

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AFCAZA, S.A.P.I. DE C.V. ("AFCAZA"), Y POR LA OTRA (EL "CLIENTE"), CUYOS DATOS SE DESCRIBEN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

Declaro AFCAZA a través de su Representante legal, que:

a) Es una sociedad mexicana, legalmente constituida conforme a las Leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos ("México"), según consta en Escritura Pública número 107, 907, de fecha 21 de junio de 2013 otorgada ante la fe del Licenciado Francisco José Visoso del Valle, Notario Público de la Notaría Pública número 145 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha localidad bajo el Folio Mercantil Electrónico No. 498475 -1, de fecha 26 de julio de 2013.

b) Cuenta con facultades amplias y suficientes para obligar a su representada en los términos de este Contrato, facultades que no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

c) Su Registro Federal de Contribuyentes es AF130621N66 y que su domicilio fiscal está ubicado en Calle Martín Mendalde 1048, depto. 1, colonia Del Valle, delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, Distrito Federal.

d) Con fecha 25 de abril 2014, le fue otorgado por el Gobierno Federal por conducto del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT"), un Permiso para establecer y operar o explotar una comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones y que por tanto está facultada para prestar al CLIENTE los servicios objeto del presente Contrato.

e) Cuenta con el equipo, personal, conocimientos y experiencia necesarios para cumplir con el objeto del presente Contrato.

ii. Declara el CLIENTE a través de su Representante legal o por su propio derecho, según corresponda, que:

a) En caso de ser una Sociedad Mercantil, es una sociedad mexicana, legalmente constituida conforme a las leyes de México, según consta en la Escritura Pública que se señala en la Carátula adjunta al presente Contrato.

a.1) En caso de ser una persona física, es mayor de edad, y que cuenta con la capacidad legal suficiente para obligarse bajo los términos del presente Contrato.

b) En caso de ser una Sociedad Mercantil, su Representante legal cuenta con facultades amplias y suficientes para poder obligar a su representada en los términos de este Contrato, facultades que a la fecha de firma del mismo no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

c) Su Registro Federal de Contribuyentes y su domicilio son los que se señalan en la Carátula adjunta al presente Contrato.

d) El equipo terminal de telecomunicaciones que utilizará, se encuentra debidamente homologado ante el IFT y que es susceptible de ser conectado a una red pública de telecomunicaciones sin causar interferencia o daño alguno a dicha red y que cumple con el tipo de señalización autorizada.

e) Es su voluntad contratar con AFCAZA los servicios que se señalan en la(s) Carátula(s) adjuntas al presente Contrato, la(s) cual(es) una vez firmada(s) por ambas partes formará(n) parte integrante del mismo.

Considerando las Declaraciones anteriores, AFCAZA y EL CLIENTE, en lo sucesivo definidos conjuntamente como las "Partes", convienen y se obligan de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

1. DEFINICIONES.

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, y de los Anexos correspondientes, los términos que a continuación se enlistan tendrán el significado que a continuación se señala, independientemente de que dichos términos se utilicen en singular o plural, masculino o femenino, salvo que expresamente se les asigne algún otro significado:

Acta de Entrega Recepción: El documento que se firmará por el área técnica del CLIENTE en el que se hará constar la entrega de los Servicios y/o Equipos.

Anexo: Documento o documentos que contendrán información correspondiente a la descripción de los Servicios o Servicios Adicionales, así como las modalidades y los términos y condiciones de cada uno de ellos. Dicho Anexo, debidamente firmado por ambas Partes, forma parte integrante del Contrato.

Áreas de Servicio: Localidades de la República Mexicana en las cuales AFCAZA cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los Servicios objeto del presente Contrato. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el CLIENTE en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes y en la página de Internet de AFCAZA www.afcaza.com.

Carátula: Documento o documentos que contendrán información legal y fiscal correspondiente al CLIENTE. Dicha Carátula,

debidamente firmada por ambas Partes, forma parte integrante del Contrato.

Centros de Atención a Clientes: Son los establecimientos autorizados por AFCAZA para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también se le brinda atención al CLIENTE relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que AFCAZA entrega al CLIENTE al momento de la contratación de los Servicios. En caso de que éste llegue a requerir información adicional de alguno de los establecimientos autorizados por AFCAZA, podrá consultarla en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: www.afcaza.com.

AFCAZA se obliga a proporcionar a los USUARIOS con discapacidad, ya sea motriz, visual y/o auditiva, que contrate(n) cualquiera de los servicios ofrecidos por AFCAZA, los medios, plataformas, funcionalidades, programas y/o aplicaciones necesarios (as) para atender a sus requerimientos, quejas y/o cualquier otra solicitud que realicen dichos usuarios, en los mismos plazos y términos establecidos con anterioridad.

Centro de Atención Telefónica: AFCAZA tiene a disposición de sus CLIENTES un Centro de Atención Telefónica para cualquier asunto relacionado con los Servicios, incluyendo fallas, el mismo, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, queja o falla relacionada



con la prestación de los Servicios, a través del número telefónico 200 8000 6622, o a la dirección de correo electrónico, plonacientes@afcaza.com.

Cliente: Se refiere a la persona física o moral que hará uso de los Servicios y, en su caso, Servicios Adicionales que le provea AFCAZA durante la vigencia del Contrato.

Código de Prácticas Comerciales: El manual en el que se describen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta AFCAZA, así como el procedimiento de atención al Cliente en caso de dudas, aclaraciones, reparación o mantenimiento de equipo, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los Clientes como a los empleados de AFCAZA. Un ejemplar de este Código estará a disposición del CLIENTE para su consulta en los Centros de Atención a Clientes, y también en la página de internet www.afcaza.com.

Concesión: Las otorgadas a los concesionarios de la Secretaría, con los que AFCAZA subcontrata los Servicios de telecomunicaciones.

Contraprestación: Es la cantidad o monto que liquidará el CLIENTE a AFCAZA en virtud de la prestación de los Servicios descritos en la Carátula que corresponda.

Las tarifas, montos, precios y descuentos que AFCAZA aplica por la prestación de los Servicios se encuentran registrados ante el IFT y pueden consultarse en la página de internet www.afcaza.com.

La Contraprestación ya incluye los impuestos correspondientes de acuerdo con las leyes fiscales vigentes que procedan, y los mismos, se aplicarán en la factura respectiva, con fondeo a las tarifas registradas en el IFT.

Contrato: Es el presente acuerdo de voluntades que celebran el CLIENTE y AFCAZA, mismo que ha sido autorizado por el IFT, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que cuenta con número de registro de fecha ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Una vez suscrito el presente Contrato, solo podrá cambiarse a uno distinto por acuerdo de las partes, el consentimiento deberá ser otorgado por medios electrónicos.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor: El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

Disposiciones Aplicables: Las condiciones contenidas en el Permiso otorgado a AFCAZA, la Ley Federal de Telecomunicaciones, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Normas Oficiales Mexicanas y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen o modifiquen, o las que sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

Domicilios Designados: Los domicilios señalados por el CLIENTE en la Carátula del presente Contrato.

Equipo de AFCAZA: El equipo de telecomunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de

cómputo en código abierto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de AFCAZA o de terceros, proporcionados al CLIENTE para la prestación de los Servicios. Dichos Equipos podrán ser proporcionados al CLIENTE en arrendamiento, comodato o venta a plazos, de acuerdo a los términos establecidos en los Anexos y/u Órdenes de Servicio del Contrato.

Equipo del CLIENTE: Es el equipo de telecomunicaciones propiedad del CLIENTE que éste tiene ubicado en sus instalaciones y mediante el cual AFCAZA podrá prestar los Servicios al CLIENTE. Dicho equipo deberá cumplir con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el IFT y/o AFCAZA.

AFCAZA asumirá que el CLIENTE es el legítimo propietario de dicho equipo y/o que se encuentra debidamente legitimado para utilizarlo. En caso de presentarse cualquier incidencia respecto de la titularidad de los Equipos del CLIENTE, éste último se obliga a sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier demanda o reclamación al respecto.

Factura: Documento en el que se establece la Contraprestación por los Servicios prestados por AFCAZA al CLIENTE al amparo del presente Contrato, misma que contendrá todos los requisitos fiscales vigentes.

Fecha de Entrega: La fecha en la que los Servicios deberán estar instalados y operando.

Fecha de Inicio: La fecha en la cual iniciará la facturación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

IFT: El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Carátula: El documento en el que se especifican los Servicios contratados por el CLIENTE, el Equipo de AFCAZA asignado, monto de Contraprestación y plazo de vigencia del Servicio. Dicha Carátula debidamente firmada por ambas Partes, forma parte integrante del Contrato.

Periodo de Facturación: Es el periodo de tiempo en el que el CLIENTE recibe el Servicio y éste es facturado por AFCAZA, el cual vendrá identificado en la Factura.

Permiso: es el documento otorgado a AFCAZA por la SCT, mediante el cual se le autoriza la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato.

PROFECO: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Red: La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por AFCAZA para prestar sus servicios.

Región Geográfica: Las regiones en las que AFCAZA tiene autorizada la prestación de los Servicios.

AFCAZA tiene autorización para prestar los Servicios en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos Servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señala en la página de internet: www.afcaza.com.

Servicios AFCAZA y/o los Servicios: Los servicios de telecomunicaciones de telefonía fija, telefonía móvil, larga distancia internacional, transmisión de datos y cualquier otro servicio que al amparo del presente Contrato presta AFCAZA al



CLIENTE, y que se encuentran descritos en el Anexo correspondiente.

Servicios Adicionales: Son los servicios o funcionalidades que de manera complementaria al Servicio principal elegido por el CLIENTE podrá ofrecerle AFCAZA durante la vigencia del Contrato, de acuerdo a lo que se describe en las Carátulas y Anexos correspondientes. Los Servicios Adicionales, de contratarse por el CLIENTE, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante el IFT. En los Centros de Atención a Clientes o vía telefónica el CLIENTE podrá realizar consultas, solicitudes de contratación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los Servicios principales que tiene contratados.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el CLIENTE a AFCAZA por cada Servicio prestado, mismas que se encuentran debidamente registradas ante el IFT y se pueden consultar en todo momento en la página de internet www.afcaza.com.

2. OBJETO

2.1 El CLIENTE contrata a AFCAZA el(los) Servicio(s) de telecomunicaciones, ya sean servicios de telefonía, fija, móvil, larga distancia nacional o internacional, y/o transmisión de datos, según se señale(n) en la(s) Carátula(s) adjunta(s) al presente Contrato, bajo la modalidad, descripción y características técnicas específicas que se establecen en dichas Carátula(s), Anexo(s) y parámetros técnicos establecidos por el IFT en los términos que se trató.

2.2 Los Servicios se regirán en lo general por el clausulado del presente Contrato y en lo particular, bajo los términos y condiciones establecidos en la(s) Carátula(s) y Anexo(s), que debidamente firmados por las Partes forman parte integral del presente Contrato, en el entendido de que dichos Servicios podrán ser modificados de tiempo en tiempo por las Partes, previo acuerdo por escrito celebrado entre las mismas.

2.3 La entrega de los Servicios estará sujeta a un análisis de factibilidad técnico operativo por parte de AFCAZA. En caso de que el resultado del mencionado análisis sea negativo y no sea factible la entrega de los servicios contratados, AFCAZA no estará obligado a la prestación de los mismos; ni será de ningún modo responsable por el resultado de dicho análisis.

Las formas y los medios de consulta de los planes o paquetes de servicio que se puedan contratar o ser contratados estarán en los Anexos del presente contrato, así como en la página de internet, www.afcaza.com

3. CONTRAPRESTACIÓN

3.1 La Contraprestación que deberá pagar el CLIENTE por los Servicios contratados a AFCAZA estará especificada en la Carátula correspondiente, así como la modalidad por la cual se cobrarán los mismos (evento, tiempo, capacidad, etc).

3.2 El pago de la Contraprestación podrá dividirse en Cargos Únicos y/o Cargos Recurrentes Mensuales, conforme se establezca en la Carátula correspondiente.

3.3 La Contraprestación podrá estar sujeta a modificaciones de acuerdo con las disposiciones y/o resoluciones legales aplicables, así como por el volumen de servicios que el CLIENTE curse a través de la Red de AFCAZA. AFCAZA deberá notificar por escrito al CLIENTE con 15 (quince) días naturales de anticipación la aplicación de las nuevas condiciones o tarifas. Una vez entradas en vigor, el CLIENTE tendrá 15 (quince) días naturales para cancelar el Contrato y/o las Órdenes de Servicio correspondientes

en caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con las nuevas condiciones o tarifas, lo anterior sin penalidad alguna, quedando AFCAZA obligado a devolver todas las cantidades que hayan sido entregadas por el CLIENTE de forma adelantada. En caso de que el CLIENTE este sujeto a la vigencia de un plazo forzoso, AFCAZA no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa por parte del CLIENTE. Y en caso de que el CLIENTE no acepte, podrá cancelar el contrato, aún y cuando se encuentre en plazo forzoso.

3.4 La fecha de inicio de cobro deberá ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

Si el CLIENTE no manifiesta su inconformidad por escrito en dicho término y continúa recibiendo los Servicios, estas modificaciones se entenderán como aceptadas.

Las tarifas y promociones registradas ante el IFT estarán publicadas en la página de internet de AFCAZA www.afcaza.com. Asimismo, se contará en las oficinas y/o Centros de Atención a Clientes de AFCAZA con un tanto impreso para consulta del público en general.

En caso de ser aplicable, AFCAZA deberá reflejar los ajustes o descuentos en las tarifas en la Factura del Periodo de Facturación siguiente al mes en el que se presente el ajuste o descuento que corresponda. El CLIENTE reconoce que AFCAZA podrá compensar dichos conceptos contra los adeudos que el CLIENTE presente, a fin de determinar su saldo a pagar.

3.5 Los datos generales del CLIENTE bajo los cuales AFCAZA emitirá la Factura que corresponda, de acuerdo con las disposiciones fiscales vigentes aplicables, estarán contenidos en la Carátula del presente Contrato. La falta de precisión en los datos señalados por el CLIENTE en la Carátula no lo exime de la obligación de pago puntual a AFCAZA.

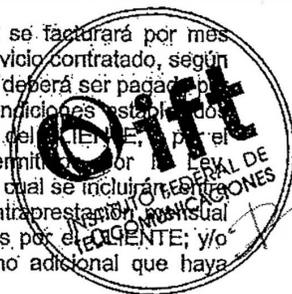
3.6 AFCAZA deberá dar a conocer el precio total de los Servicios al CLIENTE en moneda nacional, así como el precio de cualquier otro Servicio Adicional que pueda solicitar, con la descripción, características y contenidos de dichos paquetes o planes de servicios, mismos que coincidirán con las tarifas registradas ante el IFT. Los contenidos de los paquetes y planes de servicios estarán publicados en la página de internet: www.afcaza.com.

3.7 El CLIENTE se obliga expresamente a no deber contraprestaciones equivalentes a más de 90 días naturales contados a partir de su última fecha de corte, caso en el cual se hará válida la garantía hasta por dicho monto.

Una vez se haya agotado el monto de la garantía o el CLIENTE acumule una deuda mayor a 90 días naturales, AFCAZA podrá rescindir el presente contrato, aplicando los gastos de cobro, intereses y montos adeudados por el CLIENTE, incluyendo en todo caso las cláusulas penales y demás obligaciones de pago establecidas en el presente contrato, su carátula o la ley vigente civil, mercantil y administrativa correspondiente.

4. FORMA Y LUGAR DE PAGO

4.1 La Contraprestación por los Servicios se facturará por mes adelantado o mes vencido en función al Servicio contratado, según se indique en la Carátula correspondiente y deberá ser pagada por el CLIENTE conforme a los términos y condiciones establecidos en la misma. AFCAZA enviará, al domicilio del CLIENTE, por el medio que ambas partes pacten y permitirán, por lo menos mensualmente al CLIENTE la Factura en la cual se incluirán, entre otros, los siguientes conceptos: (a) la Contraprestación mensual correspondiente a los Servicios contratados por el CLIENTE; y/o (b) cualquier tarifa excedente por consumo adicional que haya



realizó el CLIENTE durante el Periodo de Facturación de que se trate, así como todos los datos específicos de los servicios prestados.

Con base en lo anterior, el CLIENTE se obliga a pagar habitualmente a AFCAZA el monto total que se señale en la factura correspondiente antes de la fecha de vencimiento señalada en la misma. AFCAZA deberá enviar la factura al CLIENTE al menos 10 (diez) días naturales previos a la fecha de su vencimiento.

LA FEDERAL

4.2 El CLIENTE acepta expresamente que la factura le sea enviada por AFCAZA a la dirección electrónica que para tales efectos señale el CLIENTE en la Carátula del presente documento. En caso de que el CLIENTE no reciba la Factura que corresponda al mes de que se trate, deberá informar dicho evento por teléfono o por correo electrónico al Centro de Atención Telefónica de AFCAZA, durante los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte, a fin de que AFCAZA le envíe una copia de la misma en forma individualizada. Asimismo, el CLIENTE podrá llamar al Centro de Atención Telefónica de AFCAZA con la finalidad de que le informen su saldo a pagar, el procedimiento y las instituciones bancarias y establecimientos en los cuales podrá realizar su pago. En las Facturas se especificarán los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. Asimismo, en caso de que apliquen cargos de instalación, los mismos se asentarán en la Factura que se emita por la prestación de los Servicios.

4.3 Cualquier anomalía que el CLIENTE detecte sobre los cargos asentados en la Factura, deberá informarla al Centro de Atención a Clientes de AFCAZA. En caso de no ser resuelta la anomalía a su satisfacción y desee objetar la Factura, deberá hacerlo por escrito a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma. Se entenderán reconocidos los cargos asentados en la Factura, si el CLIENTE no manifiesta su inconformidad por escrito a AFCAZA dentro del citado plazo de 15 (quince) días naturales.

4.4 Incluso en caso de objeción de cualquier cargo, la cantidad total facturada deberá ser pagada por parte del CLIENTE y AFCAZA deberá resolver cualquier objeción que éste haya manifestado dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicha objeción. Cualquier objeción debidamente fundada dará lugar a bonificación a favor del CLIENTE, aplicable en el Periodo de Facturación inmediato siguiente.

4.5 El pago de la Factura podrá hacerse mediante: i) cheque expedido a favor de AFCAZA, S.A.P.I. DE C.V. y entregado en el domicilio del mismo; ii) depósito en cualquier institución de las mencionadas en el reverso de la Factura emitida por AFCAZA; iii) transferencia electrónica de fondos a la cuenta que para tales efectos AFCAZA le señale al CLIENTE; y/o iv) cargo automático a la tarjeta de crédito que el CLIENTE le señale por escrito a AFCAZA mediante el formato correspondiente.

4.6 Todos los pagos estipulados en este Contrato, sus Anexos u Ordenes de Servicio se harán en moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, y los estipulados en moneda extranjera se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que determine el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día hábil anterior al de su liquidación.

4.7 El CLIENTE acuerda que AFCAZA podrá aplicar el pago por uno o más de los Servicios objeto del presente Contrato a cualquier adeudo generado por la prestación de los mismos. En caso de que AFCAZA omita reflejar en cualquier Factura adeudos

a que se refiere la presente cláusula, podrá reflejarlos en cualquier otra Factura subsecuente a fin de que el CLIENTE cubra el adeudo pendiente, dichos cargos, no podrán exceder los seis meses de antigüedad. Dicha omisión no constituirá una renuncia expresa o tácita de AFCAZA a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del CLIENTE a no cubrir en su totalidad dichos adeudos.

4.8 De conformidad con lo anterior, y de acuerdo al perfil crediticio del CLIENTE y a sus condiciones patrimoniales, AFCAZA podrá solicitar al CLIENTE una garantía de cumplimiento equivalente a por lo menos 2 (dos) veces su consumo de Servicios mensual estimado, en la forma de un depósito en efectivo, para el aseguramiento del pago de Contraprestaciones. Asimismo, en caso de haberse ejecutado la garantía antes mencionada sin que el CLIENTE haya cubierto el adeudo total generado, o que el CLIENTE solicite la contratación de Servicios Adicionales, AFCAZA podrá solicitar la ampliación de la garantía correspondiente.

4.9 En caso de que el CLIENTE incurra en mora acreditada en la Factura que corresponda, AFCAZA podrá hacer exigible la garantía que, en su caso, para tales efectos haya otorgado el CLIENTE para cubrir los adeudos correspondientes de conformidad con lo establecido en el presente documento. Si por causas ajenas a AFCAZA no se puede ejecutar dicha garantía, el CLIENTE deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora. En caso contrario, AFCAZA tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la prestación de los Servicios. En caso de suspensión temporal o definitiva de los Servicios por falta de pago o derivada de algún incumplimiento al presente Contrato por parte del CLIENTE, y para efectos de restablecer los mismos, el CLIENTE deberá cubrir en su totalidad cualquier adeudo pendiente, así como pagar los intereses moratorios.

4.10 Cualquier adeudo no pagado ni que haya sido garantizado por el CLIENTE después de la fecha de vencimiento, causará intereses moratorios en favor de AFCAZA a razón de cuatro veces la Tasa T.I.I.E (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio) a 28 días de acuerdo con la tasa que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación un día hábil anterior a la fecha en que se realice el pago, o la tasa que la sustituya.

5. VIGENCIA

5.1 La vigencia del presente Contrato iniciará en la fecha de su firma y será indefinida en tanto exista algún servicio vigente. La Vigencia de los Servicios será la que se señale en la(s) Carátula(s) correspondientes, que podrá ser o no forzosa para las Partes en virtud del Servicio contratado y los Equipos AFCAZA proporcionados bajo los términos establecidos en la carátula correspondiente.

AFCAZA se obliga a indicar, desde el momento de la contratación, si se tratase de una vigencia de plazo forzoso, en cuyo caso explicará los motivos del porque es ésta vigencia forzosa. En el caso de que el Equipo pertenezca a EL CLIENTE, AFCAZA queda obligado a cancelar el CONTRATO en cuanto EL CLIENTE lo solicite.

5.2 Cuando se contraten los Servicios bajo una vigencia mínima forzosa, ninguna de las Partes podrá modificar los términos y condiciones, salvo en los supuestos que se señalan en el presente Contrato. En caso de que AFCAZA omita reflejar en cualquier Factura adeudos, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna; en caso de que el CLIENTE no este de acuerdo se aplicarán las reglas del numeral 14 del presente Contrato.



AFCAZA notificará con cuando menos 30 (treinta) días de anticipación al CLIENTE que la vigencia de los Anexos u Orden(es) de Servicio(s) está por concluir, para que el CLIENTE manifieste por escrito su deseo de continuar o no recibiendo los servicios.

5.3 En caso de terminación de algún Servicio o del presente Contrato, el CLIENTE deberá facilitar el acceso a sus instalaciones cuando haya Equipo de AFCAZA o de terceros con los que éste último tenga acuerdos, para la recolección del mismo, por lo que la terminación surtirá efectos una vez que el CLIENTE permita a AFCAZA retirar los Equipos de que se trate, y en tanto no lo permita, tendrá el carácter de depositario de dicho Equipo, debiendo conservarlos en perfecto estado.

5.4 El CLIENTE podrá cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales en cualquier momento, atendiendo a lo que se establece en la cláusula siguiente. Tal cancelación no exime al CLIENTE de la obligación de pago de las cantidades adeudadas hasta la fecha efectiva de terminación.

6. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

6.1 En caso de que el CLIENTE desee cancelar algún Servicio, por así convenir a sus intereses, podrá hacerlo en el momento en el que lo decida, quedando únicamente obligado a pagar, los adeudos que en su caso tuviere pendientes con AFCAZA, dicha cancelación podrá llevarla a cabo a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios.

6.2 En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado algún Servicio Adicional lo podrá hacer notificando a AFCAZA con al menos 5 (cinco) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación, sin que ello implique la suspensión o cancelación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los Servicios Adicionales no libera al CLIENTE de la obligación de pago de los Servicios recibidos y efectivamente prestados por AFCAZA.

6.3 En caso de que AFCAZA no preste los Servicios en la forma y términos convenidos en el presente Contrato, así como con los estándares de calidad establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes y que no sean atendidas por AFCAZA conforme a lo establecido en este documento, el CLIENTE tendrá el derecho de cancelar anticipadamente los Servicios sin responsabilidad alguna de su parte.

7. USO DE LOS SERVICIOS

7.1 El CLIENTE será responsable por la utilización que haga de los Servicios y de los Equipos de AFCAZA, independientemente de la persona que haga uso de los mismos. Lo anterior en atención a que el CLIENTE se encuentra obligado a pagar por los Servicios y los Equipos, incluso si un tercero no autorizado por dicho CLIENTE hace uso de los mismos.

7.2 En caso de robo, extravío, pérdida o daño del o los Equipos de AFCAZA, el CLIENTE está obligado a notificar a este último inmediatamente dicho evento, para hacer válido el seguro del mismo. Al momento de recibir dicha notificación, AFCAZA asignará un número de referencia al CLIENTE y en ese mismo acto procederá a suspender los Servicios por el periodo de tiempo que dure la reparación y/o reposición. En caso de que se proporcione al CLIENTE un equipo sustituto no procederá la suspensión de los Servicios mencionada.

7.3 En los supuestos establecidos en el numeral inmediato anterior, salvo pacto en contrario, el CLIENTE deberá cubrir el costo por la restitución de un nuevo Equipo de AFCAZA o el pago

del deducible del seguro que en su caso aplique, en el entendido de que el seguro de éstos equipos será contratado por AFCAZA o por los terceros con los que tenga acuerdo al respecto.

En el momento que el CLIENTE realice el pago del seguro, AFCAZA deberá entregar al mismo, la factura correspondiente y la póliza respectiva.

8. ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS

8.1 El CLIENTE, deberá proveer en sus instalaciones el espacio y las adecuaciones que requiera AFCAZA para la instalación de sus equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos relacionados con la prestación de los Servicios objeto de este Contrato, encontrándose el CLIENTE en responsabilidad de los mismos en calidad de ARRENDATARIO, dicha calidad, quedará debidamente establecida en la Caratula del presente Contrato.

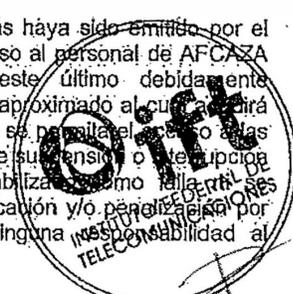
8.2 En caso de que AFCAZA venda los equipos terminales al CLIENTE, se obliga a facturar, independientemente a los cargos generados por los servicios ofrecidos, tales equipos, así como a entregar la garantía del equipo terminal por escrito y en idioma español, en la que se indica el periodo de vigencia de la misma, su cobertura (las partes del equipo que cuentan con la misma), así como las condiciones y excepciones en su cumplimiento, el lugar y datos de contacto (teléfono y página de Internet) y los horarios de servicio para hacer válida la garantía.

8.3 El CLIENTE será responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para garantizar la integridad del Equipo de AFCAZA, en tanto el mismo se encuentre en las instalaciones del CLIENTE. A la terminación o rescisión del Contrato por cualquier causa, el CLIENTE deberá facilitar dentro de los 15 días hábiles siguientes, el acceso a sus instalaciones para el retiro del Equipo que haya sido proporcionado por AFCAZA.

8.4 El CLIENTE se hace responsable por cualquier daño que cause al Equipo de AFCAZA, mencionando de forma enunciativa más no limitativa: daño por descargas eléctricas debido al pobre acondicionamiento de tierras físicas del sitio del CLIENTE, daño causado por sobrecalentamiento, daño causado por humedad excesiva, daño por desinstalación o reinstalación sin autorización de AFCAZA, etc.

8.5 Para los efectos de la instalación, inspección, reparación o mantenimiento de los Equipos de AFCAZA, el CLIENTE conviene expresamente en permitir al personal de AFCAZA, o de un tercero designado por este último, el libre acceso al lugar en donde estén ubicados los mismos, previa presentación de la identificación vigente del empleado o del tercero que se trate y mediante aviso por medio electrónico con 1 (un) día hábil de anticipación, con excepción de casos de mantenimiento de emergencia, así como de aquellos casos en donde el reporte haya sido emitido por el CLIENTE o en virtud de cualquier requerimiento legal, gubernamental o judicial.

8.6 En caso de que el reporte de fallas haya sido emitido por el CLIENTE, éste deberá permitir el acceso al personal de AFCAZA o de un tercero designado por este último debidamente identificado, indicando el día y horario aproximado al cual se irá al domicilio, de otro modo, mientras no se permita el acceso a las instalaciones del CLIENTE, el tiempo de suspensión o interrupción de los Servicios no podrá ser contabilizado como falla, ni será considerado para el monto de la bonificación y/o penalización por interrupción y AFCAZA no tendrá ninguna responsabilidad al respecto.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SECRETARÍA FEDERAL DE COMUNICACIONES Y ENERGÍA
PUBLICACIÓN DE ADQUISICIÓN

En la Fecha de Entrega de los Servicios por parte de AFCAZA, el CLIENTE tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los mismos, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con AFCAZA. Los Servicios se considerarán recibidos por el CLIENTE en el momento en que indistintamente se actualice cualquiera de los supuestos siguientes (Fecha de Inicio): (i) el CLIENTE reciba la notificación de entrega de Servicios por parte de AFCAZA sin que manifieste inconformidad alguna dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al hecho, o (ii) AFCAZA termine la prestación y/o facturación de los Servicios correspondientes en la fecha indicada bajo los términos y condiciones establecidos en los Anexos y/o las Órdenes de Servicio, lo que suceda primero.

8.8 El CLIENTE acepta y reconoce que es su obligación recibir los Servicios que haya contratado a AFCAZA conforme al presente Contrato, los Anexos y/o las Órdenes de Servicio correspondientes, por lo que en este acto autoriza a AFCAZA a facturar los Servicios a partir de la Fecha de Inicio respectiva, no obstante que por causas imputables al CLIENTE o algún tercero relacionado y/o contratado directa o indirectamente por éste para la prestación de los Servicios no se encuentre en aptitud legal, técnica o económica para recibir dichos Servicios.

8.9 AFCAZA no podrá obligar al CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios, o valores como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas que justifiquen dicha obligación.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

9.1 Informar a AFCAZA de cualquier cambio en los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula del Contrato.

9.2 Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del CLIENTE el hacer buen uso de los Servicios, por lo que deberá sacar a AFCAZA en paz y a salvo de cualquier reclamación, demanda, daño o perjuicio que le cause por el uso no autorizado de los Servicios o acceso no autorizado a la Red de AFCAZA.

9.3 Pagar a AFCAZA la Contraprestación correspondiente por la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.

9.4 En el caso de los Servicios de telecomunicaciones que presta AFCAZA, ambas Partes reconocen la facultad del IFT de requerir cualquier información al respecto y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, así como el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la obligación de proporcionar cualquier información a la autoridad solicitante.

9.5 Las demás establecidas en el presente documento, sus Anexos y Órdenes de Servicio.

10. OBLIGACIONES DE AFCAZA

10.1 AFCAZA prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas por el marco regulatorio vigente.

10.2 AFCAZA prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Concesión, el Contrato, los Anexos y

Órdenes de Servicio, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT,

10.3 En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos, por causas imputables a AFCAZA, éste deberá compensar al CLIENTE mediante la bonificación en el Cargo Recurrente Mensual del Período de Facturación Inmediato siguiente, de la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, por el tiempo que se haya visto interrumpido, más una penalización del 20% (veinte por ciento) de dicho monto.

En caso de interrupción por caso fortuito o fuerza mayor AFCAZA será responsable si las mismas duran más de 72 horas, AFCAZA de acuerdo al párrafo anterior, quedará obligado a bonificar y compensar por el tiempo que dejó de prestar al CLIENTE el servicio correspondiente.

10.4 En caso de que el CLIENTE solicite a AFCAZA la portabilidad, ésta deberá realizarla en un plazo no mayor que señale a 24 horas, contadas a partir de la solicitud realizada por el titular del número respectivo dentro del horario de atención al cliente establecido en el presente contrato, quien deberá presentar, no más requisitos que señale las disposiciones vigentes al momento de recibirse la solicitud respectiva.

10.5 Las demás establecidas en el presente documento, sus Anexos y Órdenes de Servicio.

11. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

11.1 AFCAZA, previa notificación verbal, escrita o electrónica al CLIENTE, de por lo menos 24 horas, podrá interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios, y cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del CLIENTE y/o al Equipo de AFCAZA o de terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El CLIENTE conviene en facilitar a AFCAZA y/o a los terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. AFCAZA procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los clientes.

11.2 AFCAZA se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de labores de inspección, reparación y/o mantenimiento señalados, si el personal de AFCAZA o de terceros determina que existe riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso al mismo o inseguridad en las instalaciones del CLIENTE.

11.3 AFCAZA no se hace responsable de los daños, perjuicios y/o reclamaciones que resulten derivados de lo señalado en el numeral anterior, obligándose el CLIENTE a sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier reclamación, demanda o denuncia fincada en su contra por dicho concepto y a reembolsarle los gastos en que haya incurrido por tal efecto.

12. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

12.1 AFCAZA podrá suspender la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, en los siguientes casos:

- Porque el Equipo del CLIENTE no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el IFT y/o AFCAZA.
- Por robo o extravío del Equipo.



DOCS
C
LA FEDERAL
JIMIDOR
BLICO

- c) Porque el CLIENTE no pague la Contraprestación debida a más tardar en su fecha límite de pago.
Por mandato legal o de autoridad competente.
Por uso fraudulento o ilegal de los Servicios.
Por uso indebido del Equipo de AFCAZA.
Por revender los Servicios sin autorización previa y expresa de AFCAZA.
- h) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, los Anexos y/o las Órdenes de Servicio correspondientes o la ley de la materia.

12.2 La suspensión de los Servicios por cualquiera de las causas señaladas anteriormente no libera de responsabilidad al CLIENTE de cumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del Servicio, se siguen generando cargos por rentas y otros servicios contratados por el CLIENTE que éste deberá pagar en su totalidad.

12.3 En caso de que el equipo terminal se encuentre sujeto a garantía, AFCAZA suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía, se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de sustituto. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando AFCAZA acredite que EL CLIENTE está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

13. TERMINACIÓN Y RESCISIÓN

13.1 Causales de rescisión imputables al CLIENTE: El Contrato y/o cualquier Servicio específico podrán rescindirse por AFCAZA sin responsabilidad y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna, en los siguientes casos:

- a) Porque el CLIENTE incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente Contrato, la respectiva Caratula, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en los Anexos aplicables.
- b) Si el CLIENTE cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente Contrato sin la autorización previa y por escrito de AFCAZA.
- c) Porque el Equipo del CLIENTE no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el IFT y/o AFCAZA.

El hecho de que AFCAZA rescinda el Contrato por alguna de las causales citadas no libera al CLIENTE de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato. Asimismo le será aplicable la pena convencional a que refiere el numeral 6.3 anterior.

13.2 Causales de rescisión imputables a AFCAZA: El Contrato y/o cualquier Servicio podrán rescindirse por el CLIENTE sin responsabilidad y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna, en los siguientes casos:

- a) Si el CLIENTE no recibe respuesta por parte de AFCAZA sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a Clientes o mediante correo electrónico, en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir de que sean efectivamente presentadas.
- b) Si AFCAZA no realiza la bonificación aplicable, en su caso, por la incorrecta prestación de los Servicios, conforme lo establecido en el presente Contrato.

- c) Por todas incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el presente Contrato, Caratula o la ley vigente aplicable.

13.3 En caso de incumplimiento de las obligaciones consignadas en este Contrato, la Parte afectada notificará por escrito a la Parte que incumplió la(s) causa(s) de su incumplimiento, a fin de que esta última pueda subsanarlas en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de notificación. Si persiste el incumplimiento, la Parte afectada tendrá el derecho de dar por terminado el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa. En caso de incumplimiento de pago por parte del CLIENTE no aplica el periodo de gracia de 30 (treinta) días consignado en el presente párrafo.

Si el CLIENTE no cubre todas las cantidades adeudadas a AFCAZA dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto en este documento.

13.4 El CLIENTE reconoce que AFCAZA podrá dar por terminado el presente Contrato y/o cualquiera de los Servicios, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna, en caso de que llegue a existir alguna modificación, prohibición o limitación en la legislación vigente que resulte aplicable y que, como consecuencia, impida la prestación de los Servicios por parte de AFCAZA misma que tendrá que ser comprobada fehacientemente.

13.5 Cualquiera de las Partes estará facultada para dar por terminado el presente Contrato en caso de que la otra Parte sea declarada en quiebra, suspensión de pagos o insolvencia. Lo anterior, no excluye la responsabilidad de ambas Partes de cumplir con las obligaciones derivadas del presente Contrato, hasta en tanto no haya sido declarada la quiebra, la suspensión de pagos o la insolvencia de alguna de las Partes, según corresponda.

13.6 Todas las obligaciones a cargo del CLIENTE que se hayan causado hasta el momento de la fecha efectiva de terminación, vencerán y serán exigibles inmediatamente, por lo que AFCAZA notificará por escrito al CLIENTE la cantidad que éste deba pagar como Contraprestación por los Servicios que hayan sido efectivamente prestados hasta la fecha de la terminación o rescisión, así como la pena convencional a pagar, en caso de ser aplicable. Aquellas cantidades que por concepto de Contraprestación se hayan causado por la prestación de los Servicios y que no sean pagadas por el CLIENTE en la fecha de vencimiento, causaràn los intereses moratorios a que se hace mención en el numeral 4.10 anterior.

13.7 En el caso en que AFCAZA no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL CLIENTE tiene derecho a terminar de manera anticipada el CONTRATO sin responsabilidad alguna para él.

13.8 AFCAZA se reserva en caso de que el contrato haya sido rescindido por causa imputable al cliente, en dicho caso, el CLIENTE puede liquidar el equipo y hacer válida la opción de compra de dicho equipo, de lo contrario se retirará por AFCAZA.

Asimismo, como ya ha quedado establecido anteriormente, el CLIENTE deberá permitir a AFCAZA retirar los Equipos de AFCAZA que a la fecha de terminación o rescisión y en el momento en las instalaciones del CLIENTE, obligándose a este último



otorgar a AFCAZA todas las facilidades de acceso necesarias para dicho retiro.

13.9 El CLIENTE, en caso de que el contrato sea terminado por causa imputable a AFCAZA, adquirirá los equipos a título de pena convencional en valor nominal de facturación al momento de la celebración del presente Contrato.

14. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

14.1 El CLIENTE será el único responsable por la pérdida o daños ocasionados a los Servicios, infraestructura y/o Equipo de AFCAZA o de terceros, por el mal uso, ya sea fraudulento, contrario a especificaciones y/o desautorizado que el CLIENTE haga de éstos a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero que pudiera tener acceso directo o indirecto a los mismos, lo anterior, debido a que el CLIENTE, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir que los Servicios no sean utilizados por terceros no autorizados o para fines no lícitos, en dichos supuestos el uso de tales Servicios se deberán pagar a AFCAZA y en caso de haberse cometido delitos o daños a terceros derivado de dichos actos, El CLIENTE será responsable de sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier reclamación que pudiera fincarse en su contra.

14.2 El CLIENTE conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios, sin el previo consentimiento por escrito de AFCAZA, estando obligado el CLIENTE a homologarlo previamente ante la IFT o ante la autoridad y/o tercero competente, mismo que deberá ser susceptible de ser interconectado a una red pública de telecomunicaciones sin causar daño alguno a dicha red, cumpliendo con la señalización autorizada y las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables. El CLIENTE será responsable por el funcionamiento y compatibilidad de su infraestructura, con los Equipos y Red de AFCAZA, garantizando que no causará daño alguno a los mismos.

El CLIENTE acepta la responsabilidad del buen uso y conservación del equipo y sus accesorios que se instalen y se le otorguen para la debida Prestación de los Servicios, ya sean propiedad de AFCAZA o de un tercero con el que AFCAZA tenga celebrado convenio, el cual, asistirá debidamente identificado al domicilio de EL CLIENTE, y se le avisará al mismo, con 5 días de anticipación, respecto del personal que asistirá a su domicilio,

14.3 El CLIENTE será responsable del contenido de la Información que transmita o curse a través de la Red de telecomunicaciones de AFCAZA. Asimismo, no existirá responsabilidad alguna a cargo de AFCAZA por envío o recepción de información o señales no reconocidas por el CLIENTE.

14.4 En caso que el CLIENTE utilice o pretenda utilizar los Servicios para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a terceros, deberá contar con la autorización, permiso o concesión correspondiente de la autoridad correspondiente, que en ese momento fuera necesaria para prestar dichos servicios, así como de la autorización previa y por escrito de AFCAZA.

14.5 AFCAZA no se hará responsable de los servicios complementarios a los Servicios, que sean prestados por un tercero y/o una compañía independiente a AFCAZA.

14.6 AFCAZA no se hace responsable por las reclamaciones de cualquier tipo que se deriven del supuesto de falsedad por parte del CLIENTE y por la contravención a lo establecido en la presente Cláusula, en cuyo caso, el CLIENTE se obliga a sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier reclamación, demanda o denuncia

en su contra proveniente de cualquier tercero o autoridad y a reembolsarle las cantidades que hubiera erogado por tal motivo, aceptando el CLIENTE la responsabilidad por los daños y perjuicios que su conducta le llegare a ocasionar a AFCAZA. Lo anterior sin perjuicio del derecho de AFCAZA de ejercer las acciones legales conducentes.

14.7 AFCAZA no será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales o punitivos incluyendo sin limitación, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros o ingresos perdidos, haya o no sido notificado AFCAZA de la posibilidad de tales daños.

14.8 Entre el personal de AFCAZA y el CLIENTE y viceversa, no se generará relación laboral de ningún tipo. Cada una de las Partes será responsable de las obligaciones que la Ley establece a su cargo como patrón con relación al personal que utiliza. Asimismo, las Partes se obligan a sacar en paz y a salvo a su contraparte de cualquier reclamación que pudiera llegar a enfrentar y a reembolsarle en forma inmediata cualquier gasto de carácter legal o de cualquier otra naturaleza que llegase a erogar por dicho concepto.

14.9 La responsabilidad total que pudiera llegar a tener AFCAZA frente al CLIENTE o cualquier tercero, por cualquier causa relacionada con éste Contrato, sus Anexos de Servicios y las Órdenes, no podrá exceder del monto total efectivamente cubierto por el CLIENTE como Contraprestación a la fecha en que se presente el hecho que genera la responsabilidad de AFCAZA.

15.10 El concesionario, con quien tuviera convenio AFCAZA, será el único responsable indirecto y solidario frente a los usuarios por la calidad en la prestación de los servicios.

15. REPÓRTEES AL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

15.1 El CLIENTE podrá reportar a AFCAZA cualquier situación derivada de la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, dudas, aclaraciones y/o reclamaciones, al número único de Atención a Clientes 55 8000 6622, en un horario de 9:00 horas a 18:00 horas de Lunes a Viernes, así como en cualquier momento al correo electrónico del Centro de Atención a Clientes de AFCAZA suporte@afcaza.com, que se encuentra señalado también en el página de Internet www.afcaza.com.

15.2 El Centro de Atención a Clientes de AFCAZA para reporte y atención a fallas del Servicio estará a disposición del CLIENTE las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, en el número: 01800 8000 6622, número que se encuentra incluido en el estado de cuenta mensual y/o factura que se manda al CLIENTE. Una vez reportada la anomalía, falla y/o interrupción en el Servicio de que se trate por parte del CLIENTE, AFCAZA asignará inmediatamente un número de reporte por cada caso que sea presentado, para dar seguimiento y solución a la falla que se reporte.

16. RESCICIÓN O CAMBIO DE PLAN O PAQUETE PRESTADO POR AFCAZA

16.1 El CLIENTE podrá rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan proporcionado por AFCAZA, en forma anticipada siempre que pague, en su caso, el costo remanente del equipo.

16.2 El CLIENTE, en su caso, tendrá derecho a rescindir el cumplimiento forzoso del contrato cuando AFCAZA modifique las condiciones originalmente contratadas por causas imputables al mismo, en caso de que no cumpla con las



condiciones del contrato, el CLIENTE podrá rescindir el mismo

3. Una vez terminado el término del contrato y sin que haya operado la tácita reconducción del mismo, el CLIENTE podrá cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización de AFCAZA sin que opere penalización alguna, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

17. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR AFCAZA

17.1 El CLIENTE autoriza expresamente a AFCAZA para que en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente Contrato, supervise el uso y/o destino que el CLIENTE dé a los Servicios prestados por AFCAZA, esto debido a que, caso de detectarse alguna irregularidad o de requerirse por alguna autoridad competente y con base en la legislación vigente en materia de Telecomunicaciones o cualquier otro ordenamiento legal aplicable, AFCAZA podrá intervenir las comunicaciones, suspender total o parcialmente y/o rescindir el presente Contrato sin necesidad de resolución judicial previa y sin responsabilidad alguna para AFCAZA.

18. PROPIEDAD INDUSTRIAL Y CONFIDENCIALIDAD

18.1 El CLIENTE reconoce que AFCAZA tiene el derecho exclusivo de uso de aquellas marcas, nombres comerciales, anuncios y logotipos de su propiedad, así como de aquellos que le estén licenciados, mismos que no podrán ser utilizados de forma alguna por el CLIENTE.

18.2. Las Partes deberán mantener y guardar de manera confidencial y sujeto a reserva el contenido del Contrato, sus Anexos, las Ordenes de Servicios y demás documentos relacionados con el mismo, así como toda la información que obtengan de la otra Parte o que resulte de la prestación de los Servicios ya sea en forma verbal o escrita. Lo anterior prevalecerá durante la vigencia del Contrato, así como por un período adicional de 2 (dos) años contados a partir de la terminación del mismo.

18.3 AFCAZA asegura que los datos e información del CLIENTE serán confidenciales y no podrá compartirlos con terceros, ni usarlos para enviar ofertas de productos y/o servicios, salvo que el CLIENTE autorice por escrito lo contrario.

19. INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO

19.1 El CLIENTE declara que la información que ha proporcionado relativa a su solvencia y capacidad de pago es verídica, y que con base en dicha información AFCAZA ha tomado la decisión de prestar los Servicios objeto del presente Contrato.

19.2 El CLIENTE autoriza a AFCAZA para que lleve a cabo las investigaciones de validación de datos, antecedentes crediticios y monitoreo periódico en los medios que estime convenientes. Asimismo, declara que los datos asentados son correctos y que conoce la naturaleza y alcance de las investigaciones cuya realización en este acto autoriza. Esta autorización permanecerá vigente por el tiempo que dure la prestación de los Servicios de AFCAZA al CLIENTE.

20. NOTIFICACIONES

20.1 Las Partes convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que deban darse por virtud del presente documento, deberán ser dirigidas a los domicilios que para tal efecto se mencionan en el capítulo de Declaraciones y en la Carátula del Contrato, mismas que para surtir efectos deberán

ser realizadas por escrito, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro signo inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario. En caso de cambio de domicilio y/o modificación a la denominación social de las Partes, éstas se obligan a dar el aviso correspondiente por escrito a la otra Parte con 15 (quince) días de anticipación a que dicho cambio o modificación ocurra.

21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

21.1 Las Partes declaran conocer las obligaciones a su cargo que derivan de la regulación relativa a protección de datos personales que emanan de Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás normatividad y disposiciones aplicables y relativas (la "Ley"). En tal virtud, las Partes se obligan a contar, a partir de la fecha de firma del presente Contrato, con los mecanismos legales, técnicos y administrativos necesarios y suficientes que garanticen salvaguardar el almacenamiento, tratamiento, transferencia, cancelación y destrucción de los datos personales, que por virtud del presente Contrato se transfieran o se lleguen a transferir.

21.2 Adicionalmente, las Partes manifiestan que conocen el Aviso de Privacidad de cada una y por lo tanto aceptan y reconocen que no podrán utilizar los datos personales que por virtud del presente Contrato se transfieran para fines distintos a los convenidos en el presente Contrato y en el propio Aviso de Privacidad de cada una de ellas, ni podrán cederlos o transferirlos sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte.

21.3 Cualquier conducta culposa, negligente y/o dolosa del CLIENTE que intente o provoque una vulneración de seguridad de terceros o de AFCAZA y/o cualquiera de sus filiales, subsidiarias, controladora o parte relacionada, será sancionada de conformidad con lo que establece la Ley, además de que deberá sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier procedimiento o controversia que pudiera iniciarse en su contra y reembolsar cualquier gasto o costo que la empresa hubiere tenido que erogar para hacer frente a dichos procedimientos o controversias y deberá resarcir los daños y perjuicios que resulten en detrimento de la empresa y/o del titular de los datos personales. De igual manera cuando AFCAZA realice una conducta culposa, negligente y/o dolosa que intente o provoque una vulneración de seguridad de terceros o del CLIENTE y/o cualquiera de sus aliados de negocios y/o contratistas, será sancionada de conformidad con lo que establece la Ley y deberá sacar en paz y a salvo al CLIENTE de cualquier procedimiento o controversia que pudiera iniciarse en su contra y reembolsar cualquier gasto o costo que el CLIENTE hubiere tenido que erogar para hacer frente a dichos procedimientos o controversias y deberá resarcir los daños y perjuicios que resulten en detrimento de la empresa y/o del titular de los datos personales.

21.4 Adicionalmente, el CLIENTE se obliga a comunicar inmediatamente cualquier hecho o conducta propia, de su personal, empleados, accionistas, o cualquier tercero a cargo, que intente o provoque una vulneración de seguridad a los datos personales proporcionados por AFCAZA y/o cualquiera de sus filiales, subsidiarias, controladora o parte relacionada.

22. CESIÓN

22.1 El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, salvo que notifique por escrito a AFCAZA. Para tal efecto, el CLIENTE deberá notificar por escrito a AFCAZA con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso AFCAZA deberá resolver tal petición dentro de los 15 días siguientes.



(quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

22.2 AFCAZA podrá ceder únicamente los derechos de facturación o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito al CLIENTE con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

22.3 A la firma del presente contrato se hace entrega de la carta de los derechos de usuario a el CLIENTE por parte de AFCAZA, así mismo dicha carta y su contenido se encuentran a disposición del CLIENTE en portal de internet

22.4 Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El se otorgará por

23 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, LEY APLICABLE JURISDICCIÓN

23.1 Las Partes acuerdan que en caso de presentarse controversias por virtud de la interpretación, cumplimiento y

ejecución del presente Contrato, podrán acudir a resolverlas en la vía administrativa ante la PROFECO.

23.2 En caso de no ser resueltas las pretensiones de las Partes ante la PROFECO, indistintamente podrán acudir ante los Tribunales del Fuero Común de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a la jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

23.3 Para la interpretación de las cláusulas de este Contrato y de los actos consecuencia del mismo, las Partes se sujetan a lo previsto en la legislación vigente aplicable en la ciudad de México, Distrito Federal.

24 ACUERDO ÚNICO

24.1 Las Partes convienen en que el presente Contrato constituye el acuerdo único entre ellas respecto a su objeto y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa verbal o escrita relacionada con el objeto del mismo.

Debidamente enteradas las Partes del contenido fuerza y alcance legal del presente Contrato, lo firman por duplicado de conformidad en la ciudad de México, Distrito Federal, el día de de 201

CLIENTE

Nombre:

Mediante su firma autógrafa, El CLIENTE autoriza expresamente a AFCAZA a revisar sus antecedentes.

De conformidad con el numeral 5.2.21 de la NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales - Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones" el CLIENTE si () no () acepta que AFCAZA 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 le envíen publicidad sobre bienes y servicios.

AFCAZA
AFCAZA, S.A.P.I. DE C.V.

Representante Legal



ANEXO 1
DATOS DEL CLIENTE

Bajo protesta de decir verdad, el CLIENTE declara que se le informó del contenido y alcances del Contrato, Anexos y Órdenes de Servicio, los cuales firmados forman parte integral del Contrato, y que a continuación indica sus datos:

DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: _____
Nombre del apoderado: _____
RFC: _____

DATOS DE LA CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Número de Escritura Pública: _____ Fecha de la Escritura: _____
Nombre del Notario: _____ Número y entidad federativa: _____
Registro de Comercio: _____ Folio de Inscripción: _____
Fecha de inscripción: _____

DATOS DEL PODER

Número de Escritura Pública: _____ Fecha de la Escritura: _____
Nombre del Notario: _____ Número y entidad federativa: _____
Registro de Comercio: _____ Folio de Inscripción: _____
Fecha de inscripción: _____

INFORMACION DE CONTACTO

DOMICILIO CONVENCIONAL

Calle: _____
Número exterior: _____ Número interior: _____ País: _____
Ciudad: _____ Código Postal: _____ Estado: _____
Teléfono oficina: _____ Teléfono Móvil: _____ Teléfono Fax: _____
E-mail: _____

INFORMACION DE FACTURACION

DOMICILIO FISCAL

Calle: _____
Número exterior: _____ Número interior: _____ País: _____
Ciudad: _____ Código Postal: _____ Estado: _____
Teléfono oficina: _____ Teléfono Móvil: _____ Teléfono Fax: _____
E-mail: _____

En caso de que el equipo terminal se encuentre sujeto a garantía, AFCAZA suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al CLIENTE un equipo terminal sustituto. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el proveedor acredite que el consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

En testimonio de lo anterior, las Partes suscriben por duplicado el presente Anexo 1 del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre las mismas en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día ____ de ____ de 20__.

EL "CLIENTE"
(Razón Social)

"AFCAZA"
AFCAZA, S.A.P.I. DE C.V.

Por: _____
Por su propio derecho/Representante Legal

Por: _____
Representante Legal





ANEXO 2

LISTA DE ACTIVOS

El Equipo de AFCAZA, mediante el cual se llevará a cabo la Prestación de Servicios, se entrega al CLIENTE en:



COMODATO

(Aplica esta sección marcando con una "X")



VENTA o VENTA A PLAZOS

(Aplica esta sección marcando con una "X")



SUBARRENDAMIENTO

(Aplica esta sección marcando con una "X")

Cantidad/Unidad	Tipo	Marca	Modelo	Garantía	Descripción	Observaciones

A los equipos antes descritos se les dará mantenimiento correctivo y preventivo gratuitamente por parte de AFCAZA, dicho mantenimiento incluye: i) mano de obra; ii) repuestos; iii) refacciones y demás accesorios para el buen funcionamiento de los mismos. Dichos equipos contarán con garantía durante la vigencia del Contrato, y durante las reparaciones de dichos equipos, AFCAZA no podrá cobrar los Servicios al usuario final, o hasta que se le restituya el Equipo Terminal en caso de pérdida, robo o extravío, y este disponible el mismo para ser usado por el CLIENTE.

No aplica lo anterior, en caso de que los equipos sean dañados, afectados, o modificados por el CLIENTE y/o terceros no autorizados por AFCAZA. En caso de que el equipo terminal no cuente con garantía AFCAZA le informará por escrito dicho evento al CLIENTE.

El contrato de seguro que corresponda a los Equipos otorgados en Comodato y Arrendamiento será pagado por AFCAZA, para el caso de Equipos enajenados en Venta a Plazos el seguro será pagado por el CLIENTE y éste estará incluido en el precio señalado en la factura que mande AFCAZA al CLIENTE.

En caso de que los equipos de telefonía fija o móvil sean adquiridos a plazos por el CLIENTE, los mismos se encontrarán bloqueados por AFCAZA para que sólo puedan ser utilizados en su red, una vez cubierto el costo total del equipo y/o equipos de que se trate AFCAZA desbloqueará los mismos para que el CLIENTE pueda utilizarlos en otras redes. En la inteligencia de que los equipos vendidos por AFCAZA a plazos serán desbloqueados hasta que el CLIENTE pague la totalidad del equipo o equipos de que se traten.

En testimonio de lo anterior, las Partes suscriben la presente Anexo 2 correspondientes al Contrato Marco suscrito entre las Partes y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día ___ de ___ del 201__.

EL "CLIENTE"
(Razón Social)

"AFCAZA"
AFCAZA, S.A.P.I. DE C.V.

Por:
Por su propio derecho/Representante Legal

Por:
Representante Legal.





Las partes acuerdan que únicamente le serán aplicables al CLIENTE las disposiciones contenidas en el presente anexo que se relacionen con los servicios y términos seleccionados en la Carátula de la presente.

TELÉFONÍA FIJA

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

AFCAZA se obliga a prestar el Servicio de Telefonía Local Fija y Larga Distancia y, en su caso, los Servicios Adicionales que el CLIENTE contrate; los cuales estarán disponibles durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Los Servicios se prestarán en las Áreas de Servicio de AFCAZA y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de AFCAZA y conforme a las Tarifas registradas ante el IFT, dicha información estará a disposición del CLIENTE y del público en general en la página de internet www.afcaza.com.

AFCAZA sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que se haya realizado efectivamente la Activación del Equipo por parte del CLIENTE.

Los Servicios incluirán sin ningún costo adicional: i) Buzón de Voz; ii) Llamada en Espera; iii) Conferencia Tripartita; e iv) Identificador de Llamadas.

El CLIENTE también podrá contratar servicios de Valor Agregado tales como:

- Bloqueo de Llamadas
- Mensajería Unificada (Unified Communications)
- Timbrado Simultáneo (Simultaneous Ring)
- Timbrado Secuencial (Secuencial Ring)
- Re-direccionamiento de Llamadas Entrantes (Call Fwd)
- Respuesta Interactiva de Voz (IVR)
- Recepcionista Automática
- Distribución Automática de Llamadas (ACD)
- Indicador de Buzón de Voz
- Selección de Llamadas
- Restricción de Llamadas de Salida con código de Autorización
- Modo Hospitalidad

Inclusive también y como Servicios complementarios el CLIENTE también podrá contratar:

- Bolsas de minutos y/o llamadas a números locales
- Bolsas de minutos y/o llamadas a números celulares
- Bolsas de minutos y/o llamadas a destinos de larga distancia nacional
- Bolsas de minutos y/o llamadas a destinos de larga distancia internacional
- Bolsas de transacciones de datos

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Anexo, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el siguiente significado, los demás conceptos que se utilicen en el presente documento tendrán el significado que señale la legislación vigente y aplicable para éste.

Servicios de Valor Agregado Telefónicos: Bloqueo de Llamadas, Buzón de Voz, Llamada en Espera, Conferencia Tripartita, Transferencia de Llamada e Identificador de Llamadas.

Buzón de Voz:

El servicio de Buzón de Voz permite que los CLIENTES cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará cuando el CLIENTE no alcance a contestar, se encuentre fuera de cobertura, tenga su teléfono apagado o esté de tono de ocupado.

Cuando entre una llamada al teléfono del CLIENTE (destino) y la llamada sea desviada al buzón por alguno de los casos arriba mencionados, la persona que genera la llamada será conectada a la plataforma de Buzón de Voz y podrá dejar un mensaje al CLIENTE.

Llamada en Espera:

Es un servicio que permite a los CLIENTES de AFCAZA hablar por la línea principal y al mismo tiempo el tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera. La ventaja de este servicio es evitar que entre automáticamente el Buzón de Voz o se pierda la llamada.

Conferencia Tripartita:

El servicio habilita al CLIENTE de AFCAZA para sostener una conversación con dos personas a la vez.

Transferencia de Llamadas:

Es un servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en la línea fija a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable.

El servicio se ofrece de manera gratuita, únicamente se cobra el tiempo aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su área de Servicio Local también se hará el cargo de la Larga Distancia.

Identificador de Llamadas:

Este servicio permite al CLIENTE conocer el número telefónico del que le están llamando.

CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Con el objeto de que AFCAZA preste los servicios bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, el CLIENTE, en su caso, proveerá en sus instalaciones, el espacio y las adecuaciones que requiera AFCAZA para la instalación de los Equipos relacionados con la Prestación de los Servicios objeto de este Contrato.

Para los efectos de la instalación, inspección o reparación de los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos propiedad de AFCAZA, el CLIENTE conviene expresamente en permitir al personal de AFCAZA o un tercero designado por éste último, el libre acceso al lugar en donde estén ubicados los mismos, previa presentación de la identificación vigente del empleado o del tercero que se trate y mediante aviso por escrito, fax o medio electrónico con 1 (un) día hábil de anticipación, por parte de AFCAZA al CLIENTE, con excepción de los casos de mantenimiento de emergencia, así como de aquellos en los que el reporte haya sido emitido por el CLIENTE u/o en virtud de cualquier requerimiento legal, gubernamental o judicial.





IA FEDERAL
UMIDOR
BLICO DE
E ADHESION

AFCAZA se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de trabajos de reparación o mantenimiento de cualquier equipo que haya sido colocado y adaptado en las instalaciones del CLIENTE, si el personal de AFCAZA o del tercero con el que ésta tenga celebrado convenio, determina que existe riesgo que pueda dañar su integridad física debido a la inseguridad de acceso al equipo instalado en las ubicaciones del CLIENTE. Por lo que el CLIENTE deberá proporcionar las facilidades que sean necesarias, para que el personal de AFCAZA pueda llevar a cabo las reparaciones y/o el mantenimiento de que se trate, en caso contrario, AFCAZA no será responsable por los daños, perjuicios y/o reclamaciones que resulten por no haberse realizado los trabajos de reparación y/o mantenimiento que se señalan, obligándose el CLIENTE a sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier reclamación, demanda o denuncia fundada en su contra por dicho concepto y a reembolsarle los gastos en que haya incurrido por dicho evento.

El CLIENTE conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la Prestación de los Servicios objeto de este Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de AFCAZA, estando obligado también a homologar previamente ante la SCT o ante la dependencia que para ello se designe, todo equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo a instalar. En caso contrario, el CLIENTE deberá pagar a AFCAZA los daños y perjuicios que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del presente Contrato, sin responsabilidad alguna para AFCAZA y sin necesidad de declaración judicial previa.

1.2. ESQUEMAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO.

El CLIENTE podrá contratar el servicio a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: i) Planes tarifarios (Prepago) libre de plazo; ii) Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) libre de plazo; iii) Planes tarifarios de renta

básica mensual (Postpago) con plazo forzoso; o bien iv) cualesquiera otros planes que AFCAZA llegue a instrumentar en el futuro y queden registrados ante el IFT.

Dichos esquemas de contratación operarán de la siguiente manera:

(i) Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) libre de plazo: Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el CLIENTE haya manifestado su libre voluntad, mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instalados por AFCAZA. El CLIENTE pagará por los servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación", y atendiendo a lo pactado en el Contrato.

(ii) Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) con plazo forzoso: Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el CLIENTE haya manifestado su libre voluntad, mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instalados por AFCAZA. A diferencia del esquema a que se hace mención en el apartado (ii) la contratación en este plan establece para el CLIENTE la obligación de pagar los servicios durante un plazo forzoso determinado en la Carátula del Contrato.

La Prestación de los Servicios bajo este sistema de contratación queda sujeta a la condición de que el CLIENTE efectivamente brinde y otorgue a AFCAZA las debidas garantías de pago que esta última determine.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del Cliente y del público en general en la página de internet www.afcaza.com.

TELEFONÍA MÓVIL

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

AFCAZA se obliga a prestar el Servicio de Telefonía Local Móvil y de Telefonía de Larga Distancia Básico y, en su caso, los Servicios Adicionales al CLIENTE durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. El Servicio Básico se prestará en las Áreas de Servicio de AFCAZA y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de AFCAZA y conforme a las Tarifas registradas ante el IFT, dicha información estará a disposición del CLIENTE y del público en general en la página de internet www.afcaza.com.

AFCAZA sólo estará obligado a prestar los servicios una vez que se haya realizado efectivamente la Activación del Equipo por el CLIENTE.

El Servicio incluirá los siguientes servicios, sin ningún costo adicional: i) Buzón de Voz; ii) Llamada en Espera; iii) Conferencia Tripartita; e iv) Identificador de Llamadas.

El CLIENTE también podrá contratar Servicios de Valor Agregado y Adicionales tales como:

- Servicios de Valor Agregado:
- Bloqueo de Llamadas

- Transferencia de Llamada
- Correo de Voz
- Buzón de Mensajes de Voz
- WAP (Internet Inalámbrico)
- Roaming Nacional e Internacional

Servicios Adicionales:

- SMS
- MMS
- GPRS

Inclusive también y como Servicios complementarios el CLIENTE también podrá contratar:

- Bolsas de llamadas locales
- Bolsas de minutos a celulares
- Bolsas de minutos a destinos de larga distancia nacional
- Bolsas de minutos a destinos de Larga Distancia internacional
- Bolsas de transacciones de datos
- Bolsas SMS



Las Partes acuerdan que para efectos del presente los conceptos que a continuación se enlistan tienen el siguiente significado, los demás conceptos que se utilizan en el presente



documento tendrán el significado que señale la legislación vigente y aplicable para éste.

Modalidad "El Que Llama Paga o CPP": Es aquella que se presta a elección del CLIENTE, e implica que el que origine la llamada pague su costo, que constará de la tarifa de servicio local por originar tráfico público conmutado. Para que opere "El Que Llama Paga" se hace necesario que las llamadas se originen y terminen dentro de una misma central o de un mismo grupo de centrales de servicio local.

Modalidad "El Que Recibe Paga o MPP": Es aquella que se presta a elección del CLIENTE, e implica que éste paga todas las llamadas que origine y reciba, lo que representa pagar la tarifa de servicio local por originar y terminar el tráfico público conmutado.

Servicio de Larga Distancia: Aquel servicio por el que se cursa tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local y que requiere, para su enrutamiento, la marcación de un prefijo de acceso al Servicio de Larga Distancia. Este servicio se proveerá a través de un concesionario autorizado por el IFT para prestar el Servicio de Larga Distancia y las Tarifas aplicables serán las que AFCAZA tenga registradas para dicho servicio.

Servicio Local Fijo: Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por AFCAZA se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado CLIENTE que se ubicará en determinado domicilio, mismo que AFCAZA asignará a sus respectivos CLIENTES.

Servicio Local Móvil: Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por AFCAZA se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado CLIENTE que se ubicará en la República Mexicana, pudiendo contratarse bajo la modalidad de "El Que Llama Paga (CPP)" o "El Que Recibe Paga (MPP)", mismo que AFCAZA asignará a sus respectivos CLIENTES.

Servicios de Valor Agregado Telefónicos: Bloqueo de Llamadas, Buzón de Voz, Llamada en Espera, Conferencia Tripartita, Transferencia de Llamada e Identificador de Llamadas.

Buzón de Voz:

El servicio de Buzón de Voz permite que los CLIENTES cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará cuando el CLIENTE no alcance a contestar, se encuentre fuera de cobertura, tenga su teléfono apagado o este de tono de ocupado. Cuando entre una llamada al teléfono del CLIENTE (destino) y la llamada sea desviada al buzón por alguno de los casos arriba mencionados, la persona que genera la llamada será conectada a la plataforma de Buzón de Voz y podrá dejar un mensaje al CLIENTE.

Llamada en Espera:

Es un servicio que permite a los CLIENTES de AFCAZA hablar por la línea principal y al mismo tiempo el tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera. La ventaja de este servicio es evitar que entre automáticamente el Buzón de Voz o se pierda la llamada.

Conferencia Tripartita:

El servicio habilita al CLIENTE de AFCAZA para sostener una conversación con dos personas a la vez.

Transferencia de Llamadas:

Es un servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en la línea fija a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable. El servicio se ofrece de manera gratuita, únicamente se cobra el tiempo aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su Área de Servicio Local también se hará el cargo de la Larga Distancia.

Identificador de Llamadas:

Este servicio permite al CLIENTE conocer el número telefónico del que le están llamando.

Servicio SMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los CLIENTES la capacidad de enviar y/o recibir mensajes cortos de texto escritos hacia y/o desde otros CLIENTES.

Servicio MMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los CLIENTES la capacidad de enviar y/o recibir mensajes con imágenes multimedia hacia y/o desde otros CLIENTES, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio de Banda Ancha Móvil: Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario al originalmente contratado, éste lo podrá dar por terminado notificando a AFCAZA con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación, sin que se le libere de la obligación de pago del Servicio recibido y efectivamente prestado por AFCAZA, siempre y cuando dicho Servicio Adicional no se hubiere contratado por el CLIENTE con algún plazo mínimo forzoso.

2. ESQUEMAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO.

El CLIENTE podrá contratar, el Servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: i) Planes tarifarios (Prepago) libre de plazo; ii) Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) libre de plazo; y con plazo forzoso; o bien, iv) cualesquiera otros planes que AFCAZA llegue a instrumentar en el futuro y queden registrados ante el IFT.

Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

(i) **Planes tarifarios (Prepago) libre de plazo:** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el CLIENTE haya manifestado su libre voluntad, mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instalados por AFCAZA. El Servicio se prestará a través del equipo que haya sido adquirido en cualquier punto de venta autorizado por AFCAZA, o cuando éste sea propiedad del CLIENTE, en cuyo caso éste deberá cumplir con las características técnicas del equipo del concesionario o concesionarios contratado(s) por AFCAZA, así como con los requisitos de homologación, impuestos por el IFT de pagando por anticipado los servicios y el pago de las acciones AFCAZA, los cuales podrá adquirir en los puntos de venta



autorizados u otros medios y sistemas que llegue a establecer esta última durante la vigencia del Contrato, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le será abonado al CLIENTE en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.

Los Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) de prezo y con prezo forzoso: Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el CLIENTE haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo durante la firma del contrato en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instaurados por AFCAZA.

El CLIENTE pagará por los servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación" y atendiendo a lo pactada en el Contrato. Cuando el CLIENTE haya manifestado

su libre voluntad de así hacerlo mediante la suscripción del Contrato y Carátula respectivos, la obligación de pagar por los servicios durante un prezo forzoso determinado.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del Cliente y del público en general en la página de internet www.afcaza.com.

En el caso de robo o extravío del equipo, la reposición de un equipo será tratada por el CLIENTE directamente en un Centro de Atención a CLIENTES, previo cumplimiento del pago de las cuotas que al efecto señale AFCAZA, el CLIENTE deberá cumplir nuevamente con los requisitos que al momento de realizar la contratación inicial le requirió AFCAZA, además de cubrir en el Centro de Atención a CLIENTES el costo por la restitución de un nuevo equipo.

TRANSMISIÓN DE DATOS

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Por virtud de la celebración del presente Contrato, AFCAZA otorgará al CLIENTE el Servicio de provisión de circuitos digitales dedicados a cambio del pago de las Contraprestaciones establecidas en la presente Anexo.

Para efectos de lo establecido en el párrafo inmediato anterior, se entenderá por los Servicios (en lo sucesivo, los "Servicios") los Servicios de provisión de circuitos digitales dedicados, dentro de los cuales se comprende:

El Servicio de conducción de señales que se proporcionará a CLIENTES del CLIENTE (CLIENTES finales del CLIENTE) mediante el arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, entre puntos de conexión terminal de las redes públicas de telecomunicaciones contratadas por AFCAZA (en lo sucesivo, "La Red"), para el uso exclusivo o la disponibilidad exclusiva de ciertos CLIENTES finales del CLIENTE durante períodos establecidos de tiempo, y pagando por dichos Servicios una renta por capacidad de transmisión, independientemente de la cantidad de tráfico que se curse, conforme a los términos, modalidades y condiciones comerciales, administrativas y técnico-operativas establecidas en el presente documento, en el Contrato, la Carátula y sus respectivos Anexos, los cuales una vez firmados constituyen parte del mismo. Este se prestará en las Áreas de Servicio de AFCAZA y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de AFCAZA y conforme a las Tarifas registradas ante el IFT, dicha información estará a disposición del CLIENTE y del público en general en la página de internet www.afcaza.com.

Los Servicios Adicionales de estos Servicios de datos podrán ser contratados por el CLIENTE y se enlistan a continuación:

- Incremento de velocidad
- IP Pública
- VPN
- Enlaces MPLS
- QOS
- Servicios de Hospedaje
- SaaS
- CaaS
- Correo Electrónico

Asimismo, el CLIENTE podrá contratar los Servicios complementarios que se enlistan a continuación:

- Bolsas de transacciones de datos

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Orden de Servicio, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el siguiente significado, los demás conceptos que se utilicen en el presente documento tendrán el significado que señale la legislación vigente y aplicable para éste.

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Punto: Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso de un punto A, a un punto B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Multi-Punto: Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso de un punto A, a varios puntos B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

Servicio de Acceso de Banda Ancha a Internet: Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso a Internet con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario al originalmente contratado, éste lo podrá dar por terminado notificando a AFCAZA con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación, sin que se le libere de la obligación de pago del Servicio recibido y efectivamente prestado por AFCAZA, siempre y cuando dicho Servicio Adicional no se hubiere contratado por el CLIENTE con algún prezo mínimo forzoso.

De manera general el presente Anexo comprende la instalación del equipo terminal propiedad o cuya posesión es legítima de AFCAZA en las instalaciones del CLIENTE y/o CLIENTES finales del CLIENTE de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y sus Anexos, salvo pacto en contrario.

Los Servicios se registrarán en lo general, por el cliente en el presente Anexo y; en lo particular, por lo establecido en los términos y condiciones de cada uno de los Anexos que forman parte integrante del Contrato, sin perjuicio de aquellos que convengan de tiempo en tiempo entre las Partes.





FEDERAZ
IDOR
LICO DE
DHESION

AFCAZA sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que se haya realizado efectivamente la Activación del Equipo por el CLIENTE.

El cobro de las Tarifas por la Prestación del Servicio se realizará por el Servicio efectivamente prestado por AFCAZA. Las Tarifas aplicables a cada Plan de Contratación estarán disponibles en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instalados por AFCAZA, así como en la página de internet de AFCAZA (www.afcaza.com), por lo que podrán ser consultadas por el CLIENTE siempre que así lo desee, mismas que previo a su aplicación serán registradas ante el IFT.

CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Con el objeto de que AFCAZA preste los servicios bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, el CLIENTE, en su caso, proveerá en sus instalaciones, el espacio y las adecuaciones que requiera AFCAZA para la instalación de los Equipos relacionados con la Prestación de los Servicios objeto de este Contrato.

Para los efectos de la instalación, inspección o reparación de los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos propiedad de AFCAZA; el CLIENTE conviene expresamente en permitir al personal de AFCAZA o un tercero designado por este último, el libre acceso al lugar en donde estén ubicados los mismos, previa presentación de la identificación vigente del empleado o del tercero que se trate y mediante aviso por escrito, fax o medio electrónico con 1 (un) día hábil de anticipación, por parte de AFCAZA al CLIENTE, con excepción de casos de mantenimiento de emergencia, así como de aquellos casos en donde el reporte haya sido emitido por el CLIENTE y/o en virtud de cualquier requerimiento legal, gubernamental o judicial.

AFCAZA se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de trabajos de reparación o mantenimiento de cualquier equipo que haya sido colocado y adaptado en las instalaciones del CLIENTE, si el personal de AFCAZA o del tercero con el que ésta tenga celebrado convenio, determina que existe riesgo que pueda dañar su integridad física debido a la inseguridad de acceso al equipo instalado en las ubicaciones del CLIENTE. Por lo que el CLIENTE deberá proporcionar las facilidades que sean necesarias, para que el personal de AFCAZA pueda llevar a cabo las reparaciones y/o el mantenimiento de que se trate, en caso contrario, AFCAZA no será responsable por los daños, perjuicios y/o reclamaciones que resulten por no haberse realizado los trabajos de reparación y/o mantenimiento que se

señalan, obligándose el CLIENTE a sacar en paz y a salvo a AFCAZA de cualquier reclamación, demanda o denuncia fincada en su contra por dicho concepto y a rembolsarle los gastos en que haya incurrido por dicho evento.

El CLIENTE conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la Prestación de los Servicios objeto de este Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de AFCAZA, estando obligado también a homologar previamente ante la SCT o ante la dependencia que para ello se designe, todo equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo a instalar. En caso contrario, el CLIENTE deberá pagar a AFCAZA los daños y perjuicios que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del presente Contrato, sin responsabilidad alguna para AFCAZA y sin necesidad de declaración judicial previa.

2. ESQUEMAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO.

El CLIENTE podrá contratar el Servicio Básico bajo los siguientes esquemas: i) Planes de renta básica mensual libre de plazo; ii) Planes de renta básica mensual con plazo forzoso; o bien iii) cualesquiera otros planes que AFCAZA llegue a instrumentar en el futuro y queden registrados ante el IFT. Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

(i) Planes de renta básica mensual sujetos a plazo no forzoso: cuando el CLIENTE haya contratado bajo este esquema, la Anexo se sujetará a un plazo determinado, mismo que podrá ser terminado por cualquiera de las Partes en cualquier momento durante la vigencia del mismo sin penalidad alguna, previa notificación por escrito y siempre y cuando no existan adeudos pendientes por parte del CLIENTE.

(ii) Planes de renta básica mensual con plazo forzoso: A diferencia del esquema a que se hace mención en el apartado (i) anterior, la contratación en este plan importa para el CLIENTE la obligación de pagar por los Servicios durante un plazo forzoso determinado en la Carátula de esta Anexo.

Para todos los servicios, el CLIENTE será responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar la integridad del equipamiento de AFCAZA. En su caso, a la terminación del presente Contrato, el CLIENTE deberá facilitar el acceso a sus instalaciones para el retiro inmediato del equipamiento que haya sido proporcionado por AFCAZA.

