

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LO SUCESIVO DENOMINADO EL "CONTRATO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OPERBES, S.A. DE C.V. Y/O BESTPHONE, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO DENOMINADA "BESTEL", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JUAN PABLO DEL REAL VAZQUEZ Y GERARDO MORA DOMÍNGUEZ, Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA QUE SE SEÑALA EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN ADELANTE DENOMINADA EL "CLIENTE", MISMO QUE LAS PARTES CELEBRAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

- I. Declara BESTEL, a través de sus representantes legales, que:
 - a) Su representada es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal y en el Registro Federal de Contribuyentes.
 - b) Cuenta con la capacidad y facultades necesarias para obligar a su representada en los términos del presente CONTRATO.
 - c) Es titular de los derechos de un Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, que fue otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- II. Declara el CLIENTE, por sí o a través de su representante legal que:
 - a) Desea contratar el servicio que se describe en el anverso y la cláusula SEGUNDA del presente CONTRATO.
 - b) Cuenta con la capacidad y/o facultades para obligarse en los términos del presente CONTRATO.
 - c) Para efectos del presente CONTRATO, establece como su domicilio el señalado en la carátula del presente CONTRATO.
 - d) Toda la información asentada en el anverso de este documento y su (s) anexa (s) son ciertos.

Efectuadas las anteriores declaraciones, están de acuerdo en sujetar este CONTRATO a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.-

Autoridad Competente.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

BESTEL.- Operbes, S.A. de C.V. y/o Bestphone, S.A. de C.V., según se especifique en la carátula del presente CONTRATO.

CLIENTE.- La persona física o moral que se menciona en la carátula del presente CONTRATO.

COFETEL.- Comisión Federal de Telecomunicaciones.

CONTRATO.- El presente CONTRATO junto con cualesquiera anexos, órdenes de alta de servicios y demás documentación que forme parte del mismo por acuerdo entre las partes.

Equipo de BESTEL.- Es el equipo, accesorios e infraestructura propiedad de BESTEL, de sus subsidiarias o filiales, o el equipo propiedad de un tercero con el que BESTEL tiene celebrado un convenio, con el fin de proporcionar el servicio al CLIENTE.

Equipo del CLIENTE.- Es el equipo propiedad del CLIENTE que éste deberá proveer e instalar en el sitio del CLIENTE o en cualquier otra ubicación que se haya determinado por las Partes, para la debida prestación de los servicios.

Inicio del Servicio.- Fecha en la que EL CLIENTE acepta el servicio o la fecha en que EL CLIENTE empieza a usar el servicio (lo que ocurra primero) y a partir de la cual BESTEL tiene derecho de empezar a facturar los SERVICIOS al CLIENTE.

NOC.- Centro de Operaciones de la Red.

Órdenes de Alta de Servicios.- Documento que forma parte integral del CONTRATO y en el que se pactan las condiciones específicas de cada uno de los servicios que el CLIENTE contrata.

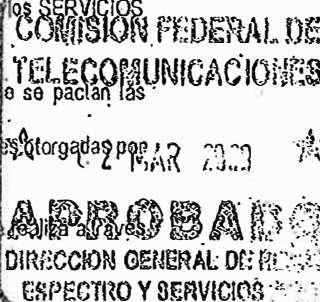
Red.- Es la Red Pública de Telecomunicaciones propiedad de BESTEL operada bajo las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal y a través de la cual se prestan los Servicios.

SCT.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SERVICIO(S).- Cualquier servicio de telecomunicaciones y/o de valor agregado cuya prestación se realice a través de la Red al amparo de este CONTRATO.

Sitio.- Es el lugar o localidad del CLIENTE en que se instalará el Equipo.

Tarifa.- El precio por los SERVICIOS registrado ante la Autoridad Competente.



SEGUNDA.- OBJETO.-

Por medio del presente CONTRATO, BESTEL pone a disposición del CLIENTE entre otros, el(los) SERVICIO(s) descrito(s) en la carátula del presente CONTRATO y/o el descrito en el anexo(s) que las partes firmen al amparo del presente CONTRATO y que forman parte integrante del mismo (Anexo), a cambio de las contraprestaciones y demás cargos aplicables establecidos en la(s) Orden(es) de Alta de Servicios.

TERCERA.- VIGENCIA.-

La vigencia del CONTRATO y Anexos es indefinida y ambos estarán vigentes mientras cualquier Orden de Alta de Servicios celebrada, al amparo del presente CONTRATO esté vigente. En caso de que el CLIENTE no desee renovar la vigencia de una Orden de Alta de Servicios, deberá notificarlo por escrito a BESTEL en un plazo no menor a treinta (30) días naturales anteriores a la fecha de terminación del período de contratación del SERVICIO. Si al completarse el período de contratación de los SERVICIOS ninguna de las partes ha manifestado su deseo de terminarlos, el período de contratación se renovará automáticamente y sin necesidad de notificación alguna por períodos automáticos de un (1) año o hasta que se presenten los supuestos de terminación establecidos en las cláusulas vigésima primera y vigésima segunda de este CONTRATO.

CUARTA.- DISPONIBILIDAD E INSTALACION DEL SERVICIO.-

Las partes acuerdan que la prestación del SERVICIO está sujeta a la disponibilidad y capacidad de la Red. En el supuesto de que el CLIENTE no termine el acondicionamiento de su Sitio, de conformidad con las especificaciones solicitadas por BESTEL y con el tiempo suficiente para que BESTEL lleve a cabo la instalación del Equipo de BESTEL en la fecha programada, BESTEL se reserva el derecho de programar una nueva fecha de instalación, lo cual será previamente notificado al CLIENTE. BESTEL podrá: 1) iniciar el cobro de las rentas mensuales o de cualquier otra contraprestación que se haya generado con motivo de este CONTRATO por el SERVICIO, a partir de la fecha en que BESTEL tenga disponible el SERVICIO y lo notifique al CLIENTE.

QUINTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO Y ACEPTACION DEL MISMO.-

BESTEL instalará en el Sitio del CLIENTE el Equipo de BESTEL para poder llevar a cabo la prestación de los SERVICIOS. EL CLIENTE otorgará al personal de BESTEL y a los inspectores de las Autoridades Competentes todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento e inspección del Equipo de BESTEL. El CLIENTE deberá, de acuerdo a las especificaciones que BESTEL le indique en el documento "Especificaciones del Sitio del Cliente", proporcionar y mantener disponible el Sitio en condiciones adecuadas para la instalación del Equipo de BESTEL, en un plazo de máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la entrega de dicho documento. Una vez que BESTEL haya aceptado el Sitio del CLIENTE acondicionado de acuerdo a las especificaciones solicitadas, BESTEL se compromete a brindar el SERVICIO conforme a lo estipulado en el presente CONTRATO y sus Anexos. El CLIENTE deberá proporcionar por su cuenta y costo, el acondicionamiento ambiental, obra civil dentro del sitio del CLIENTE, ductería, la energía eléctrica necesaria para el funcionamiento del Equipo de BESTEL (incluyendo sistema de tierra) y cualquier otro requerimiento hecho por BESTEL y que sea necesario para la correcta prestación de los SERVICIOS.

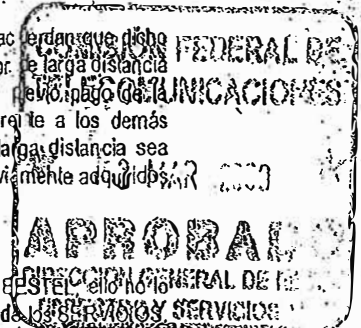
BESTEL entregará el SERVICIO al CLIENTE dentro del plazo especificado en la Orden de Alta de Servicios correspondiente. El CLIENTE contará con un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del envío de la notificación de entrega del SERVICIO para firmarla aceptándolo. Una vez transcurrido el plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas, el SERVICIO se considerará entregado satisfactoriamente por BESTEL al CLIENTE, aún sin la firma de éste último y ocurrirá el inicio del Servicio. A partir del inicio del Servicio, el CLIENTE será responsable de todas y cada una de las comunicaciones originadas o recibidas en las instalaciones puestas a su servicio y de los cargos que aparezcan en la factura respectiva. De la misma forma, el CLIENTE acepta los servicios adicionales que solicite o que BESTEL le ofrezca y que hayan sido utilizados por el CLIENTE y será responsable del pago oportuno de los mismos.

SEXTA.- SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.-

Si dentro de los SERVICIOS se encuentra contratado el servicio de larga distancia, las partes acuerdan que dicho servicio será proporcionado por OPERBES, S.A. de C.V. El CLIENTE podrá elegir a otro operador de larga distancia distinto a OPERBES, S.A. de C.V. cuando la regulación aplicable a la materia lo permita y previo pago de la TARIFA que corresponda. En este caso, el CONTRATO continuará vigente en todo lo referente a los demás servicios de telecomunicaciones contratados. En caso de que el cambio de operador de larga distancia sea procedente, el CLIENTE no queda exento del cumplimiento de las obligaciones y/o adeudos previamente adquiridos con OPERBES, S.A. de C.V.

SÉPTIMA.- PORTABILIDAD.-

EL CLIENTE reconoce que en caso de que porte su(s) número(s) con otro operador distinto a BESTEL, el CLIENTE es responsable del cumplimiento de las obligaciones contraídas con BESTEL con motivo de la prestación de los SERVICIOS. A partir de la fecha efectiva de la portabilidad, se dará la terminación anticipada del SERVICIO. El hecho de que el



CLIENTE porte su(s) número(s) con otro concesionario no implica la cancelación del paquete de servicios, en su caso, o de cualquier servicio que no esté relacionado con la numeración objeto de portabilidad. EL CLIENTE reconoce que de acuerdo con la regulación aplicable, BESTEL podrá aplicar un cargo único relacionado con el costo de darlo de alta como CLIENTE derivado de su solicitud de portabilidad.

OCTAVA.- RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO.

El CLIENTE se obliga a utilizar los SERVICIOS de conformidad con lo que establecen las leyes, reglamentos y otras Disposiciones Aplicables, así como a permitir en cualquier momento la verificación y/o supervisión de los mismos a la Autoridad Competente o al auditor que para tal efecto designe dicha autoridad y/o a BESTEL, a efecto de que éstos constaten el uso, funcionamiento y/o destino que el CLIENTE dé a los SERVICIOS, y se compromete a entregar información que le sea solicitada en relación con los Servicios y el tipo de tráfico cursado a través de los mismos. El CLIENTE no podrá revender los SERVICIOS a menos que cuente con la autorización por escrito de BESTEL y con la concesión, el permiso y/o autorización en los términos establecidos por la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás legislación aplicable. En caso de incumplimiento o de cualquier irregularidad por parte del CLIENTE, éste deberá sacar en paz y a salvo a BESTEL sin perjuicio del derecho de BESTEL de rescindir automáticamente el Contrato, mediante simple notificación, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para BESTEL.

Según sea aplicable al tipo de SERVICIOS, queda prohibido al CLIENTE utilizar dichos SERVICIOS para ofertas de llamada revertida internacional, que usen la señalización de la llamada incompleta a país alguno en el que está prohibido legalmente hacer este tipo de llamadas. Igualmente queda prohibido al CLIENTE utilizar los SERVICIOS contratados para el transporte de tráfico conmutado de voz hacia o proveniente del extranjero, por lo que el CLIENTE asume cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacar en paz y a salvo a BESTEL en caso de cualquier controversia que se pudiera derivar de la contravención a lo establecido en esta cláusula.

NOVENA.- INVESTIGACION CREDITICIA.

El CLIENTE entiende y acepta que mediante la firma del presente CONTRATO autoriza de forma expresa a BESTEL a realizar investigaciones, en cualquier tiempo, sobre su comportamiento crediticio en las sociedades de información crediticia que estime conveniente. El CLIENTE declara que conoce la naturaleza y el alcance de la información que será solicitada por BESTEL.

DÉCIMA.- GARANTIA SOBRE LAS OBLIGACIONES POR EL SERVICIO.

BESTEL podrá requerir al CLIENTE, en cualquier momento durante la vigencia del CONTRATO, depósitos en efectivo, fianzas o cartas de crédito irrevocables y confirmadas, a efecto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el CLIENTE, mismas que serán determinadas de acuerdo al tipo de SERVICIO, al comportamiento de pago con BESTEL o con terceros, así como al monto del SERVICIO. Esta garantía y/o la ampliación de la misma podrán ser solicitadas en los siguientes casos:

1. Resultado incierto o negativo en el estudio de crédito.
2. Incumplimiento en el pago de dos o más facturas.
3. Que el CLIENTE solicite SERVICIOS adicionales; o el monto a facturar de los SERVICIOS vigentes se incrementa.

El CLIENTE se obliga a otorgar la garantía y/o ampliación de la misma a más tardar 5 (cinco) días hábiles después de la solicitud de BESTEL. La entrega de la misma será condicional para la prestación de los SERVICIOS. El CLIENTE autoriza y acepta que BESTEL podrá aplicar la garantía otorgada a su favor a cualquier adeudo generado, así como a suspender los SERVICIOS en tanto no se otorgue una nueva garantía a satisfacción de BESTEL. La garantía deberá permanecer vigente durante la prestación de los SERVICIOS.

DECIMA PRIMERA.- CONTRAPRESTACIONES.

El CLIENTE se obliga a pagar el monto total señalado en las facturas correspondientes por la prestación de los SERVICIOS a más tardar en la fecha límite de pago establecida en las mismas. El CLIENTE entiende y acepta que el SERVICIO se proporciona de acuerdo a los precios, promociones, descuentos y TARIFAS vigentes, más los impuestos que pudieran corresponderles de conformidad con las leyes fiscales aplicables. Asimismo, el CLIENTE acepta que estas contraprestaciones podrán ser modificadas en cualquier momento, de acuerdo a las condiciones comerciales y/o a la regulación aplicable o por terminación de la vigencia de las mismas, previo registro ante la COFETEL y previo aviso al CLIENTE.

DECIMA SEGUNDA.- FORMA DE PAGO Y OBJECCIÓN DE FACTURAS.

BESTEL enviará mensualmente al CLIENTE, al domicilio señalado en la carátula del presente CONTRATO, la Factura por los SERVICIOS prestados. El pago de la(s) factura(s) por los SERVICIOS prestados será hecho a favor de BESTEL o de la persona que ésta indique por escrito y deberá hacerse mediante cheque, transferencia electrónica de fondos o mediante cualquier otra forma de pago que al efecto notifique BESTEL o cualquiera de sus

★ 12 MAR 2013

APROBADO

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

beneficiarios. En el supuesto de que el pago se realice mediante cheque, el mismo deberá ser expedido a favor de BESTEL y tendrá que incluir la leyenda "para depósito en cuenta del beneficiario". En caso de que el CLIENTE no recibiera la factura, deberá informar a BESTEL sobre dicha situación a fin de que se le envíe una copia de la misma o bien solicitar su saldo en el centro de atención a clientes de BESTEL, al e-mail: customerservice@bestel.com.mx. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE deberá pagar a BESTEL las cantidades especificadas en la factura correspondiente, en forma total y a más tardar a la fecha de vencimiento establecida en la misma. Asimismo, en caso de que por alguna razón BESTEL no hubiera recibido en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho con motivo de este CONTRATO, no se entenderá que dicha cantidad ha sido condonada y por lo tanto BESTEL podrá acreditarla en una factura posterior. En caso de que el CLIENTE efectúe el pago después de la fecha de vencimiento establecida en la factura correspondiente, BESTEL se reserva el derecho de cobrar intereses moratorios a razón de multiplicar como tasa mensual la TIE (Tasa de Interés Interbancario y de Equilibrio) por 2.0 (dos punto cero). El CLIENTE entiende y acepta que la falta de pago o cualquier pago parcial que realice no lo libera de cualquier adeudo existente que se haya generado con motivo de este CONTRATO, y no limita a BESTEL para suspender el SERVICIO en cualquier momento y a dar por terminado este CONTRATO sin responsabilidad alguna. Asimismo, BESTEL se reserva el derecho de cobrar al CLIENTE, y este acepta pagar, los gastos y costos que se generen por la recuperación de adeudos del CLIENTE.

El CLIENTE será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en su factura, debiendo objetarlos por escrito en caso de considerarlo necesario dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago y previo pago en su totalidad de los cargos contenidos en la factura. En caso de no efectuarse la objeción en la forma aquí establecida, se tendrán por aceptados de conformidad los cargos que aparezcan en dichas facturas. En caso de que resulte procedente la reclamación, BESTEL realizará el reembolso correspondiente a través de la aplicación de una nota de crédito. BESTEL, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la objeción presentada, deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que el CLIENTE objete, informando al CLIENTE, a su conclusión, el resultado. En caso de que la reclamación no sea procedente, el CLIENTE se obliga a pagar a BESTEL, inmediatamente después de la resolución de la objeción, los intereses moratorios que se hubieren acumulado desde la fecha de vencimiento establecida en la factura correspondiente y hasta la fecha en que el CLIENTE realice el pago respectivo. El CLIENTE acepta que cuando los intereses moratorios no sean liquidados en forma total e inmediata después de la resolución de la objeción, BESTEL podrá realizar facturaciones complementarias para obtener el pago de los mismos. El CLIENTE reconoce que los sistemas de facturación que BESTEL utiliza para verificar los cargos generados por el CLIENTE son válidos para todos los efectos de este CONTRATO.

DECIMA TERCERA.- NOTIFICACIONES.

Cualquier notificación, requerimiento o comunicación que se requiera hacer entre las Partes, conforme a este CONTRATO será efectiva cuando se haga por escrito, al domicilio especificado en este CONTRATO, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, facsímil o bajo cualquier otro medio inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario.

DECIMA CUARTA.- CAMBIOS DE DOMICILIO.

Cuando el CLIENTE tenga necesidad de cambiar el lugar en donde se prestan los SERVICIOS, deberá solicitarlo a BESTEL mediante aviso por escrito con sesenta (60) días de anticipación con el fin de que BESTEL pueda establecer la disponibilidad de otorgar el SERVICIO en el nuevo domicilio. En caso de que el cambio de domicilio sea técnicamente factible y autorizado por BESTEL, el CLIENTE deberá pagar los cargos que por este concepto llegaran a generarse durante el proceso, entre los que se encuentran cargos de instalación y la renta mensual. En caso de que el CLIENTE cambie de domicilio sin avisar a BESTEL y tenga adeudos por cargos pendientes de pago, tendrá la obligación de pagar entre otros, los gastos y costas de honorarios profesionales por concepto de localización y cobranza, dándose por terminado este CONTRATO sin responsabilidad para BESTEL. El CLIENTE no está autorizado para instalar extensiones del SERVICIO en un domicilio distinto al que está especificado en el CONTRATO.

DECIMA QUINTA.- EQUIPO TERMINAL Y CABLEADO INTERIOR.

A menos que se especifique lo contrario, el EQUIPO de BESTEL, descrito en la carátula del presente CONTRATO es propiedad de BESTEL. La prestación del SERVICIO no incluye el suministro del equipo terminal, computadores, sistemas, programas y/o software necesarios, ya que estos, en su caso, se entregarán al CLIENTE en comodato conforme a la cláusula décima séptima del presente CONTRATO. El CLIENTE tendrá la responsabilidad de obtener, instalar y mantener todo el equipo, computadores y/o software y demás servicios necesarios, así como obtener las autorizaciones correspondientes para que BESTEL pueda instalar y retirar los equipos y para proporcionar el SERVICIO. El CLIENTE podrá adquirir con BESTEL o con otro proveedor de su elección, los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás servicios. Será responsabilidad del CLIENTE conectar a la Red únicamente equipos terminales homologados y/o aprobados por la Autoridad Competente y que cumplan con las especificaciones técnicas de BESTEL. Conforme a lo anterior, si el CLIENTE no

APPROBADO
AUTORIZACION CENTRAL DE SERVICIOS

utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados por la Autoridad Competente, BESTEL podrá optar por rescindir el presente CONTRATO sin responsabilidad alguna de su parte o continuar con el mismo, quedando relevado de proporcionar el servicio de mantenimiento de dichos equipos e instalaciones, en caso de que éste servicio hubiera sido contratado por el CLIENTE. El CLIENTE será responsable por los daños y perjuicios que se causen a BESTEL, a su Red o a los Equipos de BESTEL.

DÉCIMA SEXTA.- CENTRO DE OPERACIONES DE LA RED ("NOC").-

BESTEL tiene a disposición del CLIENTE, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana, un número telefónico gratuito correspondiente al NOC para la supervisión de los SERVICIOS, por lo que en caso de fallas y/o interrupciones de los mismos, el CLIENTE deberá comunicarse a dicho NOC para hacer el reporte respectivo y solicitar al personal del NOC de BESTEL que le proporcione el número de reporte (Número de Trouble Ticket) mediante el cual se documentará la falla y/o interrupción correspondiente y se dará seguimiento de la eventualidad respectiva.

DÉCIMA SÉPTIMA.- EQUIPO EN COMODATO.-

Si el SERVICIO lo requiere, BESTEL podrá entregar al CLIENTE los bienes que se encuentran descritos en la carátula del CONTRATO, mismos que el CLIENTE recibe en calidad de comodato, a fin de estar en posibilidad de recibir los SERVICIOS por parte de BESTEL. BESTEL entrega el Equipo de BESTEL en perfectas condiciones, tanto de funcionamiento como físicas, y el CLIENTE, en su calidad de comodatario, lo recibe de conformidad, siendo el único responsable de la conservación del mismo, aun en caso fortuito o fuerza mayor, renunciando expresamente a lo establecido en los artículos 2507 (dos mil quinientos siete) y 2513 (dos mil quinientos trece) del Código Civil vigente aplicable. El CLIENTE se obliga a no darle al Equipo de BESTEL un uso diverso a la naturaleza propia del mismo y se compromete a utilizarlo única y exclusivamente para la prestación de los SERVICIOS objeto del presente CONTRATO. Asimismo el CLIENTE se obliga a no instalar en el Equipo de BESTEL software o hardware distinto al que contenga. En caso de que el CLIENTE requiera disponer del Equipo de BESTEL de una manera distinta será necesario el consentimiento previo y por escrito de BESTEL. El CLIENTE tiene la obligación de dar aviso inmediato a BESTEL en caso de que surja cualquier situación que afecte o pueda llegar a afectar el Equipo de BESTEL. Las partes convienen en que la vigencia del comodato del Equipo de BESTEL será la misma que del SERVICIO para el cual fue proporcionado. El CLIENTE manifiesta su conformidad y se obliga a permitir en todo momento el acceso a la(s) persona(s) que designe BESTEL, para levantar inventarios y/o para revisar el estado y uso del Equipo de BESTEL. El CLIENTE se compromete a devolver el Equipo de BESTEL en el estado que le fue entregado, dentro de los 15 (quince) días siguientes al término de la vigencia del SERVICIO por cualquiera causa. En caso de incumplimiento a la presente cláusula el CLIENTE deberá devolver el Equipo de BESTEL a BESTEL o pagar el valor que el Equipo de BESTEL tenga en el mercado, y en cualquier caso a pagar los daños y perjuicios causados, sin necesidad de que para ello exista una resolución judicial. El CLIENTE se obliga a contar con póliza de seguro con institución legalmente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que cubra todos los riesgos a que estará expuesto el Equipo de BESTEL dado en comodato, así como de los daños que se pudieran ocasionar a los mismos y/o a terceros con el mismo. Dicha póliza estará en vigor por el tiempo de duración del SERVICIO para el cual fue proporcionado el Equipo de BESTEL y deberá designar como beneficiario en primer lugar a BESTEL; siendo el CLIENTE responsable por el pago de cualquier deducible que se pudiera cobrar.

DÉCIMA OCTAVA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.-

BESTEL podrá suspender los SERVICIOS sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación por escrito, si el CLIENTE incurre en lo siguiente:

- Falta de pago total o parcial de los cargos de la factura, conforme a lo establecido en el presente CONTRATO.
 - Por uso indebido del Equipo de Bestel y/o por instalar equipos y/o accesorios no homologados por la Autoridad Competente.
 - Utilizar los SERVICIOS en contravención a este CONTRATO y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
 - Por revender los SERVICIOS sin autorización expresa de BESTEL y/o sin autorización expresa de la Autoridad Competente.
 - Por declaración judicial o administrativa.
 - Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en este CONTRATO o sus Anexos.
- Previo el pago correspondiente por reactivación, BESTEL podrá a su conveniencia reanudar la prestación de los SERVICIOS, siempre y cuando el CLIENTE hubiere subsanado cualquier causal de suspensión y/o ésta hubiera desaparecido.

A no ser que se prevea expresamente lo contrario en el presente instrumento, BESTEL no será responsable por la suspensión de los SERVICIOS o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o que no le sean imputables ni previsibles. En ningún caso BESTEL será responsable de fallas de transmisión o interrupción de

comunicaciones causadas u originadas por otras redes a través de las cuales se cursan los SERVICIOS, las señales o tráfico del CLIENTE.

DÉCIMA NOVENA.- REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Para el caso de que el SERVICIO sea suspendido por BESTEL, éste podrá reactivarlo, siempre y cuando:

- 1.- EL CLIENTE pague el monto total de las cantidades adeudadas y otorgue la garantía solicitada.
 - 2.- El CLIENTE retire los equipos o accesorios no aprobados, y si es el caso, realice el pago de los daños y perjuicios ocasionados a la Red.
 - 3.- Haya transcurrido el término fijado por resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada o cuando así lo disponga alguna autoridad competente, a través de una resolución judicial o administrativa.
- EL CLIENTE estará obligado a pagar los cargos que correspondan por la reactivación del SERVICIO.

VIGÉSIMA.- CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y BONIFICACIONES POR INTERRUPTIÓN. BESTEL se compromete a supervisar la continuidad de los SERVICIOS y a mantener la máxima eficiencia en la disponibilidad de los mismos, por lo que en caso de presentarse algún evento que interrumpa su operación, el restablecimiento de los mismos será dentro de un plazo de 8 (ocho) horas hábiles posteriores al reporte por parte del CLIENTE al NOC de BESTEL, a los teléfonos 018002002782 ó 40002159 y número de fax 40002166 o a cualquier otro que para dichos efectos notifique BESTEL. En este supuesto, el CLIENTE deberá obtener su número de reporte y dar seguimiento a la eventualidad conforme a lo establecido en la cláusula 16 del presente CONTRATO. En caso de que los SERVICIOS sean interrumpidos por un período continuo superior a 8 (ocho) horas hábiles contadas a partir de que el CLIENTE haya reportado la falla, BESTEL se obliga a bonificar al CLIENTE la parte de la renta mensual que corresponda a los SERVICIOS afectados, por el tiempo que dure la interrupción, aun cuando la interrupción se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor. El CLIENTE acepta, que dicha bonificación en su factura constituirá la única responsabilidad que le podrá ser imputable a BESTEL; por lo tanto, BESTEL no será responsable por los daños y/o perjuicios por las utilidades que el CLIENTE dejare de generar y que sean causados por la interrupción de los SERVICIOS y/o por cualquier otra reclamación que se genere.

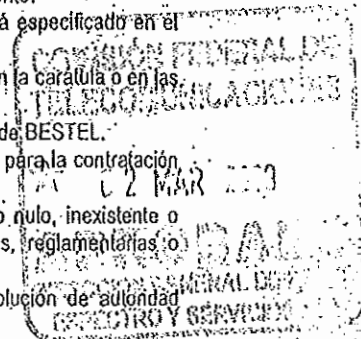
VIGÉSIMA PRIMERA.- TERMINACION DEL CONTRATO.

El CLIENTE entiende y acepta que en caso de que decida por cualquier causa (excepto al incumplimiento por parte de BESTEL), dar por terminado cualesquiera de los SERVICIOS, parcial o totalmente, antes de cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado o en caso de rescisión del CONTRATO por incumplimiento del CLIENTE, el CLIENTE estará obligado a pagar a BESTEL todas las cantidades pendientes por cobrar y que se hubieren generado con motivo de la contratación del SERVICIO, incluyendo rentas no devengadas hasta cumplir con el periodo de contratación establecido, así como los intereses moratorios que se generen hasta la fecha efectiva de pago y las penalidades establecidas en la cláusula vigésima tercera del presente CONTRATO, los Anexos y/o convenios, que resulten aplicables. BESTEL podrá dar por terminado este CONTRATO en cualquier momento, mediante notificación por escrito al CLIENTE con treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación y sin responsabilidad alguna.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

BESTEL podrá rescindir el CONTRATO de manera automática sin necesidad de declaración judicial o administrativa, previa notificación por escrito dada al CLIENTE por cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Que el resultado del estudio de crédito y/o del monitoreo de crédito practicado al CLIENTE en cualquier momento durante la vigencia del CONTRATO sea negativo y éste no establezca las garantías que correspondan de acuerdo a lo solicitado por BESTEL.
2. Que el CLIENTE no entregue la garantía o la actualización de la misma, o bien, el pago o depósito que BESTEL le solicite.
3. Cuando el CLIENTE no pague en su totalidad cualquier factura antes de su fecha de vencimiento.
4. Cuando el CLIENTE instale extensiones del SERVICIO en un domicilio distinto al que está especificado en el CONTRATO.
5. Por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de las obligaciones a su cargo especificadas en la cláusula o en las cláusulas de este CONTRATO.
6. Por ceder el CLIENTE los derechos del CONTRATO sin la autorización expresa y por escrito de BESTEL.
7. Por proporcionar el CLIENTE información falsa en la documentación presentada a BESTEL para la contratación del SERVICIO o en cualquier momento posterior.
8. Por resolución emitida por una autoridad competente administrativa o judicial, declarando nulo, inexistente o terminado este CONTRATO o que determine que el CLIENTE viola disposiciones legales, reglamentarias o administrativas.
9. Por existir alguna prohibición o limitación en la legislación aplicable o en virtud de resolución de autoridad competente que impida o limite la prestación de los SERVICIOS.



10. Por utilizar el SERVICIO o generar tráfico que por sus características pudiera ser considerado como masivo y/o ilegal y/o que pudiera generar afectación en la Red.

11. Por utilizar el CLIENTE o alguno de sus empleados, socios, filiales o contratistas cualquiera de los SERVICIOS para realizar o intentar realizar actos ilícitos, inmorales o cualquier otro delito en México o en el extranjero, sin necesidad de que exista una resolución de autoridad, así como por realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red, o hacer uso indebido de la Red, así como por intercambiar información ilegal o contraria a la moral.

12. Por muerte del CLIENTE.

13. Por disolución o liquidación del CLIENTE o por inhabilitación para ejercer el comercio.

14. Por inicio en contra del CLIENTE de cualquier procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similar dentro o fuera del país.

El CLIENTE podrá rescindir el CONTRATO sin necesidad de declaración judicial o administrativa, previa notificación por escrito dada a BESTEL con 30 (treinta) días de anticipación y previo pago de cualquier adeudo en favor de BESTEL, por cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por disolución o liquidación de BESTEL o por inhabilitación para ejercer el comercio.
- Por inicio en contra de BESTEL de cualquier procedimiento concurso mercantil o similar dentro o fuera del país.
- Por incumplimiento de BESTEL a sus obligaciones sustanciales bajo el presente CONTRATO y que el mismo no sea subsanado dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la notificación respectiva.

VIGÉSIMA TERCERA.- PENALIDADES.-

El CLIENTE acepta que, en caso de rescisión o terminación anticipada del CONTRATO imputable al CLIENTE, éste deberá pagar la penalidad establecida en la Orden de Alta de Servicios o en cualquier otro documento que forme parte integrante del CONTRATO y/o una penalidad consistente en el monto equivalente a las rentas mensuales restantes por el tiempo que falle por transcurrir para que se cumpla el plazo forzoso de contratación.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en establecer como pena convencional para el CLIENTE en caso de incumplimiento de la cláusula décima séptima del presente CONTRATO, el pago de un monto equivalente al 100% (cien por ciento) del valor del Equipo de BESTEL y del costo de instalación del SERVICIO, por concepto de los daños y perjuicios que se causen, sin que se requiera exigirlos judicialmente y sin que esto implique una renuncia por parte de BESTEL a los derechos que le corresponden para ejercer las demás acciones que sean procedentes.

Sin perjuicio de las penalidades acordadas en este CONTRATO y/o sus Anexos, en caso de terminación o rescisión, todas las obligaciones de pago generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión, vencerán y serán exigibles de inmediato, incluyendo cualquier contraprestación que con motivo de este CONTRATO se haya generado a cargo del CLIENTE, tales como cargos de instalación, cuota por SERVICIOS, renta de equipo, intereses moratorios o las penalizaciones establecidas en los Anexos respectivos. Asimismo se dará por terminado el comodato de los equipos entregados por BESTEL.

VIGÉSIMA CUARTA.- RESPONSABILIDADES Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD.-

EL CLIENTE tiene prohibido y, en caso de realizarlo, se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo a BESTEL por cualquier daño, costo, responsabilidad y gasto que resulte de:

- Utilizar el SERVICIO en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas y/o ilegales y/o que pudieran generar afectación en la Red.
- Hacer uso del SERVICIO por sí o a través de terceros en contravención a las leyes, reglamentos, reglas y demás disposiciones legales aplicables a los servicios de telecomunicaciones. La prestación de SERVICIOS incluyendo la comercialización de servicios de telecomunicaciones por parte del CLIENTE que no estén debidamente aprobados por las autoridades competentes o incurrir en un supuesto de falsedad en relación con lo anterior.
- Realizar una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la Red.
- Utilizar el SERVICIO con lenguaje, expresiones, sonidos, símbolos o imágenes que ofendan a la moral, el decoro, las buenas costumbres o que puedan afectar intereses de terceros o del orden público.
- Utilizar el SERVICIO por sí mismo o a través de terceros con el fin de llevar a cabo comunicaciones intimidatorias, amenazas o que sean difamatorias o calumniosas.
- Realizar o permitir que se realicen actividades que impliquen violaciones a los derechos de autor, patentes, marcas, secreto industrial, información confidencial o cualquier tipo de propiedad intelectual e industrial de BESTEL y/o de terceros.
- La prestación del SERVICIO por parte del CLIENTE que no esté debidamente aprobada por las autoridades competentes.
- Circular, acceder o proporcionar contenidos o programas de cómputo que estén destinados a dañar, interceptar, alterar, interferir o expropiar cualquier sistema, dato o información.
- Interferir, por sí o a través de terceros, con los equipos y/o infraestructura de BESTEL y/o de cualquier tercero o realizar cualquier actividad que pueda dañar o afectar el adecuado suministro del SERVICIO y/o la Red.

COMISIÓN FEDERAL DE
DEFENSA Y PROTECCIÓN DE
CONSUMIDORES

12 MAR 2003

ADJUNTO 3/A

DIRECCIÓN GENERAL DE

SERVICIOS Y SERVICIOS

ANEXO A

El presente Anexo A forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones número _____ (CONTRATO), celebrado entre la persona que se señala en la carátula del CONTRATO ("EL CLIENTE") y BESTPHONE, S.A. DE C.V., ("BESTEL"). La información aquí contenida se regirá por los términos y condiciones establecidos en el CONTRATO.

1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

Los SERVICIOS seleccionados por el CLIENTE en la carátula del presente CONTRATO, se describen en el presente Anexo. El precio, duración y condiciones comerciales específicas de los SERVICIOS serán pactados en cada una de las Ordenes de Alta de Servicios suscritas por los representantes legales de ambas partes.

EL CLIENTE podrá contratar SERVICIOS adicionales, mediante la suscripción de la Orden de Alta de Servicios correspondiente, la cual estará sujeta a los términos y condiciones establecidos en el presente Anexo y a lo dispuesto en el CONTRATO.

Adicionalmente a lo estipulado en cada una de las Ordenes de Alta de Servicios, suscritas por los representantes de ambas partes, el CLIENTE acepta y asume la responsabilidad de adquirir, instalar, operar y mantener bajo su propio costo y riesgo, el equipo terminal y software requerido para establecer la conexión de los SERVICIOS, que cumpla los requerimientos técnicos solicitados por BESTEL.

1.1 DEFINICIONES GENERALES.

"Número DID". Es el servicio que permite asociar a las Troncales Digitales un bloque de números telefónicos consecutivos, (grupos de DID's que por sus siglas en inglés significan *Direct Inward Dialing*, los cuales permiten que las extensiones internas del conmutador del CLIENTE puedan ser marcadas desde el exterior como números directos) y permiten recibir tráfico entrante proveniente de la red pública de telecomunicaciones de un concesionario de servicio local o para generar Tráfico Saliente desde la red pública de telecomunicaciones de BESTEL.

"Tráfico Entrante". Es el tráfico público conmutado recibido por BESTEL desde la red pública de telecomunicaciones de un concesionario de servicio local con destino final en números telefónicos asignados por BESTEL al CLIENTE.

"Tráfico Saliente". Es el tráfico público conmutado originado en las líneas telefónicas del CLIENTE y entregado a BESTEL con destino final en la red pública de telecomunicaciones de un concesionario de servicio local.

"Enlace Dedicado Local". Es el medio de transmisión provisto para uso exclusivo del CLIENTE entre dos puntos definidos y ubicados dentro de una misma área de servicio local.

"Internet" significa la red de redes que se utiliza para el tráfico e intercambio de información.

"Internet Dedicado" es el Enlace Dedicado que se conecta al servicio de Internet.

1.2 SERVICIO LOCAL.

El servicio local ("Servicio Local") permite la transmisión de tráfico público conmutado, entre localidades pertenecientes a la misma zona de Servicio Local, a través de un enlace, para que la transmisión de voz del equipo del CLIENTE entre a la red de BESTEL, hacia otras redes de operadores telefónicos con quienes BESTEL tenga convenios de forma directa o indirecta para realizar llamadas locales, a celulares, de larga distancia que pertenecen a la red pública conmutada. El Servicio Local tiene cargos adicionales a la renta mensual como son enunciativa mas no limitativamente los siguientes: llamadas locales, a celular "El que llama paga", asistencia a directorio, renta de funciones especiales, entre otras. El Servicio Local podrá ser prestado a través de las siguientes modalidades:

12 MAR 2000
APPROVAL
DIRECTOR GENERAL DE L
ELECTRÓNICA Y SERVICIOS

1.2.1 SERVICIO DE TRONCALES.

Consiste en proporcionar al CLIENTE acceso a la red telefónica por medio de troncales telefónicas propiedad de BESTEL, las cuales se entregarán en el conmutador del CLIENTE sin que sea responsabilidad de BESTEL realizar la conexión correspondiente al conmutador del CLIENTE. Las troncales se entregarán al CLIENTE a través de una interfaz G.703 o aquellos que en un futuro lo sustituyan o se integren como medio de transmisión. A partir de la interfaz, todo el equipo y cableado utilizado será instalado y operado por el CLIENTE.

1.2.1.1 TRONCALES DIGITALES.

El servicio de Troncales Digitales consiste en otorgar al CLIENTE líneas telefónicas digitales locales, así como la posibilidad de contar con acceso a la Red Pública de Telecomunicaciones de BESTEL, con la capacidad de configuración de troncales bidireccionales (para Tráfico Entrante y Tráfico Saliente) o unidireccionales (sólo Tráfico Entrante o sólo Tráfico Saliente) para hacer o recibir llamadas desde y hacia números locales conmutados de acuerdo a lo que tenga contratado para dichos servicios, así como para realizar llamadas a celulares y de larga distancia. Las Troncales Digitales podrán tener un número guía, el cual permite manejar un número principal asociado a un subgrupo de troncales de un mismo Sitio, en donde una llamada saliente utiliza el mismo Número DID.

1.2.1.2 TRONCALES IP.

El Servicio de Troncales IP (telefonía sobre Protocolo de Internet) consiste en otorgar al CLIENTE troncales con señalización SIP (Session Initiation Protocol), así como la posibilidad de contar con acceso a la Red de BESTEL con la capacidad de configuración de troncales bidireccionales (para Tráfico Entrante y Tráfico Saliente) o unidireccionales (sólo Tráfico Entrante o sólo Tráfico Saliente) para hacer o recibir llamadas desde o hacia números locales conmutados de acuerdo a los programas que tenga contratados para dichos servicios. Las Troncales IP podrán tener un número guía, el cual permite manejar un número principal asociado a un subgrupo de troncales de un mismo Sitio en donde una llamada saliente utiliza el mismo Número DID.

1.2.2 TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES:

- De manera previa a la recepción de los SERVICIOS, el Sitio del CLIENTE deberá estar previamente acondicionado y adecuado para recibir el Enlace Dedicado Local requerido para poder recibir los SERVICIOS de Troncales Digitales y Troncales IP de acuerdo a las especificaciones solicitadas por BESTEL.
- El CLIENTE deberá contar en el Sitio donde se requiere el servicio de Troncales Digitales y Troncales IP con un equipo Conmutador PBX o IP PBX debidamente homologado ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o la Comisión Federal de Telecomunicaciones, e instalado y acondicionado conforme a las especificaciones solicitadas por BESTEL para la conexión de dicho servicio.
- EL CLIENTE se obliga a contratar inicialmente, al menos 30 (treinta) Troncales IP o 30 (treinta) Troncales Digitales en el mismo Sitio para poder tener acceso a los SERVICIOS de acuerdo a las condiciones comerciales acordadas entre las partes.
- El CLIENTE podrá incrementar el número de Troncales IP o de Troncales Digitales en el mismo Sitio, en grupos definidos de acuerdo a las condiciones comerciales y técnicas del SERVICIO y previo acuerdo por escrito firmado entre los representantes legales de las partes.
- La prestación de los SERVICIOS de Troncales IP o de Troncales Digitales está sujeta a estudios de factibilidad comercial y técnica.
- El CLIENTE podrá disminuir el número de Troncales IP o de Troncales Digitales en el mismo Sitio, siempre y cuando conserve al menos 30 (treinta) Troncales IP o 30 (treinta) Troncales Digitales en dicho Sitio y cubra el monto de penalización descrito en el presente Anexo y/o en la Orden de Alta de Servicio correspondiente.
- EL CLIENTE podrá solicitar el SERVICIO de llamadas locales fijas y llamadas locales hacia celulares ("El que llama paga") pagando la Tarifa que aplique para cada SERVICIO.
- Las llamadas a números celulares locales, bajo el esquema "El que llama paga", marcando el prefijo 044, tendrán un costo por minuto de acuerdo a las Tarifas de dicho SERVICIO y adicionalmente generarán un cargo por llamada local.
- La unidad mínima de tiempo definida por BESTEL, para el cálculo de la duración de la llamada completada, es el minuto o fracción, por lo que una vez completada la llamada, empieza a correr el tiempo en unidades de minuto, es decir de 0 (cero) a 60 (sesenta) segundos al inicio de la llamada aplicará la Tarifa correspondiente a un minuto. Los incrementos adicionales enteros o fracción de minuto se efectuarán ajustándose al minuto inmediato superior.

- a) No utilizar los servicios de Internet para fines ilegales o para interferir con o interrumpir a otros usuarios finales de la red, servicios de red o equipo de red (las interrupciones incluyen, pero no se limitan a la distribución de publicidad no solicitada o cartas en serie; la propagación de parásitos y virus computacionales, la utilización de la red para realizar el ingreso no autorizado a cualquier otra máquina accesible a través de la red y cualquier consecuencia relacionada con ello).
 - b) No violar o transgredir cualquier derecho de privacidad u otro derecho personal, ley aplicable, los derechos de propiedad de terceros, incluyendo el uso no autorizado de texto, gráficas, arte, animación, software, fotografías, video, música, anuncios publicitarios y otros activos audiovisuales bajo derecho de autor o programas no autorizados, secretos comerciales u otra información pública, confidencial o patentada, marcas, o información que contenga cualquier virus o característica destructiva o que por cualquier otra causa pudiera ocasionar pérdida, lesión o daño a BESTEL, a cualquier usuario final de los servicios de Internet u otro tercero.
 - c) No infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual de persona física o moral alguna incluyendo, pero sin limitar, derechos de autor, patentes, marcas, diseños industriales, así como cualquier otra regulación aplicable con relación al tratamiento y manejo de información a que tenga acceso a través del servicio de Internet así como a no contravenir, dada la naturaleza global de Internet, ninguna disposición legal, reglamentaria y/o administrativa aplicable, de cualquier lugar del mundo, así como someterse a las políticas de cualquier red o sistema accedido a través del uso de estos servicios propia del uso de algún servicio o sitio en particular a través de Internet.
- En caso de contravención a lo aquí dispuesto, el CLIENTE se obliga a defender, indemnizar y sacar en paz y a salvo a BESTEL de cualquier acción, demanda, denuncia, queja o reclamación, así como a resarcirlo de cualquier erogación que BESTEL llegase a realizar como consecuencia de cualquier contravención o amenaza de contravención por parte del CLIENTE a lo dispuesto en el presente apartado. En caso de cualquier incumplimiento por parte del CLIENTE a lo establecido en el presente apartado, BESTEL tendrá el derecho de rescindir la contratación de los servicios de Internet Dedicado, sin responsabilidad ni pena alguna y sin necesidad de declaración judicial previa.
 - El CLIENTE reconoce que a través del servicio de Internet se puede obtener material que puede ser violento, sexualmente explícito, ilegal u ofensivo para algún usuario, reconociendo asimismo que BESTEL no tiene control alguno sobre dicho material, por lo que el CLIENTE en este acto acepta que es su entera responsabilidad el acceso a dicho material y libera a BESTEL de cualquier responsabilidad al respecto.
 - El CLIENTE reconoce que a través del servicio de Internet Dedicado puede recibir archivos electrónicos maliciosos de terceras personas (llamados virus) que pueden afectar y dañar seriamente a su sistema de computación, por lo que en este acto, libera de toda responsabilidad a BESTEL de cualquier daño o perjuicio que se genere y que pueda sufrir a consecuencia de recibir, abrir, ejecutar y/o enviar dichos archivos electrónicos que causen daño en la red de voz o datos del cliente, por lo que EL CLIENTE deberá ser responsable de instalar una herramienta de protección de software malicioso (antivirus) así como su administración y actualización en su propio sistema de seguridad, tanto contra virus como contra terceras personas que quieran infiltrarse a sus sistemas de cómputo.
 - EL CLIENTE reconoce que a través del servicio de Internet Dedicado puede recibir intrusiones y ataques de individuos externos a su operación (llamados hackers), que pueden afectar y dañar seriamente a su sistema de computación por lo que en este acto, libera de toda responsabilidad a BESTEL de cualquier daño y/o perjuicio que pueda sufrir a consecuencia de la vulnerabilidad de su sistema. En consecuencia el CLIENTE deberá ser responsable de su propia estructura de seguridad contra cualquier vulnerabilidad que afecte la operación de su red interna o sistema de cómputo.
 - El CLIENTE declara conocer perfectamente que la información, negociaciones, compras, intercambios o actividad que realice a través de Internet, los realiza con y son ofrecidos por terceras partes, por lo que BESTEL no maneja ni controla dichas operaciones y por lo cual no ofrece ninguna garantía sobre los productos, información, archivos, servicios e intercambios que realice el CLIENTE por la red de Internet.
 - El CLIENTE reconoce que BESTEL podrá bloquear el acceso a ciertos destinos dentro de la red mundial de Internet, siempre y cuando se presente una orden judicial o administrativa expresa al respecto, emitida por autoridades competentes.
 - El CLIENTE reconoce que BESTEL en ningún caso será responsable por las pérdidas, costos, daños o perjuicios que se ocasionen al CLIENTE ya sea de manera directa, indirecta o por daños subsiguientes y/o consecuentes por el uso del servicio o en el acceso a la red mundial de Internet.

1.4 SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS.

1.4.1 SERVICIO DE LINEAS PRIVADAS.

El servicio de Líneas Privadas ofrecido por BESTEL permite establecer enlaces dedicados locales para la conexión punto a punto entre dos Sitios del CLIENTE definidos y ubicados dentro de una misma área de servicio local de BESTEL, con el objetivo de tener un servicio dedicado para la transmisión de voz y datos. Este servicio requiere la contratación de accesos dedicados locales entre los sitios del CLIENTE y la red de Bestel.

1.4.2. ACCESOS LOCALES.

Para cualquier servicio de telecomunicaciones a que se refiere el presente anexo, BESTEL entregará todos los servicios de última milla o de acceso local a través de Infraestructura propia o de terceros. Se entiende por infraestructura de terceros el acceso local alámbrico o inalámbrico proporcionado por un tercer operador de telecomunicaciones, el cual consiste en un enlace bidireccional entre una red pública de telecomunicaciones y el usuario para la transmisión de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonido o información de cualquier naturaleza.

Se entiende por Infraestructura propia el acceso alámbrico o inalámbrico proporcionado por BESTEL al CLIENTE y que consiste en el servicio de enlace bidireccional entre la red pública de telecomunicaciones de BESTEL y el usuario para la transmisión de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonido o información de cualquier naturaleza.

Tratándose de accesos locales proporcionados por un tercero, BESTEL se compromete a garantizar los servicios del CLIENTE en función de los acuerdos y contratos que BESTEL tenga celebrados con los terceros operadores. Las tarifas aplicables a este Servicio serán las que se especifiquen en su caso en la Orden de Alta de Servicios correspondiente.

1.4.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

- Cada servicio de telecomunicaciones que se preste al usuario final se sujetará a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables en la materia.
- BESTEL seleccionará la tecnología de acceso a emplear para el Sitio del CLIENTE con base en los criterios propios de BESTEL y a sus políticas comerciales vigentes.
- El CLIENTE deberá contar con en el Sitio previamente acondicionado y adecuado para recibir el Enlace Dedicado Local requerido a efecto de que BESTEL pueda proporcionar los servicios de Líneas Privadas de acuerdo a las especificaciones solicitadas por BESTEL.
- El CLIENTE deberá contratar al menos un Enlace Dedicado Local con una capacidad mínima de E1 para datos.
- El CLIENTE podrá incrementar el número de Líneas Privadas en el mismo Sitio y en el mismo Enlace Dedicado Local, de acuerdo a las condiciones comerciales y técnicas y previo acuerdo por escrito debidamente firmado entre las partes.
- La prestación del SERVICIO de Líneas Privadas está sujeta a estudios de factibilidad comercial y técnica, por parte de BESTEL.
- El CLIENTE deberá contar con un Equipo Terminal (CPE) debidamente homologado ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o la Comisión Federal de Telecomunicaciones y preparado para recibir los servicios de Líneas Privadas ofrecidos por BESTEL de acuerdo a las especificaciones que sean indicadas al CLIENTE por BESTEL.
- El servicio de Líneas Privadas NO incluye el cambio de interfase G.703 a V.35, en SERVICIOS de acceso dedicado.

2. VIGENCIA

La vigencia del presente Anexo comenzará a partir de la fecha de su firma y estará vigente mientras cualquier Orden de Alta de Servicios celebrada al amparo del presente esté vigente. El periodo de contratación de servicios será el establecido en la Orden de Alta de Servicios y comenzará a contabilizarse a partir de la fecha de entrega y/o de la Fecha de Inicio de los mismos, lo que suceda primero.

En caso de que el CLIENTE no desee renovar la vigencia de una Orden de Alta de Servicios, deberá notificarlo por escrito a BESTEL en un plazo no menor a treinta (30) días naturales anteriores a la fecha de terminación del periodo de contratación del SERVICIO. Si al completarse el periodo de contratación de los SERVICIOS ninguna de las partes ha manifestado su deseo de terminados, el periodo de contratación se renovará automáticamente y sin necesidad de

8. PREVALENCIA DEL CONTRATO.

EL CLIENTE y BESTEL acuerdan que cualquier contradicción, controversia o discrepancia que se suscite entre el contenido del presente Anexo, de cualquier "Orden de Alta de Servicios" y/o del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, prevalecerá lo establecido en el cuerpo del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

En testimonio de lo anterior, las partes firman el presente anexo por duplicado en la Ciudad de _____, el día _____ de _____ de _____.

"EL CLIENTE"

"BESTEL"

BESTPHONE, S.A. DE C.V.

Por:
Cargo: Apoderado

Por:
Cargo: Apoderados

Por:
Cargo: Responsable por parte del CLIENTE

Por:
Cargo: Ejecutivo de Cuenta



**ANEXO B
ORDEN DE ALTA DE SERVICIOS**

SERVICIOS SOLICITADOS A:	BESTPHONE, S.A. DE C.V. (BESTEL)
SERVICIOS SOLICITADOS POR:	(CLIENTE)
FECHA DE SOLICITUD:	
AL AMPARO DEL CONTRATO Y EL ANEXO:	Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Número _____ firmado el _____ y del Anexo A de Servicios de Telecomunicaciones, firmado el _____

SERVICIOS

SERVICIO		FECHA DE ENTREGA	PLAZO DE DURACIÓN	PAGO POR INSTALACIÓN	PAGO MENSUAL
Cantidad	DESCRIPCIÓN				
TOTAL				\$ _____	\$ _____

PLAN TARIFARIO

FORMA DE PAGO

CARGOS POR INSTALACION	CARGOS MENSUALES

CONDICIONES COMERCIALES

Num. de Condición	DESCRIPCIÓN
1	

NOTAS Y ACLARACIONES

Número	DESCRIPCIÓN

La presente Orden de Alta de Servicios se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados por las Partes, en la Ciudad de México; Distrito Federal, el _____ de _____ de _____.

CLIENTE	BESTEL

02 MAR 2000

COMISIÓN FEDERAL DE
 TELECOMUNICACIONES Y ENERGÍA