo, "AXESAT MOBILITY" tiene una política no discriminatoria para la contratación y la provisión de los servicios de telecomunicaciones, de igual forma cuenta con personal capacitado en términos generales para orientar a aquellas personas con alguna discapacidad, respecto de los servicios de telecomunicaciones que presta, sin embargo cuando un usuario requiera de alguna atención más especializada, "AXESAT MOBILITY" se compromete, previa solicitud de "EL CLIENTE" a llevar a cabo las medidas necesarias dentro de sus posibilidades para asistirle de la mejor manera posible, siempre que dichas medidas no impongan una carga desproporcionada a "AXESAT MOBILITY" o afecten los derechos de terceros.

Actualmente las oficinas de "AXESAT MOBILITY" cuentan con instalaciones que permiten la accesibilidad necesaria para personas con discapacidad como son: elevadores con botón de llamado con simbología en alto relieve, baños adaptados localizados en lugares accesibles y señalizados, personal de apoyo, entre otras.

Adicionalmente "AXESAT MOBILITY" está dispuesto a observar las disposiciones que en su momento emitan las autoridades correspondientes

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- INTEGRIDAD.

LAS PARTES en este CONTRATO complementan las anteriores disposiciones contractuales con lo siguiente:

1. **Pacto único.-** El presente CONTRATO, sus ANEXOS y las SOLICITUDES DE SERVICIO constituyen el acuerdo total y completo entre LAS PARTES.
2. **Documentos.-** Forman parte integrante del presente CONTRATO los siguientes documentos: (1) ANEXO TÉCNICO (2); ANEXO FINANCIERO (3); SOLICITUDES DE SERVICIO.

Prevalencia en la Interpretación: El orden de jerarquía para la interpretación del presente instrumento jurídico será el siguiente: 1. Las cláusulas contractuales; 2. Los ANEXOS TÉCNICO Y FINANCIERO 3. SOLICITUDES DE SERVICIO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- IMPUESTOS.

Los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen con motivo del presente CONTRATO, estarán a cargo de quien corresponda de acuerdo con lo previsto en la normatividad tributaria.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- DOMICILIO Y NOTIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO.

Toda notificación, comunicación o solicitud que deba intercambiarse entre LAS PARTES en relación con el presente CONTRATO, deberá hacerse por escrito y con acuse de recibo. Podrá ser



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

entregada a) personalmente, b), por servicio de mensajería especializada con acuse de recibo; c) mediante fedatario público.

Bajo protesta de decir verdad, LAS PARTES declaran que para los fines previstos en este CONTRATO, señalan como sus domicilios los siguientes:

"EL CLIENTE":

Domicilio
Colonia
Delegación o Municipio
Código Postal y Estado
Atención a: _____

"AXESAT MOBILITY":

Av. Paseo de la Reforma No. 250, torre B piso 9,
Col. Juárez,
Delegación Cuauhtémoc,
Ciudad de México, C.P 06600.
Atención a: _____



En caso que cualquiera de LAS PARTES cambie de domicilio, se obliga a dar aviso a la otra de este hecho dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes, en caso contrario, las notificaciones seguirán surtiendo efectos en los domicilios previstos en esta cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Cualquier controversia derivada del CONTRATO o relacionada con éste, es decir con la existencia, celebración, ejecución, liquidación y en general cualquier asunto relativo a este CONTRATO y de cualquiera de sus partes integrantes, podrá ser resuelta por LAS PARTES inicialmente mediante arreglo directo, para lo cual la parte afectada deberá solicitarle a la otra Parte, reunión de Representantes Legales para tratar de resolver la controversia originada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a los hechos objeto de controversia, o Las PARTES podrán someterse en cualquier momento a la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa en razón de su materia, sin perjuicio de lo anterior, se someten a la competencia de los tribunales establecidos en la Ciudad de México, renunciado expresamente al fuero que por cualquier razón pudiera corresponderles en el presente o futuro.

La omisión de cualquiera de las Partes en el ejercicio de los derechos previstos en este CONTRATO en ningún caso tendrá el efecto de una renuncia de los mismos, ni el ejercicio total o parcial de cualquier derecho derivado de este contrato excluye algún otro derecho.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

Leído, que fue por LAS PARTES, el contenido del presente CONTRATO y sabedoras de su alcance legal; lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año _____

"EL CLIENTE" si () no () acepta que "AXESAT MOBILITY" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y si () no () acepta que "AXESAT MOBILITY" le envíe publicidad sobre bienes y servicios. _____ (Firma de "EL CLIENTE")

POR "EL CLIENTE"
(ESTABLECER EL NOMBRE COMPLETO DEL CLIENTE)

POR
AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.

Nombre:
Representante Legal

Nombre: GUILLERMO SANTOS MAZA
MONCADA
Apoderado

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 053 de fecha 23 de febrero de 2017. Cualquier varjación del presente CONTRATO en perjuicio de "EL CLIENTE", frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo "EL CLIENTE" podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/053_17.pdf y en el siguiente código



	AXESAT MOBILITY S.A. DE C.V. ANEXO 1 TÉCNICO	CODIGO: _____ VERSIÓN: _____ FECHA: _____ Página 20 de 9
--	---	---

1. Servicio y Equipos
1.1. Servicios Ofrecidos.

Los servicios son ofrecidos por AXESAT MOBILITY están descritos en la(s) "SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S)" ahí mismo se indican los detalles del alcance del proyecto, se indicará cual es el tipo





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
TELEFONÍA E INTERNET
PFC.H.C.1/225/2016
053-2017

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

de servicio y su respectivo alcance, entre los servicios ofrecidos por AXESAT MOBILITY se encuentran:
Transmisión de datos, video, videoconferencia, provisión de capacidad adquirida

1.2 Equipos a utilizar en los sitios.

Se encuentra descrito en las SOLICITUDES DE SERVICIO firmadas por "AXESAT MOBILITY" y "EL CLIENTE" que forman parte integral del Contrato de Prestación de Servicios.

La estación remota satelital VSAT está compuesta de

Antena (plato, feed, canister): Elemento que se instala en el exterior a fin de establece la conexión con el satélite utilizado.

Módem satelital (IDU): Equipo de comunicación que procesa la información en la red local del cliente para ser transmitida vía satélite hacia el equipo central de AXESAT MOBILITY

Trasmisor (BUC): Dispositivo que amplifica la señal que genera el Módem satelital en el sitio y será emitida hacia el satélite de comunicaciones.

Receptor (LNB): Dispositivo que procesa inicialmente la señal que se recibe del satélite, antes de ser entregada al Módem Satelital para su procesamiento.

1.3 Propiedad y Cuidados de los Equipos – Estación Satelital Remota

Salvo que "EL CLIENTE" cuente con equipos propios, Las estaciones satelitales remotas dadas en comodato son de la exclusiva propiedad de "AXESAT MOBILITY" y el presente CONTRATO solamente concede a "EL CLIENTE" el uso a título de comodato de los mismos para la prestación del servicio mientras el CONTRATO este vigente, salvo que "EL CLIENTE" cuente con equipos propios o los adquiera.

1.4 Uso Legal

"EL CLIENTE" será el único responsable por la utilización que terceros hagan de los bienes y/o servicios para realizar métodos de comunicación no autorizados.

1.5 Resguardo de los Equipos.

"AXESAT MOBILITY" manifiesta que una vez entregados los equipos o bienes para la prestación del servicio en el lugar donde acuerden LAS PARTES, la obligación de resguardarlos y conservarlos es de "EL CLIENTE", por tanto éste responderá por los bienes muebles o equipos en el evento de pérdida y/o daño, así como en el caso de robo de los mismos por culpa o negligencia imputable a "EL CLIENTE", al igual que por cualquiera otra causa atribuible a éste. El precio de reposición por daño, pérdida o robo, o cualquiera otro evento que impida que "EL CLIENTE" cumpla con su obligación de restituir los bienes entregados en comodato, le será dado a conocer en caso de que incurra en alguno de estos supuestos por medio de la cotización correspondiente.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

2. Solicitud del Servicio

2.1 Instalación

Los servicios solicitados por "EL CLIENTE" que impliquen la realización de una instalación deberán planearse conjuntamente y se tomará en consideración como fecha inicial del proyecto la celebración del CONTRATO y/o recepción de la Solicitud de Servicio, considerando el volumen, la accesibilidad a sitio, siempre y cuando los requerimientos mínimos de instalación que requiere "AXESAT MOBILITY" se cumplan.

En los casos donde se tenga que realizar una instalación, está implicará la configuración de la estación satelital VSAT (Antena, Trasmisor, Receptor, IDU), la activación del Servicio, las pruebas de verificación para entrega del mismo y los servicios adicionales descritos dentro de la SOLICITUD DE SERVICIO.

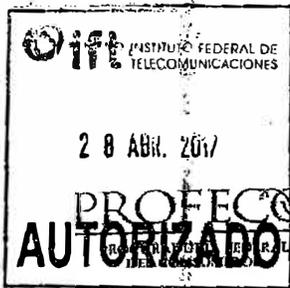
El estudio en sitio físico, obras civiles y adecuaciones eléctricas, si se requieren, tienen un costo diferente al de instalación y son a cargo de "EL CLIENTE". Dichos costos serán cotizados a medida que se requiera.

Para realizar la instalación, "EL CLIENTE" se obliga a cumplir con los requerimientos mínimos que a continuación se señalan:

- Poner a disposición el espacio en racks para instalación de equipos, en caso de no haber, un espacio adecuado y seguro para la instalación del módem.
- Poner a disposición los espacios en la azotea o techo de la edificación para instalación de antenas satelitales con sus respectivas partes y mástiles.
- Contar con los permisos requeridos para la instalación de estos equipos en superficie.
- Obtener los permisos de acceso a cada sitio para realizar la instalación.
- Proporcionar todos los permisos para la ejecución de los trabajos.
- Suministrar energía eléctrica regulada 110 VAC +/- 10 % y terminada en conector tipo americano o NEMA 5-15R (Fase + Neutro + Tierra física).
- Voltaje o diferencia de potencial máximo entre Neutro y Tierra Física $\leq 1V$
- Preferentemente la energía debe ser protegida y respaldada por una sistema "UPS"

Las obras civiles y adecuaciones eléctricas tales como, torres o bases en concreto especiales para la antena, el suministro de energía 110 VAC, los pararrayos y sistemas de tierra que se requieren, como requisitos mínimos para la instalación de los equipos, deben ser realizadas por "EL CLIENTE" o solicitados a "AXESAT MOBILITY", debido a que los mismos se encuentran directamente ligados a las instalaciones de "EL CLIENTE" y requieren de gestiones diversas, ajenas al objeto del preste contrato, por lo que "AXESAT MOBILITY" no puede proporcionarlos, a menos que "EL CLIENTE" lo solicite como un servicio especial, el cual tendrá un costo adicional a los precios de instalación. Estas obras civiles se realizan previamente a la prestación de los servicios solicitados.





SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

El tiempo de instalación de los equipos, empezará a contar a partir de que dichas obras se hayan ejecutado.

"AXESAT MOBILITY" cotizará los servicios de acuerdo a los requerimientos de **"EL CLIENTE"** y procederá previa autorización.

2.2. Desinstalación

- Los equipos serán desinstalados por **"AXESAT MOBILITY"**, si la instalación fue realizada por **"AXESAT MOBILITY"** y en el evento en que **"EL CLIENTE"** sea quien desinstale, deberá hacer entrega de los equipos en las bodegas de **"AXESAT MOBILITY"**. Es responsabilidad de **"EL CLIENTE"** la obtención de los permisos para retirar los equipos del sitio instalado, dichos permisos deben proporcionarse a **"AXESAT MOBILITY"** en un tiempo no superior a 2 (dos) días hábiles posteriores a la solicitud para que **"AXESAT MOBILITY"** inicie la desinstalación.
- Si **"EL CLIENTE"** realizó la instalación, podrá solita a **"AXESAT MOBILITY"** la desinstalación del equipo para lo cual **"AXESAT MOBILITY"** realizará la cotización del evento y lo llevara a cabo una vez tenga la autorización de **EL CLIENTE**, también es posible que **EL CLIENTE** se haga responsable de la desinstalación y entrega de los equipos en las bodegas de **"AXESAT MOBILITY"** lo cual deberá realizar a mas tardar 10 días hábiles después de realizada la desinstalación, Una vez recibido el equipo, se probará para verificar el estado operativo y en caso de daño o mal funcionamiento del mismo por causas imputables a **"EL CLIENTE"** éste deberá pagar el costo del equipo.
- **"AXESAT MOBILITY"** cobrará la desinstalación según lo establecido en el ANEXO FINANCIERO, lo que no podrá ser objetado aludiendo el pago de la pena convencional señalada en la cláusula décimo novena apartado a) del CONTRATO, lo anterior debido a que como se especifica en la misma dicho pago se hace únicamente en razón de que **AXESAT MOBILITY** deberá cubrir los costos generados por la compra de insumos que requiera para dar cumplimiento a la **"SOLICITUD DE SERVICIOS"** suscrita por **LAS PARTES**, por lo que la desinstalación derivada de una terminación anticipada o rescisión del contrato imputable a **"EL CLIENTE"** o en caso de que la misma se requiera derivado de una situación o evento atribuible a éste que haga imposible la prestación del Servicio contratado, refiere un gasto extra para **"AXESAT MOBILITY"**.
- **"EL CLIENTE"** podrá realizar la instalación y desinstalación de los equipos propiedad de **"AXESAT MOBILITY"**, previa certificación de sus instaladores por parte de **"AXESAT MOBILITY"**.
- **"AXESAT MOBILITY"** no se hace responsable por fallas imputables a la instalación cuando esta no haya sido hecha por personal de **"AXESAT MOBILITY"**, así como por los retrasos en los tiempos de la misma.
- **"EL CLIENTE"** informará a **"AXESAT MOBILITY"** previo a la instalación, si se requiere alguna condición especial para la ejecución del trabajo como normas de seguridad, procedimientos especiales, documentos de ingreso, entre otros.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
TELEFONÍA E INTERNET
PFC.H.C.1/225/2016
053-2017

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

2.3 Reubicaciones

"EL CLIENTE" podrá solicitar la reubicación de cualquier enlace, notificando a "AXESAT MOBILITY" con una antelación de 10 (diez) días hábiles a la fecha de reubicación, contados a partir del cumplimiento de los requerimientos mínimos de instalación en el nuevo sitio, así como los permisos de desinstalación definidos en el numeral 2.2.

Para la instalación en el nuevo lugar, aplican los procedimientos y requerimientos del numeral 2.1.

"EL CLIENTE" no podrá mover o trasladar los equipos sin previa autorización de "AXESAT MOBILITY".

El valor de las reubicaciones se especifica en el ANEXO 2 FINANCIERO.

2.4 Reconfiguración de Servicios

La reconfiguración de servicios satelitales se refiere a la ampliación o disminución del ancho de banda de los enlaces.

EL CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento un ancho de banda distinto al contratado. El valor del nuevo ancho de banda del enlace reconfigurado, se pactará entre ambas PARTES y de ser aceptado, se formalizará mediante una modificación a la SOLICITUD DE SERVICIO original. Derivado de esto AXESAT MOBILITY deberá realizar la reconfiguración de los equipos para la recepción del nuevo ancho de banda y esta reconfiguración no generará ningún costo para EL CLIENTE.

Para la reconfiguración de Servicios satelitales solicitada por "EL CLIENTE", "AXESAT MOBILITY" tendrá 2 (dos) días hábiles, siguiente a la recepción de la solicitud escrita (carta o e-mail con acuse de recibo) siempre y cuando no implique el cambio de equipos en el sitio remoto o reubicación de éstos, si es así se aplicarán los mismos tiempos requeridos para la instalación y costos de reubicación.

2.5 Procedimiento para el levantamiento del Acta General de Trabajo del Servicio

Luego de la instalación y conexión de los Servicios, "AXESAT MOBILITY" realizará, en presencia de un representante de "EL CLIENTE" o de quien éste designe, las pruebas de disponibilidad del servicio que sean necesarias para verificar que los mismos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento para ser usados en el sitio seleccionado. Una vez concluidas las pruebas por parte de "AXESAT MOBILITY", se suscribirá el acta de instalación y entrega del servicio en el cual conste la habilitación y disponibilidad del enlace y de los servicios. La fecha del acta será la fecha de iniciación del servicio y a partir de esta "AXESAT MOBILITY" iniciará a cobrar los Servicios.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

2.6 Niveles de Servicio

El CLIENTE puede contactar con AXESAT MOBILITY en los siguientes números para ser atendido en cualquier necesidad o requerimiento ya sea administrativa o técnica.

Atención de Ventas y Servicios Administrativos:

+52 55 50904091 Opción 1 y/o 01 800 800 2966 Opción 1

Correo electrónico: ventasmexico@axesatmobility.com

Centro de Servicios y Atención al Cliente (SAC):

+52 55 50904091 Opción 3 y/o 01 800 800 2966 Opción 3

Correo Electrónico: sacmx@axesatmobility.com



3.1 Tiempos para Solución de Fallas y Escalamientos:

Soporte Técnico Telefónico

"AXESAT MOBILITY" proporcionará asistencia telefónica remota, por medio del Centro de Servicios y Atención al Cliente (SAC) en la Ciudad de México, a través del cual dará a "EL CLIENTE" asistencia y asesoría técnica para restablecer el funcionamiento de la Estación Terrena que presente fallas en los Servicios.

"EL CLIENTE" deberá contactar al SAC para abrir un reporte de Servicio a través de alguno de los siguientes métodos:

- i. Número local Cd. de México:
- ii. Número 800 gratuito nacional:
- iii. Correo electrónico:

Durante la apertura del reporte, "EL CLIENTE" deberá proporcionar la siguiente información:

- Identificador de la Estación.- Conformado por ocho caracteres, que corresponda a la estación en la que se observan la falla. De forma alterna, "EL CLIENTE" puede proporcionar la nomenclatura propia para la identificación.
- Descripción de la afectación.- Indicar la situación que presenta el equipo y/o sistema, considerando el estado de los equipos interiores y exteriores.
- Nombres de contactos.- Nombre del contacto con quien se le dará seguimiento y el nombre de la persona que se encuentre en el sitio para verificar el estado del equipo.
- Teléfonos de Contacto.- Teléfonos en los que se pueden contactar al personal con quien se le dará seguimiento.
- Confirmación del domicilio.- Validación de que los datos registrados en la base de datos del SAC.

El SAC asignará a "EL CLIENTE" un número de folio del reporte que será utilizado para dar atención y seguimiento hasta la solución de la anomalía o falla.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
 Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
 Registro: 053-2017

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

La atención telefónica será prestada de acuerdo con los niveles de soporte indicados en la siguiente tabla:

Nivel Prioridad	Impacto en la operación del Servicio	Tiempo de solución (Horas)
1	Caída del Servicio crítica	4
2	Degradación del Servicio (Intermitencias)	10
3	Problema sin afectación de la operación	5 días

Si durante las pruebas realizadas sobre el servicio se detecta la necesidad de enviar personal técnico al sitio, éste deberá estar debidamente acreditado por "AXESAT MOBILITY" ante "EL CLIENTE" y la atención de la visita se realizará de acuerdo con los tiempos de desplazamiento que se mencionan a continuación.

Nº	Zona	Tiempo de atención en la Unidad	Comentarios
1	Zona urbana	Hasta 8 horas hábiles	Ciudad de México , Área metropolitana, Guadalajara, Monterrey y Mérida.
2	Zona urbana y rural con vías de acceso	Hasta 16 horas hábiles	Todas las poblaciones alrededor de las Ciudades mencionadas en el punto 1, con un tiempo de traslado terrestre de hasta 2 horas.
3	Zona rural de difícil acceso	Hasta 24 horas hábiles	Ciudades no incluidas dentro del punto 2 o con acceso por terracería u otros medios complicados. Depende de las condiciones del camino.
Exclusión:			
<ul style="list-style-type: none"> • Causas de fuerza mayor o caso fortuito ajenas a los trabajos técnicos (Lugar cerrado o sin autorización de acceso, no es posible transitar por la ciudad, fenómenos naturales, robo, etc.) 			

Luego de la llegada del personal técnico al sitio y de contar con acceso a todos los equipos que requieren intervención de "AXESAT MOBILITY", el tiempo de solución será de hasta 5 (cinco) horas. Si durante la atención de un reporte "EL CLIENTE" no recibe una actualización oportuna del seguimiento para la solución de la anomalía presentada, podrá emplear la siguiente tabla de contactos para realizar una escalación:

TABLA DE ESCALACION DE REPORTES



Handwritten signature or initials.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/116/2017
 Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
 Registro: 053-2017

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

Nivel	Contacto	Escalación en Horario Hábil* Lunes a Viernes de 9 a 18 Horas**	Escalación en Horario Inhábil	Tiempo Escalación
1	Daniel Corona González Mónica Villagómez Trejo Líderes de Servicio al Cliente	Tel: +52 (55) 5090 - 4001 E-mail: daniel.corona@axesat.com E-mail: monica.villagomez@axesat.com	Cel: +52 044 (55) 4870 - 2808 Cel: +52 044 (55) 3400 - 8664	1 hora
2	Alejandro Mayorga Chaparro Coordinador de Servicio al Cliente	Tel: +52 (55) 5090-4001 E-mail: alejandromayorga@axesat.com	Cel: +52 1 (55) 5419 - 9326	2 horas
3	Francisco Bravo Hernandez Director de Operaciones	Tel: +52 (55) 5090-4065 E-mail: francisco.bravo@axesat.com	Cel: +52 1 (55) 3566 - 6683	3 horas

* Se consideran días hábiles los comprendidos de lunes a viernes no marcados como festivos por la Ley Federal del Trabajo.
 **Tiempo del centro de México.

Mantenimiento Correctivo en Estaciones Remotas

En caso de que "AXESAT MOBILITY" determine una visita a Sitio para restablecer el Servicio, se designará personal técnico capacitado para presentarse en la estación reportada y una vez restablecido el enlace de comunicaciones se elaborará el reporte correspondiente en el que se indiquen lo relacionado con las condiciones iniciales, acciones y solución, mismo que deberá ser firmado de conformidad por "EL CLIENTE" o responsable de la estación.

Al coordinarse la visita de Mantenimiento correctivo a Sitio "EL CLIENTE" deberá notificar los horarios de acceso así como el nombre de un responsable que deberá atender y acompañar en todo momento al técnico de "AXESAT MOBILITY" durante la prestación del Servicio de Mantenimiento correctivo.

Los Servicios de Mantenimiento correctivo se encuentran incluidos en el precio mensual del Servicio, salvo que los mismos se den por causa imputables al cliente, si la falla del equipo es





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

imputable a EL CLIENTE se le facturará la asistencia y el equipo necesario para poner en marcha el o los servicios ofrecidos en la Solicitud o Solicitudes de Servicios.

En el caso de que durante el Mantenimiento correctivo se determine que un componente de la Estación Terrena (Módem Satelital, Radio y Antena) tiene falla, este será sustituido por "AXESAT MOBILITY". Este Servicio de reemplazo estará incluido sin cargo para "EL CLIENTE" con excepción de los casos indicados a continuación en los cuales el reemplazo se realizará con cargo "EL CLIENTE":

- Usos indebidos del equipo por negligencia, impericia o dolo.
- Reparaciones, mantenimiento, modificaciones, o reinstalaciones hechas por personas que no estén autorizadas por "AXESAT MOBILITY" para llevar a cabo dichos actos.
- Daños por variación o descargas en la red eléctrica de "EL CLIENTE".
- Fallas debidas a deficiencias del sistema de acondicionamiento de aire en instalaciones de "EL CLIENTE".
- Fallas o deficiencias en el control de la humedad, medio ambiente corrosivo, dañino a circuitos electrónicos en las instalaciones de "EL CLIENTE".
- Daños por transportación hecha por cuenta y riesgo de "EL CLIENTE".
- Acciones u omisiones realizadas por "EL CLIENTE" o su personal, que hayan ocasionado daño o falla en los equipos.

3.2 Disponibilidad

"AXESAT MOBILITY" ofrece por cada uno de los enlaces contratados, una disponibilidad de servicio que está definida en la cotización correspondiente, la cual se calcula por periodos de 1 (un) mes calendario, que comienza el primer día de cada mes. Si la fecha de inicio de algún servicio en un sitio no coincide con el día aquí estipulado, entonces se considerará como periodo el resto del mes, hasta la fecha de inicio del siguiente PERIODO.

El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a cada servicio instalado, de conformidad con las siguientes formulas:

$$P = A/B \times 100$$

- A: Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.
B: Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir, 24 (veinticuatro) horas multiplicado por el número de días del periodo.
P: Es el porcentaje de disponibilidad.

El periodo de no disponibilidad de cualquier enlace será medido a partir del momento en el que la falla

es reportada por "EL CLIENTE" al SAC o "AXESAT MOBILITY" identificó que el enlace no se encuentra activo, debido a una causa diferente a las mencionadas anteriormente, sin considerar el tiempo de desplazamiento en caso de requerir visita a sitio. La no disponibilidad deberá terminar en





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

el momento en que la falla sea solucionada y **"EL CLIENTE"** sea notificado por **"AXESAT MOBILITY"** que el enlace está disponible

Se considera indisponibilidad del servicio cuando los sitios a los cuales está conectado, de conformidad con este contrato, son incapaces de establecer el enlace e intercambiar información, debido a la falta o falla en el enlace correspondiente en cualquiera de los sitios.

En caso de que **"AXESAT MOBILITY"** no pueda dar cumplimiento a la disponibilidad ofrecida en la cotización o cotización correspondiente, éste otorgará a **"EL CLIENTE"**. La compensación por la parte proporcional del período en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta así como una bonificará por el 20% (veinte por ciento) del valor del período de afectación. Siempre que la suspensión exceda de 72 (setenta y dos) horas consecutivas, contadas a partir de la fecha establecida en el reporte respectivo.

EL CLIENTE no podrá solicitar compensación o bonificación por indisponibilidad en los servicios, en los casos que se mencionan a continuación:

- i. Cuando **"AXESAT MOBILITY"** requiere realizar una prueba de un enlace de **"EL CLIENTE"**, aunque no se haya detectado o reportado falla, previo aviso a **"EL CLIENTE"**.
- ii. Cuando **"EL CLIENTE"** instale sus propios equipos y esa sea la causa de la falla del Servicio.
- iii. Cuando las condiciones climáticas del sitio, no permitan realizar pruebas y trabajos de mantenimiento correctivo.
- iv. Cuando un enlace es modificado y alterado de cualquier manera por requerimiento específico de **"EL CLIENTE"**
- v. Por cualquier interrupción de los servicios, de acuerdo con:
 - a.) La obligación de cumplir con una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que se hará conocer previamente a **"EL CLIENTE"**.
 - b.) La realización de trabajos de actualización, mejoramiento o mantenimiento preventivo de su red, de acuerdo con lo establecido para tal fin.
- vi. Por falta o falla de los equipos de **"EL CLIENTE"** no atribuible a los equipos de **"AXESAT MOBILITY"**.
- vii. Por que EL CLIENTE no dé acceso a **"AXESAT MOBILITY"** a los equipos remotos de los enlaces, luego de la solicitud formal de **"AXESAT MOBILITY"**, con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema.

A pesar de lo anterior AXESAT MOBILITY atenderá cualquier falla o indisponibilidad de los servicios notificada por parte del CLIENTE.

3.3 VENTANA DE MANTENIMIENTO





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

"AXESAT MOBILITY" buscará en todo momento mantener los sistemas tanto de comunicación como de control y de monitoreo en adecuado estado operativo, garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos y mantener dichos sistemas en óptimas condiciones por la cuáles basa en 4 (cuatro) líneas de acción:

- a) Mantenimiento preventivo periódico
- b) Actualización tecnológica de sistemas u optimización de recursos
- c) Mantenimiento correctivo
- d) Mantenimiento de emergencia

Para cada uno de los escenarios planteados la actividad se planifica, coordina y ejecuta dentro de un horario de bajo impacto para el volumen de tráfico cursado por los clientes afectados.

Tiempo de notificación

A continuación se presentan los tiempos de notificación aplicables a cada caso

- | | |
|--------------------------------|---|
| a) Mantenimiento preventivo | Al menos 5 días hábiles antes de la ejecución |
| b) Actualización tecnológica | Al menos 5 días hábiles antes de la ejecución |
| c) Mantenimiento correctivo | Al menos 5 días hábiles antes de la ejecución |
| d) Mantenimiento de emergencia | Al menos 4 horas antes de la ejecución |

El área de SAC realizará la solicitud de la ventana de mantenimiento o actualización vía telefónica o través de correo electrónico y adicional notificará por los mismos medios el inicio, finalización y de manera resultado de la actividad. Punto de contacto

Para cualquier información o aclaración relacionada con las actividades de las ventanas de mantenimiento, "EL CLIENTE" puede comunicarse con SAC por cualquiera de los medios indicados anteriormente

Este documento contiene información confidencial, secreta o privilegiada tanto técnica y metodológica como comercial y financiera. En consideración, solicitamos no compartir o hacer disponible esta información en ningún medio, a personas fuera del grupo directamente responsable de la evaluación de su contenido.

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor a los ____ días del mes de _____ de 201_.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

POR "EL CLIENTE"
(ESTABLECER EL NOMBRE COMPLETO DEL CLIENTE)

POR "AXESAT MOBILITY"
AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.



Nombre:
Representante Legal

Nombre:
Apoderado

	"AXESAT MOBILITY" S.A. DE C.V. ANEXO 2 FINANCIERO	CODIGO: VERSIÓN: FECHA: Página 31 de 3
--	--	---

Consideraciones Generales:

2. Condiciones del Servicio

- El precio mensual del Servicio, incluye el comodato de los equipos remotos cuando así se indique en la orden de servicios, y/o en el Anexo Técnico.

3. Precios de los enlaces: Los precios de los enlaces se encuentran descritos en la SOLICITUD DE SERVICIO firmada entre "AXESAT MOBILITY" y "EL CLIENTE" y que forma parte integral del CONTRATO

4. Precios de los Equipos.

Los equipos y sus refacciones serán cotizados a solicitud de "EL CLIENTE", según el caso, ya sea para la compra o reposición por pérdida, robo, daño, deterioro o actualización de los mismos, cotización que se dará a conocer previamente a EL CLIENTE





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

5. Precios de los Servicios Relacionados con los Equipos.

- **Instalación, Desinstalación o Reubicación del Servicio**

Los precios de instalación se encuentran establecidos en la cotización correspondiente que previamente se entrega a "EL CLIENTE" de cada uno de los enlaces. El valor de la reubicación se cotizará de acuerdo a la ubicación geográfica y condiciones del nuevo sitio en el que se requiera instalar el enlace, esto último debido a que dichos precios no se pueden determinar en una tarifa fija, ya que los costos dependerán de las características físicas y accesibilidad al lugar en el que se pretenda reubicar el sitio, por lo cual se le darán a conocer a "EL CLIENTE" previamente según sus requerimientos.

El precio de instalación incluye el valor de los consumibles. Se entiende por consumibles: Cable coaxial RG6 70 metros por línea, esto es 140 m total por instalación; Conector tipo F para cable RG6 - 4 conectores por instalación; Cinta auto fundente 3M - 80 Cmts. por instalación; Alambre eléctrico TW-10 AWG verde, 5 metros por instalación; Base universal para antena de 1.2 metros; tubo 2 1/2" cédula 30; tornillería de 1/2"; terminada en galvanizado por inmersión en caliente.

- **Precios de Mantenimiento Correctivo.**

Si el mantenimiento correctivo solicitado fuere atribuible a cualquier causa imputable a "EL CLIENTE" como pudiera ser por ejemplo: daño eléctrico de los equipos por falta de UPS en el sitio, daño por manipulación de los equipos entregados en comodato, falla del servicio por manipulación de la infraestructura de telecomunicaciones instalada en el sitio, éste será facturado y pagado por "EL CLIENTE", de acuerdo a los costos en los que se haya incurrido durante la ejecución de los trabajos.

- **Precios por visita fallida para la instalación.**

Cuando "EL CLIENTE" solicite una instalación y manifieste que todas las condiciones descritas en el numeral 2.1 del anexo TECNICO están cumplidas, "AXESAT MOBILITY" realizará la instalación. No obstante si en la ejecución de la visita de instalación se hallare que las condiciones no están cumplidas o si se haya negado el acceso a "AXESAT MOBILITY", "EL CLIENTE" pagará el valor correspondiente por visita fallida que equivale a la sumatoria de los costos y gastos en que "AXESAT MOBILITY" haya incurrido para efectuar la visita.

- **Precios por desinstalación**

"EL CLIENTE" pagará el valor de la desinstalación de los equipos entregados en comodato, por terminación anticipada ó rescisión del contrato imputable a éste o en caso de que la misma se requiera derivado de una situación o evento atribuible a "EL CLIENTE", que haga imposible la prestación del Servicio contratado.





SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

"AXESAT MOBILITY" cobrará la desinstalación según lo establecido en la siguiente tabla:

Periodo del contrato cumplido	Valor de desinstalación
0% al 49%	100% valor de instalación
50% al 74%	50 % valor de instalación
75% al 99%	30% valor de instalación
100%	SIN CARGO

El valor de la desinstalación se cotizará al momento de solicitar la baja del servicio según la tabla de porcentajes antes señalada.

6. Descuentos por indisponibilidad en el Servicio.

De conformidad con lo previsto en el Contrato de Prestación del Servicio en su Cláusula Sexta y en el numeral 3.2 del ANEXO TÉCNICO, "AXESAT MOBILITY" a manera de compensación deberá abstenerse de cobrar cantidad alguna a "EL CLIENTE" durante el periodo de afectación. Cuando la suspensión derive de causas imputables a "AXESAT MOBILITY" y exceda de 72 (setenta y dos) horas consecutivas, contadas a partir de la fecha establecida en el reporte respectivo, además de la compensación antes señalada, "AXESAT MOBILITY" bonificará a "EL CLIENTE" con el 20% del valor del periodo de afectación

El análisis de disponibilidad se hará por red de cada cliente.

7. Reporte a centrales de riesgo:

"EL CLIENTE" si () no () autoriza expresamente a "AXESAT MOBILITY" para realizar el estudio de crédito necesario, así como a consultar y reportar las bases de datos y/o centrales de riesgo que contengan información financiera. _____ (Firma de autorización de "EL CLIENTE")

8. Consideraciones Comerciales:

- A los precios descritos en la SOLICITUD DE SERVICIO y/o en la cotización correspondiente, se les debe sumar los impuestos correspondientes, como son el (IEPS) (Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), (sujetos a cambios de acuerdo a disposiciones fiscales vigentes).
- Dentro de los cargos de instalación no se han incluido el estudio de sitio, las obras civiles y las adecuaciones eléctricas. Las adecuaciones eléctricas no son consideradas obras civiles, éstas podrán ser realizadas por "AXESAT MOBILITY" o por "EL CLIENTE". El valor de estas



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
Registro: 053-2017

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

adecuaciones se cotizarán por separado y se ejecutarán por parte de "AXESAT MOBILITY" previa autorización de "EL CLIENTE".

Este documento contiene información confidencial, secreta o privilegiada tanto técnica y metodológica como comercial y financiera. En consideración, solicitamos no compartir o hacer disponible esta información en ningún medio, a personas fuera del grupo directamente responsable de la evaluación de su contenido.

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor a los ___ días del mes de ___ de 201__.

POR "EL CLIENTE"
(ESTABLECER EL NOMBRE COMPLETO DEL "CLIENTE")

POR "AXESAT MOBILITY"
AXESAT MOBILITY, S.A. DE C.V.

Nombre:
Representante Legal

Nombre:
Apoderado



Solicitud de servicios



Fecha de Orden: []
Responsable de Ventas: []

Folio: []
(Campo restringido para AXESAT MOBILITY)

INFORMACION DE FACTURACION DEL CLIENTE

Table with 2 columns: Labels (Razón Social, Dirección, etc.) and empty input fields.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
TELEFONÍA E INTERNET
PFC.H.C.1/225/2016
053-2017

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

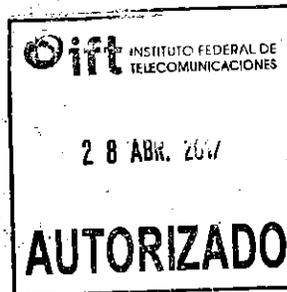
Observaciones:

(En este apartado se pone si el equipo se compró a AXESAT MOBILITY, será entregado en comodato o es propiedad del cliente y el tipo de equipo que se utilizara.)

**Nombre y Puesto
Por AXESAT MOBILITY**

**Valido por AXESAT MOBILITY:
Director Comercial**

**Nombre y Puesto. Por el CLIENTE
REPRESENTANTE LEGAL**



Anexo de solicitud de servicio	
Fecha de solicitud	
Folio (campo restringido para AXESAT MOBILITY)	
Responsable de ventas	

Instrucciones

1. La información en cada campo deberá estar completa
2. En el domicilio se deberán llenar todos los campos
3. La información (datos de contacto y teléfono) deberán estar actualizados y ser validos.

Información del sitio								
Cons.	Identificador del cliente	Referencia del cliente	Calle/numero exterior/numero interior	colonia	C.P	Delegación/municipio	Ciudad/localidad	estado



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/116/2017
 Servicio: TELEFONÍA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/225/2016
 Registro: 053-2017

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

Información técnica y del contacto en sitio					
Número telefónico	Nombre completo	Correo electrónico	subred IP Asignada	Mascara IP	Numero de extensión telefónica

Observaciones

(En este apartado AXESAT MOBILITY especificara la fecha de instalación que haya sido establecida de común acuerdo entre las partes, especificando fecha y hora para la instalación y entrega del equipo.)

Este anexo deberá acompañarse por la Orden de Servicios correspondiente

Solicitada por AXESAT MOBILITY

Validado por AXESAT MOBILITY

Solicita por el Cliente

GERENTE DE VENTAS

DIRECTOR COMERCIAL

REPRESENTANTE LEGAL

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MARQUEZ
 DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
 CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

AVVM/FAR

