

000003

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL: TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL: TELNOR
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO: 179-2016
FECHA DE REGISTRO: 30/06/2016

TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FOLIO: FET003827CO-100539
VIGENCIA: 26/05/2026
NATURALEZA: SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE SEÑALES DE VOZ, SONIDOS, DATOS, TEXTOS E IMÁGENES A NIVEL LOCAL Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
COBERTURA: BAJA CALIFORNIA, EL MUNICIPIO DE SAN LUIS RÍO COLORADO, ASÍ COMO LA CIUDAD DE SONOITAY SUS ÁREAS ALEDAÑAS, SONORA



Ciudad de México, a 30 de junio de 2016

C. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA
REPRESENTANTE LEGAL DE TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET**, presentado por el proveedor **TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión incluido en la presente, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 179-2016 de fecha 30 de junio de 2016.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191,



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

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

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

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

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

Solicitud de Servicios TELNOR

Datos generales del Solicitante:

Form fields for Name, R.F.C., Page Web, Activity, Telephone, and Email.

Date selection fields for DD, MM, and AA.

TELNOR tiene un Paquete a tu medida

Clientes Residenciales

Form for selecting a package: 'Línea nueva con Paquete' with options like 'Todo México Sin Límites' and 'Paquete infinitum 333'.

Clientes Comerciales

Form for selecting a package: 'Infinitum En Paquete' with options like 'Conocidos Negocio' and 'Mi Negocio'.

Línea si deseas una Línea TELNOR

Form for selecting line type: '1ª Línea' or 'Línea adicional' and 'Residencial' or 'Comercial'.

Form for selecting line type: 'Mi línea' with options like 'Infinitum Negocio Premium' and 'IP Estática'.

Servicios Digitales

Form for selecting digital services: 'Identificador de llamadas', 'Llamada en espera', 'Transfer a la voz'.

Form for selecting other packages: 'Otros paquetes y productos' with options like 'Telnet Negocio' and 'Red Multilínea'.

Buzón TELNOR

Form for selecting mailbox: 'Buzón TELNOR'.

Completar la Línea o Paquete

Para LADA necesito pagar:...

Form for selecting LADA services: 'Residenciales' and 'Comerciales' with various rate options.

Comerciales

Form for selecting commercial services: 'RLE', 'Destino extranjero LADA', etc.

Planes de Llamadas Locales

Form for selecting local call plans: 'Residenciales' and 'Comerciales' with 'Minutos a celular' options.

Form for selecting commercial call plans: 'Comerciales' with 'Línea Negocio' and 'Plan Movil' options.

Para esta contratación aplican las Condiciones del Servicio siguientes.

Form for selecting service conditions: 'Teléfono Básico', 'Larga Distancia', 'Portabilidad', 'infinitum', 'Hogar', 'Negocio', 'Puro'.

Acepto la contratación de los Servicios TELNOR, indicados, mismos que serán facturados en mi Recibo TELNOR. Consulta Términos en telnor.com

Atención: Firmo la aceptación. Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para el Mercado Residencial y Comercial (Resivo) registrado como Contrato de Adhesión ante PROFECO...



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

Form with fields for 'Ubicación donde solicitas la instalación de tu Línea TELNOR o un cambio de domicilio' and 'Servicios complementarios' (Apertura de teléfono, Cableado interior, Número privado).

Mapa de ubicación: Indica las calles que rodean a tu domicilio. A 3x4 grid of empty boxes for drawing a street map.

Observaciones: Anotar cualquier dato que facilite la ubicación de tu domicilio. A series of horizontal lines for text entry.



Handwritten signature or initials

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) QUE CELEBRAN TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ 'TELNOR' REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____ EN SU CARÁCTER DE APODERADO Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS QUE DEBIDAMENTE FIRMADA POR LAS PARTES O SUS REPRESENTANTES FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO 'EL CONSUMIDOR', AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

- I. EL APODERADO DE TELNOR DECLARA QUE:
- Su representada es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con lo establecido en la Escritura Pública Número 71,753, de fecha 21 de febrero de 1978, la cual fue pasada ante la fe del Notario Público número 54 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal), Licenciado Graciano Contreras Saavedra, documento que se encuentra inscrito en la Sección de Comercio del Registro Público de la Propiedad y del Comercio, de la Ciudad de Tijuana, Estado de Baja California, bajo la partida número diez mil novecientos trece, a fojas ochenta y dos del tomo primero, primer auxiliar, actualmente inscrito en el Folio Mercantil número 3570-2.
 - El Registro Federal de Contribuyentes de TELNOR es TNO8105076Q8.
 - Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente Contrato a nombre de su representada, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.
- II. EL CONSUMIDOR DECLARA QUE:
- Todos sus datos asentados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) debidamente suscritas por él o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato.
 - Ha recibido toda la información relacionada con los servicios que desea contratar con TELNOR.
 - Está de acuerdo en que la prestación de los Servicios que desea contratar con TELNOR, los cuales serán identificados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que, para tal efecto, celebre con TELNOR, quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento, lo establecido en las CONDICIONES DEL SERVICIO anexas al Contrato, y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que están registradas ante las autoridades competentes al momento de la contratación.
 - El Código de Prácticas Comerciales aplicable a los SERVICIOS se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que está disponible para consulta de EL CONSUMIDOR en www.telnor.com y en Tiendas Telnor.
- III. LAS PARTES DECLARAN QUE:
- Para los efectos del presente Contrato, a TELNOR y EL CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES".
 - Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

En el presente Contrato se establecen los términos y condiciones conforme a los cuales TELNOR prestará a EL CONSUMIDOR de forma continua, uniforme, regular y eficiente los servicios de telecomunicaciones que éste contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que al efecto se celebre(n) entre las PARTES (en lo sucesivo los SERVICIOS). TELNOR prestará los SERVICIOS a EL CONSUMIDOR cumpliendo con las normas y metas de calidad que para tal efecto establezca el IFT. Para que TELNOR pueda prestar los SERVICIOS, EL CONSUMIDOR deberá contratar o solicitar los mismos a través de cualquiera de los siguientes canales: i) en las Tiendas Telnor que existen en el territorio de cobertura TELNOR; ii) vía Internet,

mediante el proceso de contratación en línea y/o a través de los medios electrónicos previstos en la cláusula Vigésima Primera de éste instrumento; y iii) vía telefónica.

Las PARTES reconocen y aceptan que TELNOR será el único responsable frente a los CONSUMIDORES por la prestación de los SERVICIOS.

La(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que celebre EL CONSUMIDOR con TELNOR durante la vigencia de éste instrumento, quedarán debidamente referenciadas por un número de control asignado por parte de TELNOR y formarán parte integrante de este Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELNOR y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO a través de la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
 PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio:
 Servicio:
 Expediente:
 Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 PFC.H.C. 1/228/2016
 179-2016

página www.telnor.com y/o en las Tiendas Telnor que existen en el territorio de cobertura TELNOR, cuyos domicilios podrán ser consultados en www.telnor.com. Así mismo, TELNOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes.

Las PARTES acuerdan que todos los SERVICIOS que sean empaquetados podrán ser adquiridos por los CONSUMIDORES de forma individual y desagregada de conformidad con el precio y/o las tarifas que, en su caso, se encuentren registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, ya sea que esto lo realice a través de las Tiendas Telnor o mediante el proceso de contratación en línea y/o a través de los medios electrónicos, previstos en la cláusula Vigésima Primera de éste instrumento, mismos que podrán ser cancelados en cualquier tiempo dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su solicitud.

TELNOR podrá ofrecer a EL CONSUMIDOR, planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que considere convenientes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá contratar los mismos mediante la suscripción de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que contrate con TELNOR a través de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S), serán prestados de conformidad con lo siguiente: (1) el presente Contrato, (2) las modalidades, características y especificaciones aplicables que se establecen en los documentos denominados CONDICIONES DEL SERVICIO, y (3) los parámetros de calidad establecidos por el IFT, los cuales podrán consultarse a través de los medios que para tal efecto el Instituto determine.

TELNOR no podrá exigir que EL CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate algún tipo de SERVICIO como condición para proporcionarle otro SERVICIO solicitado, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles, mismas que le serán informadas a EL CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la contratación de los SERVICIOS, tal es caso de la contratación del servicio de suministro de energía eléctrica, el cual es necesario para el funcionamiento continuo del ubicado modem en el domicilio de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción previo aviso, uso, acceso de servicios con contraseña o pago de los SERVICIOS, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitante de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) SERVICIO(S), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO que sean aplicables.

EL CONSUMIDOR contará con un plazo de 12 (doce) meses para reportar a TELNOR la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente, por su parte TELNOR suspenderá el cobro hasta en tanto no se realice una investigación. Concluida la investigación y en caso de resultar procedente TELNOR realizará el ajuste del cargo no reconocido en los siguientes 45 (cuarenta y cinco) días naturales.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS y/o los paquetes contratados a través de los siguientes medios: i) factura (Recibo), ii) la página

www.telnor.com, iii) vía telefónica llamando al número 018001230000, o iv) en forma personal en las Tiendas Telnor.

En términos de lo establecido en su título de concesión, TELNOR podrá prestar sus SERVICIOS en el Estado de Baja California Norte y en el municipio de San Luis Río Colorado, así como en la Ciudad de Sonoma y sus áreas aledañas, en el Estado de Sonora, lo cual se podrá consultar en Tiendas Telnor o en la página: www.telnor.com.

SEGUNDA.- PRECIO, TARIFAS, CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS.

El precio y/o las tarifas aplicables a cada uno de los SERVICIOS suministrados por TELNOR al momento de la contratación, se especifican en el libro de tarifas el cual podrá ser consultado por EL CONSUMIDOR a través de los siguientes medios: i) la Carpeta de Servicios en Tiendas TELNOR, y ii) la página: <http://www.telnor.com/terminos-condiciones>.

TELNOR iniciará el cobro de los SERVICIOS a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos.

Las tarifas aplicables a los SERVICIOS contarán con registro ante la autoridad competente en aquellos casos en que las disposiciones legales o reglamentarias vigentes así lo establezcan. Dichas tarifas deberán estar registradas en el IFT y podrán ser consultadas por EL CONSUMIDOR en la página web del IFT: www.ift.org.mx.

En las CONDICIONES DEL SERVICIO se establecerán: i) la forma en que se prestará cada uno de los SERVICIOS; y ii) la manera en que se aplicarán los precios y/o tarifas previamente registradas.

TELNOR remitirá mensualmente al domicilio de EL CONSUMIDOR, la factura (Recibo) correspondiente, en la que se indicarán las tarifas, cargos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales serán entregadas a EL CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago respectiva. En dicha factura (Recibo) desglosará de manera individual y suficiente cada uno de los SERVICIOS que presta al CONSUMIDOR al amparo del presente Contrato, además de incluir una descripción de los cargos, costos, conceptos y la naturaleza de los SERVICIOS prestados, lo anterior con el objeto de que EL CONSUMIDOR conozca las tarifas o precios aplicables a cada uno de los SERVICIOS contratados.

TELNOR deberá informar a EL CONSUMIDOR, mediante un aviso en la factura (Recibo), mediante formatos autorizados por el IFT, el monto que EL CONSUMIDOR tendría que pagar en caso de que éste decidiera concluir su relación contractual con TELNOR, derivado de la venta de bienes distintos a los SERVICIOS. Asimismo la factura (Recibo) que remita TELNOR deberá permitir el pago independiente de los SERVICIOS provistos por TELNOR de cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura (Recibo).

En caso de que así lo solicite el CONSUMIDOR, los SERVICIOS podrán ser facturados bajo las siguientes modalidades:

a) Recibo Integrado: Es un servicio dirigido a CONSUMIDORES del mercado residencial, el cual consiste en la facilidad de incluir en una sola factura (Recibo) el cobro de dos o tres líneas telefónicas contratadas con TELNOR, siempre que dichas líneas se ubiquen en la misma población y bajo el mismo nombre de EL CONSUMIDOR de que se trate.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

b)Factura Agrupada: Este servicio está dirigido a CONSUMIDORES que cuenten con un negocio, el cual consiste en la facilidad de incluir en una misma factura (Recibo) el cobro de dos o más líneas comerciales contratadas con TELNOR. Dichas líneas telefónicas pueden estar instaladas en distintos domicilios pero deberán estar contratadas bajo la misma razón social y/o RFC y no compartirán las llamadas telefónicas de servicio medido. Tratándose de pagos realizados con cargo recurrente a tarjeta, de crédito o débito (domiciliación bancaria), TELNOR reflejará en la siguiente factura (Recibo) el pago que, en su caso, reciba de la institución financiera correspondiente. EL CONSUMIDOR podrá realizar la consulta de su facturación (Recibo) en las Tiendas Telnor y/o a través de la página www.telnor.com. Un ejemplo de la factura (Recibo) tipo será puesto a disposición de EL CONSUMIDOR para su consulta en la página: www.telnor.com.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite que se precisa en ellas, en el entendido de que si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe dicha factura, podrá solicitar un duplicado en cualquiera de las Tiendas Telnor, quedando en todo caso obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos indicados. EL CONSUMIDOR podrá obtener adicionalmente copia mensual de su factura (Recibo) a través de su cuenta de Mi Telnor en www.telnor.com.

Los SERVICIOS que estén sujetos a tarifa autorizada o registrada, se incrementarán o ajustarán conforme dichos incrementos o ajustes sean autorizados o registrados ante la autoridad competente, por lo que cualquier incremento o ajuste le será informado a EL CONSUMIDOR en términos de lo establecido en la cláusula Décima Octava del presente Contrato.

Los incrementos o ajustes a las tarifas autorizadas o registradas se aplicarán a EL CONSUMIDOR al momento en que éstas entren en vigor.

En caso de que durante la vigencia de este Contrato existan importes pendientes de pago por concepto de SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR, que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, éstos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por EL CONSUMIDOR en la fecha señalada en la factura (Recibo) en las que se haya realizado el cargo de dichos importes. Las PARTES acuerdan que TELNOR contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir en el ciclo de facturación correspondiente los importes pendientes de pago a cargo de EL CONSUMIDOR, lo anterior, en el entendido que dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago de que se trate sea exigible.

El precio o tarifa de los SERVICIOS contratados se aplicará a EL CONSUMIDOR al momento de la contratación y serán cobrados al momento en que inicie la prestación de los mismos, salvo que para alguno de los SERVICIOS establezca en sus CONDICIONES DEL SERVICIO que EL CONSUMIDOR deba realizar algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, habilitación, activación, entrega o por cualquier otro concepto, registrados previamente en el IFT, mismos que se harán del conocimiento del CONSUMIDOR previo a la contratación de los SERVICIOS.

Durante la vigencia del presente Contrato, cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos,

aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito Federal, Estatal o Municipal. Las PARTES reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter Federal y/o Estatal y/o Municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme al presente Contrato, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que EL CONSUMIDOR deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

Las PARTES reconocen y aceptan que cualquier modificación a las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones aplicables a los SERVICIOS objeto del presente Contrato, les serán informados por las autoridades fiscales que resulten competentes en términos de las disposiciones legales vigentes, a través de los medios que dichas autoridades determinen para tal efecto, como pudiera ser el Diario Oficial de la Federación, las Gacetas o los Boletines locales.

En caso de que TELNOR ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, ésta última deberá informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de tales beneficios, además deberá dar de baja los SERVICIOS de TELNOR promocionales activados una vez terminado el plazo de la promoción.

TERCERA.- ACCESIBILIDAD.

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, TELNOR estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a EL CONSUMIDOR las condiciones establecidas en el presente Contrato, los SERVICIOS adicionales y los paquetes que ofrezca TELNOR.

Los SERVICIOS deberán prestarse a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

CUARTA.- CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR serán instalados en el domicilio señalado por éste en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre y cuando TELNOR cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos en dicha ubicación, lo cual se hará del conocimiento de EL CONSUMIDOR vía mensaje de texto sms o mediante llamada telefónica al número de contacto proporcionado a TELNOR en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS.

Con el objeto de que TELNOR pueda llevar a cabo la instalación, entrega, activación, mantenimiento y retiro de aquellos equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de comunicación y transmisión, enlaces y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS contratados (en lo sucesivo INFRAESTRUCTURA), EL CONSUMIDOR asume el compromiso de brindar todas las facilidades que requiera el personal de TELNOR para la realización de dichas actividades.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

Al momento de la contratación del SERVICIO, las PARTES acordarán por escrito las fechas, el lugar y el rango de horario de entrega y/o instalación de la INFRAESTRUCTURA que se requiera para la prestación de los SERVICIOS, debiendo realizarse ésta en el plazo de instalación que se indica en cada CONDICIÓN DEL SERVICIO.

TELNOR y EL CONSUMIDOR reconocen y aceptan que la prestación de los SERVICIOS quedará sujeta, en todo momento, a los términos y condiciones fijados en el presente Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO, las disposiciones legales y reglamentarias en materia de telecomunicaciones que se encuentren vigentes, así como a las tarifas registradas ante el IFT.

Durante el horario de servicio de sus establecimientos comerciales, TELNOR mantendrá a disposición de EL CONSUMIDOR el Código de Prácticas Comerciales que se encuentre vigente.

QUINTA.- PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA, según se define en la cláusula Cuarta del presente instrumento, que en su caso llegue a ser instalada en su domicilio, será en todo momento de la exclusiva propiedad de TELNOR, salvo que EL CONSUMIDOR adquiera dichos equipos. El CONSUMIDOR podrá consultar el libro de tarifas vigente de TELNOR en la página web http://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/precios-telnor o en la Carpeta de Servicios que se encuentra disponible en Tiendas Telnor para consultar el precio de los mismos.

La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición de EL CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS correspondientes, quedando éste obligado a restituirla a TELNOR al momento en que el presente Contrato se dé por terminado y/o en caso de que se termine el SERVICIO respectivo sin que se haya dado por terminado el Contrato.

En caso de daño, menoscabo, robo, extravío, destrucción o afectaciones derivadas del mal uso de EL CONSUMIDOR de la INFRAESTRUCTURA que se instale en el interior de su domicilio, éste se obliga a pagar a TELNOR las cantidades que resulten de la cuantificación de los mismos a no ser que estos sean originados directamente por un caso fortuito o de fuerza mayor. EL CONSUMIDOR podrá verificar en Tiendas Telnor el precio de las reparaciones y/o reemplazos que deban efectuarse a la INFRAESTRUCTURA afectada conforme a los daños que presente por los motivos antes señalados. El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados a EL CONSUMIDOR en la factura (Recibo).

EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA ningún equipo, accesorio y/o dispositivo, sin el consentimiento previo, ya sea por medio telefónico o por escrito de TELNOR, toda vez que esto pudiera ocasionar daños, afectaciones o interrupciones en los SERVICIOS proporcionados a través de la Red de Telecomunicaciones de TELNOR; y (ii) en caso de que EL CONSUMIDOR cuente con la autorización expresa de TELNOR para tal efecto, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el IFT y/o cualquier organismo que se encargue de la regulación de certificaciones y

verificaciones. En caso de contravenir esta obligación, EL CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELNOR los daños y perjuicios que pueda causarle, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la rescisión del Contrato en términos de lo establecido en su cláusula Décima Tercera.

Cualquier solicitud de EL CONSUMIDOR para instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos distintos a los suministrados por TELNOR o que no se encuentren homologados a la INFRAESTRUCTURA objeto del presente Contrato, deberá comunicarlo por escrito o vía telefónica, en el entendido de que en caso de que TELNOR no de contestación a través de esta misma vía en el plazo de 20 (veinte) días hábiles, se considerará denegada la solicitud de que se trate.

En caso de que EL CONSUMIDOR no se encuentre conforme con la contestación de TELNOR sobre la instalación o conexión de equipos, accesorios y/o dispositivos, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de los SERVICIOS contratados, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELNOR tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS prestados, como aquellos cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables.

Durante la vigencia del presente Contrato, EL CONSUMIDOR tendrá bajo su custodia los equipos, accesorios y/o dispositivos propiedad de TELNOR que se encuentren instalados en su domicilio, obligándose a conservarlos en buen estado y devolverlos a TELNOR al término de la vigencia del Contrato.

En todo caso EL CONSUMIDOR se obliga a hacer buen uso de la INFRAESTRUCTURA y a conservarla apropiadamente.

Las características de la INFRAESTRUCTURA instalada para cada tipo de SERVICIO se identificarán en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondiente.

SEXTA.- ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de TELNOR, podrá ser presentada, sin costo alguno, a través de los siguientes canales: i) tratándose de fallas o quejas con el servicio telefónico, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas al teléfono 050, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; ii) tratándose de fallas o quejas relacionadas con el SERVICIO de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 018001232222, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; iii) tratándose de solicitudes de información, consultas, aclaración, reclamación e inconformidad, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al teléfono 018001230000, en horas y días hábiles (de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.); en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos (tales como nombre, teléfono y domicilio) necesarios para atender su solicitud; y (iv) tratándose de contrataciones y cancelaciones de SERVICIOS, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al teléfono 018001230000; en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios (tales como nombre, teléfono y domicilio) para atender su solicitud de contratación o cancelación de SERVICIOS.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

El personal de TELNOR tomará nota de lo anterior y le manifestará el tiempo estimado para la atención de la solicitud de información, aclaración de cargos, inconformidad o queja formulada, en el entendido de que: a) TELNOR dará respuesta a dichas solicitudes en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte de EL CONSUMIDOR, y b) de ser procedente TELNOR efectuará los ajustes previstos en la cláusula Décima Cuarta de este instrumento.

TELNOR atenderá los reportes de fallas, contingencias y eventualidades que lleguen a presentarse en los SERVICIOS y en su caso ajustará o bonificará a EL CONSUMIDOR de conformidad con el presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes.

TELNOR ajustará o bonificará en su caso, los cobros o cargos realizados indebidamente a EL CONSUMIDOR conforme a la cláusula Segunda del presente Contrato.

SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

TELNOR suspenderá la prestación de los SERVICIOS cuando EL CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma la factura mensual que TELNOR le remita, la cual establece tanto la fecha límite de pago, como los lugares autorizados en donde EL CONSUMIDOR podrá realizar los mismos, o por cualquiera de las causas establecidas en las CONDICIONES DEL SERVICIO.

La citada suspensión se efectuará por TELNOR en todos los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos asociados a los SERVICIOS contratados. TELNOR restablecerá el SERVICIO a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, siempre y cuando, EL CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reanudación del SERVICIO que TELNOR tenga registrado ante la autoridad competente, de acuerdo al esquema tarifario vigente, en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS, TELNOR no recibe el pago correspondiente, TELNOR podrá rescindir el presente Contrato, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad a los términos y condiciones señalados en la cláusula Décima Tercera de este instrumento.

TELNOR no podrá interrumpir la prestación de los SERVICIOS siempre y cuando EL CONSUMIDOR se encuentre al corriente en los pagos de los mismos, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa y facturado por TELNOR.

OCTAVA.- RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Las PARTES se obligan a cumplir en todo momento con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados. TELNOR en ningún momento será responsable de cubrir los daños que pudieran generarse ante el incumplimiento de lo anteriormente señalado.

NOVENA.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por EL CONSUMIDOR a través de los SERVICIOS prestados por TELNOR, es exclusiva responsabilidad de EL CONSUMIDOR, por lo que éste último libera expresamente a TELNOR de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información, archivos, programas o equipos propiedad, en posesión o utilizados por EL CONSUMIDOR que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con los SERVICIOS prestados conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO.

EL CONSUMIDOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela ya sea en contra de EL CONSUMIDOR o de TELNOR, que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en el párrafo precedente.

Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación de los SERVICIOS, TELNOR se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso otorgar al CONSUMIDOR la bonificación que pudiera corresponder conforme al presente Contrato; el límite de responsabilidad de TELNOR frente al CONSUMIDOR quedará limitado en todo caso al monto registrado y facturado al CONSUMIDOR por los SERVICIOS prestados que sean objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso TELNOR será responsable de los perjuicios, daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos que sufra EL CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión en los que TELNOR pueda incurrir durante la prestación de los SERVICIOS.

DÉCIMA.- CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Al momento de la contratación, TELNOR entregará a los CONSUMIDORES la carta de derechos mínimos, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos en términos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA PRIMERA.- DATOS PERSONALES.

Las PARTES acuerdan que los datos personales de EL CONSUMIDOR (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELNOR, serán tratados en términos del aviso de privacidad de esta última y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en lo sucesivo la LFPDPPP).

En caso de que así lo autorice EL CONSUMIDOR mediante la firma del apartado correspondiente de este instrumento, TELNOR podrá usar los datos personales que obren en sus bases de datos con fines mercadológicos o publicitarios o transferirlos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la LFPDPPP.

EL CONSUMIDOR podrá ejercer los derechos que les confiere la LFPDPPP, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de las tiendas TELNOR que se indican en la página web: www.telnor.com.

DÉCIMA SEGUNDA.- DURACIÓN.

El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y se mantendrá vigente por tiempo indeterminado; sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan que los SERVICIOS podrán establecer una vigencia



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

determinada o plazo mínimo forzoso de contratación, ya sea en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CONSUMIDOR y que se utiliza para la prestación de los SERVICIOS o como resultado del registro de nuevas modalidades y tarifas de cualquier SERVICIO llevada a cabo ante el IFT, en cuyos casos deberá señalarse dicha vigencia o plazo mínimo forzoso en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes que sean registradas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante PROFECO), las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula Décima Octava de este instrumento. TELNOR deberá comunicar a EL CONSUMIDOR a través de la factura (Recibo), la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, sin que se genere penalización alguna, excepto cuando se renueve el presente Contrato por continuar usando y pagando los SERVICIOS contratados originalmente. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido de que EL CONSUMIDOR queda obligado a pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido prestados hasta el momento de la terminación del Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso EL CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELNOR, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como aquellos cargos por terminación anticipada que se determinen en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes que sean registradas ante la PROFECO y en el IFT, las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula Décima Octava de este instrumento. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales que tenga asociados.

En lo que se refiere a los SERVICIOS que integran los paquetes ofrecidos por TELNOR, EL CONSUMIDOR podrá optar por contratarlos de forma individual o a través del paquete correspondiente, en el entendido de que a cada SERVICIO contratado de forma individual le serán aplicables las tarifas registradas vigentes, mismas que podrán ser consultadas por el CONSUMIDOR en el libro de tarifas de TELNOR.

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

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN.

TELNOR y EL CONSUMIDOR acuerdan que en caso de que alguna de ellas incumpla sus obligaciones conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO o se modifiquen las condiciones originalmente contratadas en detrimento de EL CONSUMIDOR, la parte afectada podrá exigir el cumplimiento forzoso o en su caso rescindir el

presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna

El presente Contrato se rescindirá en forma inmediata, en los siguientes casos:

- Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula Séptima del Contrato y siempre que EL CONSUMIDOR deje de cubrir sus obligaciones de pago.
- En caso de que EL CONSUMIDOR incumpla las restricciones en el uso de los SERVICIOS que se establece en la cláusula Octava del presente Contrato o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene, en cuyo caso, la parte de que se trate podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, a no ser que la resolución, sentencia o el mandato correspondiente determine la responsabilidad de las PARTES, condene al pago de penalizaciones o imponga el pago de multas, sanciones o indemnizaciones.
- En caso de que TELNOR no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos y publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna aun y cuando se encuentre sujeto a algún plazo mínimo forzoso.

En caso de que el presente Contrato sea rescindido por alguna de las causas antes señaladas, EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELNOR los adeudos que mantenga al momento en que se verifique.

DÉCIMA CUARTA.- RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN.

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato o no se proporcionen, por causas imputables a TELNOR, EL CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELNOR a los números telefónicos referidos en la cláusula Sexta de este instrumento. Únicamente cuando los SERVICIOS se interrumpan de manera general hacia la red pública de telecomunicaciones de TELNOR por causas imputables exclusivamente a éste último, y después de haber sido reportada la interrupción de que se trate por EL CONSUMIDOR, TELNOR le otorgará una compensación o bonificación con base en lo establecido por el artículo 92 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que al ser aplicado el descuento o la bonificación señalada en el párrafo anterior, TELNOR quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, que pudiera resultar con base en las leyes o normas aplicables, por lo que no se actualizará un supuesto de rescisión del Contrato. Lo anterior, independientemente del derecho de EL CONSUMIDOR a la cancelación del SERVICIO.

En caso fortuito o fuerza mayor, TELNOR realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del SERVICIO sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
 PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio:
 Servicio:
 Expediente:
 Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 PFC.H.C.1/228/2016
 179-2016

TELNOR podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente a EL CONSUMIDOR, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas y atención de los servicios frente a EL CONSUMIDOR.

DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN DE DERECHOS.

EL CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos de este Contrato a terceros sin el previo consentimiento por escrito de TELNOR, salvo el caso de traspaso de líneas telefónicas, el cual deberá ser solicitado personalmente por EL CONSUMIDOR y/o el cesionario de la línea telefónica en las Tiendas Telnor, en horas y días hábiles, presentando para tal efecto una identificación oficial vigente tanto del titular como del cesionario de la misma, a través de la cual demuestre ser el titular de la línea telefónica correspondiente; procediendo TELNOR a dar respuesta a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud de traspaso.

En virtud de lo anterior, las PARTES acuerdan que EL CONSUMIDOR podrá ceder los derechos y obligaciones correspondientes a la contratación de una línea telefónica Telnor a cualquier persona que cuente con domicilio ubicado en el territorio de cobertura TELNOR, notificando a TELNOR por escrito dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes, TELNOR efectuará la reubicación al domicilio del cesionario, en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de que sea notificado por escrito por la parte cedente, aplicando los cargos autorizados por la autoridad competente siempre y cuando TELNOR tenga las facilidades técnicas para realizarlo la reubicación en dicho plazo.

TELNOR efectuará los cambios de titular en las CONDICIONES DEL SERVICIO a petición del cedente, sin cargo, cuando no sea necesario cambiar el punto terminal.

En todo caso, el cesionario será responsable ante TELNOR, de todos los adeudos anteriores de la línea telefónica.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Salvo por lo establecido en la cláusula Décima Cuarta para el caso de interrupción en los SERVICIOS, ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento de cualquier término establecido en este instrumento si dicho incumplimiento es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS materia del presente Contrato, el mismo podrá darse por terminado por cualquiera de las PARTES mediante aviso por escrito obligándose EL CONSUMIDOR a pagar las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, implicarán la sustitución total del presente instrumento por otro contrato de adhesión, el cual deberá ser registrado ante la PROFECO y a partir de que ello ocurra, TELNOR notificará a EL CONSUMIDOR por cualquier medio, incluido el electrónico, los términos y condiciones del nuevo

contrato registrado por lo menos 15 (quince) días antes de que entre en vigor. En caso de que EL CONSUMIDOR no esté de acuerdo con el nuevo contrato registrado, podrá solicitar la cancelación del contrato sin penalidad alguna, lo cual deberá ser realizado por EL CONSUMIDOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor, en cuyo caso deberá pagar en forma inmediata, las cantidades adeudadas a TELNOR hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados. Si EL CONSUMIDOR no proporciona el correspondiente aviso de terminación en el plazo señalado o bien si transcurrido dicho plazo EL CONSUMIDOR continúa utilizando, aprovechando y/o accediendo a los SERVICIOS, esto se considerará como la aceptación de los términos y condiciones del nuevo contrato registrado ante PROFECO y de su aplicación a los SERVICIOS contratados previamente.

DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIOS CONVENCIONALES.

Para los efectos del presente Contrato, las PARTES señalan como sus domicilios convencionales los siguientes:

TELNOR

Av. Pio Pico No. 1525 Zona Centro,
 C.P. 22000, Tijuana, Baja California.

EL CONSUMIDOR

El domicilio señalado en la primera SOLICITUD DE SERVICIO que sea celebrada con TELNOR.

VIGÉSIMA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

El presente Contrato y la SOLICITUD DE SERVICIOS y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes, constituye la plena, total y única manifestación de la voluntad de las PARTES en relación con la contratación de los SERVICIOS por parte de EL CONSUMIDOR, por lo que cualquier acuerdo, contrato, convenio, realizada previamente a este Contrato, cuyo objeto sea la prestación de los SERVICIOS se dan por terminados y quedan sin efecto alguno, sin responsabilidad para ninguna de las PARTES derivado de cualquiera de dichos actos previos a la firma de este instrumento.

VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN.

Las PARTES reconocen y aceptan que todas y cada una de las SOLICITUDES DE SERVICIOS y CONDICIONES DEL SERVICIO anexas al presente Contrato formarán parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones que deberán ser cumplidos por ambas.

EL CONSUMIDOR podrá realizar la contratación y/o cancelación de SERVICIOS y/o productos a través de medios electrónicos o plataformas de Internet que para tales efectos ofrezca TELNOR, en cuyo caso esta última proporcionará a EL CONSUMIDOR que desee contar con acceso a tales medios o plataformas, un usuario y una clave de identificación personal (en lo sucesivo la CLAVE), pudiendo dicha CLAVE ser modificada posteriormente por EL CONSUMIDOR. Las PARTES acuerdan que la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegara a convenir con TELNOR, equivalen a su firma electrónica y son medios que lo identifican al realizar las referidas contrataciones o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, por lo que las constancias documentales o técnicas donde aparezca dicha CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

contraseña producirán los efectos que las leyes les otorgan a los documentos suscritos por las PARTES.

EL CONSUMIDOR expresamente reconoce y acepta que la CLAVE es de uso personal e intransferible y en su caso también lo es cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegue a convenir con TELNOR, mismos que serán confidenciales en todo momento.

El uso de la CLAVE por parte de EL CONSUMIDOR a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet que TELNOR ponga a disposición de EL CONSUMIDOR se entenderá como la manifestación de la voluntad de EL CONSUMIDOR respecto de las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, así como de los términos y condiciones aplicables a los mismos.

EL CONSUMIDOR acepta que serán de su exclusiva responsabilidad las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos que se realicen mediante el uso de la CLAVE, incluyendo aquellas que pudieran derivarse por su uso no autorizado por parte de terceros, hasta en tanto el CONSUMIDOR no reporte a TELNOR el robo o extravío de dicha CLAVE, a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 018001232222; o 2) acudiendo a cualquiera de las tiendas Telnor.

Tratándose de contrataciones vía telefónica, las PARTES aceptan que la expresión verbal del consentimiento de EL CONSUMIDOR para la contratación, instalación y/o la prestación de los SERVICIOS implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO que, en cada caso, resulten aplicables. Las PARTES convienen en que serán aplicables, en su momento, los términos del Código Civil Federal respecto de la identificación y expresión del consentimiento de las mismas por medios electrónicos, ópticos y/o de cualquier otra tecnología.

Con finalidad de salvaguardar los intereses de EL CONSUMIDOR, éste autoriza a TELNOR a: (1) previo aviso a EL CONSUMIDOR, grabar las conversaciones telefónicas en las que se realice la contratación de SERVICIOS, y (2) resguardar y/o almacenar íntegramente la información generada, enviada, recibida y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet mediante la utilización de la CLAVE, ya sea que dicho respaldo se efectúe a través de medios electrónicos, ópticos y/o a través de cualquier otra tecnología prevista por TELNOR. Tanto las grabaciones telefónicas como la información generada y/o comunicada durante la contratación de SERVICIOS mediante la utilización de la CLAVE serán propiedad exclusiva de TELNOR y su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las PARTES, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- ENCABEZADOS.

Los encabezados del presente Contrato se incluyen únicamente como referencia para facilitar la localización del clausulado por lo que no afectan ni modifican o limitan en sentido alguno, los términos y condiciones asentados en el texto de dichas cláusulas.

VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN.

Las PARTES convienen en que la interpretación y el cumplimiento del contenido y alcance del presente Contrato, se regirá por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.

La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las PARTES se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares, presentes o futuros o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA QUINTA.- SUSTITUCIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las PARTES, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEXTA.- CONSENTIMIENTOS.

En caso de que EL CONSUMIDOR omita suscribir cualquier SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S), mediante la (las) cual(es) haya solicitado a TELNOR la prestación de los SERVICIOS, EL CONSUMIDOR en este acto, acepta expresamente que dicha(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) y los SERVICIOS solicitados al tenor de la (las) misma(s), se sujetarán a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y a las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes.

TELNOR no realizará llamadas telefónicas que versen sobre la promoción de SERVICIOS o paquetes; para transferirlos a terceros; y/o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o SERVICIOS a menos de que EL CONSUMIDOR manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

ACEPTO / NO ACEPTO que TELNOR utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos, publicitarios.

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____

ACEPTO / NO ACEPTO que TELNOR envíe la factura (Recibo) por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico de EL CONSUMIDOR es el siguiente: _____

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____

ACEPTO / NO ACEPTO que TELNOR cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de SERVICIOS que mensualmente me presta y en su caso el costo del equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por (_____) _____ meses.

No. de Tarjeta: _____

Institución Bancaria: _____

FIRMA DEL CONSUMIDOR: _____



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000015



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

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

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 179-2016 de fecha 30 de junio de 2016. Cualquier variación al presente Contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/228/2016
179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA

PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) DESCRIPCIÓN

El SERVICIO de Telefonía Básica constituye un servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios; a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre los usuarios no se requiere de la intervención de una operadora.

2. TIPOS DE CONTRATACIÓN

- Residencial.
- Comercial.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO

- Renta básica mensual.
- Gastos de Instalación.
- SERVICIO medido Local y Nacional.
- SERVICIO de Larga Distancia Internacional y Mundial.

Descripción de los elementos que conforman el SERVICIO:

3.1 RENTA:

Es el cobro mensual por línea telefónica contratada para SERVICIO de uso residencial, uso comercial y operadores de telefonía pública que puede o no incluir un número de llamadas libres de cobro según aplique en la modalidad contratada.

3.2 GASTOS DE INSTALACIÓN:

Es aplicar una tarifa al CONSUMIDOR por cada instalación de la red hasta el punto terminal de conexión y dispositivo de interconexión terminal (DIT) (telefonía de uso residencial, comercial y para telefonía pública). Los puntos de conexión terminal de la red se ubicarán, por regla general, en el límite del domicilio de EL CONSUMIDOR, salvo que éste desee pactar con TELNOR otra ubicación, y pague los cargos correspondientes.

3.3 SERVICIO MEDIDO LOCAL:

Es el cobro que surge del conteo mensual de las llamadas realizadas y completadas por EL CONSUMIDOR adicionales a las que pudieran estar incluidas en la renta mensual correspondiente a la línea telefónica.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Residencial: Con derecho a realizar hasta 100 (cien) llamadas locales libres de cargo.

SERVICIO MEDIDO para Líneas de Uso Comercial y para Operadores de Telefonía Pública: Sin derecho a llamadas locales libres de cargo.

3.4 LARGA DISTANCIA:

3.4.1. Internacional: Estas tarifas se aplican por minuto o fracción a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por TELNOR y hacia puntos de los Estados Unidos Continental o Canadá.

3.4.2. Mundial: Esta tarifa se aplica a las llamadas realizadas a nivel mundial de manera automática o con la asistencia de una operadora, desde los puntos conectados por la red explotada por TELNOR, hacia los países localizados en las cuatro regiones en que se ha dividido el mundo. Regiones:

1. Sudamérica, Caribe y Alaska.
2. Europa, África, Cuenca del Mediterráneo.
3. Centro América.
4. Resto del mundo, Israel y Hawái.

3.5 SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020):

Consiste en proporcionar un SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar). El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

3.5.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO:

El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto, toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada, dicha tarifa se encuentra registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT).

3.5.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA:

El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto toda vez que en el enlace de la comunicación le asiste a EL CONSUMIDOR una operadora telefónica; se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada o sobrecargo por informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR, dichas tarifas se encuentran registradas ante el IFT.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los costos aplicables a cada uno de los elementos que conforman los SERVICIOS en la página del IFT, en las Tiendas Telnor que se señalan en el sitio www.telnor.com o vía telefónica llamando al número 01 800 123 22 22 o en el sitio www.telnor.com.

4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

- Presentar Identificación Oficial Vigente (IFE, Pasaporte ó Cédula Profesional con fotografía).
- Comprobante de domicilio.
- Proporcionar los datos necesarios para identificar la ubicación del domicilio.
- Efectuar el pago por concepto de Gastos de Instalación.
- Acordar con TELNOR la fecha, y el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de contratación, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

SERVICIO, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

5. OBLIGACIONES DE TELNOR

Para la prestación de este SERVICIO TELNOR se compromete a:

- a) Instalar, mantener y operar la red pública Telefónica (en adelante "LA RED") hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR, desde que inicie la prestación de los SERVICIOS y hasta la conclusión de los mismos.
- b) Instalar el dispositivo de interconexión terminal (en adelante denominado como "DIT") en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR. EL CONSUMIDOR y TELNOR podrán pactar otra ubicación del DIT en el domicilio de aquel, previo pago del cargo correspondiente. A partir del DIT, que es propiedad de TELNOR hacia el interior del inmueble donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR el cableado será propiedad de éste último. El aparato telefónico podrá ser propiedad de EL CONSUMIDOR.
- c) Suministrar a solicitud de EL CONSUMIDOR, y mediante un cargo específico, un aparato telefónico, así como su instalación incluyendo el cableado necesario en el inmueble de EL CONSUMIDOR hasta el DIT.
- d) Mantener a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico, el cableado necesario dentro del inmueble de EL CONSUMIDOR.
- e) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento TELNOR bonificará a EL CONSUMIDOR en la primer factura (Recibo) un mes de renta básica por cada mes o fracción de retraso en la puesta en servicio. El cobro del SERVICIO será realizado hasta que se inicie la prestación del mismo.
- f) Facturar a EL CONSUMIDOR en la factura (Recibo) el importe por el consumo de los SERVICIOS contratados, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por el IFT y detallando en el caso de SERVICIO medido local, el número total de llamadas realizadas y el excedente a lo incluido o no en la renta básica. En el SERVICIO de larga distancia internacional o mundial se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración, fecha de cada llamada y tarifa.
- g) Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que EL CONSUMIDOR no reconozca, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por LA RED siempre y cuando EL CONSUMIDOR lo solicite.
- h) Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se presentó la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente TELNOR, hará el ajuste, compensación o bonificación correspondiente; si la queja es improcedente EL CONSUMIDOR deberá pagar a TELNOR el importe de los cargos reclamados o en su caso, y siempre que EL CONSUMIDOR así lo determine podrá acudir ante las autoridades que resulten competentes a efectos de ejercer los derechos de reclamación que le asistan.

- i) Proporcionar a solicitud de EL CONSUMIDOR, copia de la última factura (Recibo) en la oficina comercial que le corresponda, siempre y cuando dicha solicitud se realice en días y horas hábiles, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá identificarse de acuerdo a los requisitos de apartado 4.1 de ésta CONDICIÓN DEL SERVICIO en la oficina comercial en la que se presente.

6. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo de la contratación de los SERVICIOS son las siguientes:

- a) Pagar en las oficinas de TELNOR o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELNOR los gastos de instalación así como los cargos de servicios efectivamente prestados que aparezcan en la factura (Recibo), los cuales se facturarán mensualmente, por los conceptos de renta básica, SERVICIO medido, larga distancia internacional y mundial, productos e impuestos; y cualquier otro SERVICIO que TELNOR o cualquiera de sus filiales o subsidiarias proporcione a EL CONSUMIDOR. En el caso de los SERVICIOS de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de LA RED, se entenderá por autorización el sólo uso de los mismos efectivamente realizado por EL CONSUMIDOR.
- b) Pagar en las oficinas de TELNOR o en cualquier otro establecimiento autorizado por TELNOR los cargos derivados del uso de los SERVICIOS o contratación de productos y/o artículos suministrados por TELNOR, así como cualquier otro cargo de servicios o productos de TERCEROS que EL CONSUMIDOR haya aceptado con cargo a su factura (Recibo). Cualquier cargo relacionado con servicios o productos de TERCEROS que no sea reconocido por EL CONSUMIDOR deberá ser informado a TELNOR para efecto de que EL CONSUMIDOR no pague a TELNOR los cargos por dichos productos o servicios no reconocidos.
- c) Responsabilizarse de cualquier uso indebido o abuso que se le dé a la LÍNEA y/o INFRAESTRUCTURA instalada en el domicilio de EL CONSUMIDOR.
- d) Conectar a LA RED equipos terminales homologados o aprobados por TELNOR.
- e) Responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio.
- f) Solicitar en las oficinas de TELNOR y/o consultar en www.telnor.com su estado de adeudos o copia de la factura (Recibo), antes de la fecha límite de pago cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.

7. CAMBIO DE DOMICILIO

EL CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de domicilio del SERVICIO, utilizando los medios que TELNOR ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que TELNOR efectuará el cambio, si cuenta con las facilidades técnicas necesarias en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR presente la solicitud correspondiente. Por su parte EL CONSUMIDOR se compromete a pagar a TELNOR las tarifas autorizadas por el IFT por el cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

8. EQUIPO TERMINAL

EL CONSUMIDOR podrá adquirir o contratar de TELNOR o del proveedor que más convenga a sus intereses; los aparatos, accesorios, cableado



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

interno, instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás SERVICIOS.

9. SUPERVISIÓN

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de TELNOR, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.

10. CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DIT

Cuando EL CONSUMIDOR necesite algún cambio o movimiento en las instalaciones del cableado interno, podrá hacerlo cuando no afecte la ubicación del DIT. Si es necesaria la reubicación de éste, la deberá solicitar por escrito a TELNOR pagando las tarifas aprobadas por el IFT, para tal efecto TELNOR se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva y lo facturará una vez concluidos los trabajos de reubicación respectivos.

11. PERTURBACIÓN EN EL SERVICIO

TELNOR no contrae responsabilidad por las perturbaciones originadas en las comunicaciones por caso fortuito o de fuerza mayor, que impida parcial o totalmente el funcionamiento de LA RED para la prestación del SERVICIO salvo que, mediante comprobación plena, resulte que: (1) tales perturbaciones fueron causadas por falta de protección a LA RED o negligencia imputables a TELNOR, y (2) los SERVICIOS se interrumpan por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas; en cuyos casos TELNOR procederá a efectuar la bonificación correspondiente en términos de lo establecido en el Contrato.

12. ADEUDOS

TELNOR podrá facturar cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados, dichos adeudos estarán debidamente desglosados en la factura (Recibo) que emite TELNOR a EL CONSUMIDOR.

13. DIRECTORIO TELEFÓNICO

TELNOR proporcionará a EL CONSUMIDOR anualmente y en forma gratuita un directorio telefónico que cubra el área urbana del domicilio donde se contrató la línea y que contenga el nombre, número telefónico asignado, domicilio y código postal de los suscriptores, salvo que EL CONSUMIDOR haya solicitado la asignación de privacidad de manera gratuita.

14. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO

EL CONSUMIDOR podrá solicitar por escrito el cambio de número telefónico asignado, y TELNOR efectuará el cambio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, solamente si cuenta con las facilidades técnicas necesarias, facturando a EL CONSUMIDOR las tarifas autorizadas por el IFT, una vez que se haya realizado.

15. PROHIBICIONES

No le es permitido a EL CONSUMIDOR:

- Remover o cambiar de ubicación el DIT o
- Instalar extensiones de servicio en domicilio diferente al estipulado al contratado.

- Conectar cualquier dispositivo terminal que tenga por objeto la realización de cualquiera de los siguientes actos: (i) Comercialización o reventa del SERVICIO; y/o (ii) terminar, transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en una ciudad o país; y (iii) efectuar regreso de llamadas (call back) y puenteo de llamadas (by pass). La inobservancia de lo anterior, faculta a TELNOR la suspensión de los SERVICIOS e incluso, la cancelación de presente documento, sin perjuicio de exigir del CONSUMIDOR el pago de las contraprestaciones adeudadas.

No le es permitido a TELNOR:

- Suspender el SERVICIO por una causa diferente a las estipuladas en la cláusula Séptima del Contrato.
- Negar a EL CONSUMIDOR la portabilidad de su número telefónico a otro proveedor de telefonía fija.
- Realizar cambios en las tarifas del SERVICIO sin que éstas hayan sido registradas en el IFT.

16. REANUDACIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión temporal del SERVICIO por causas imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá:

- En su caso, realizar el pago de sus adeudos; y/o
- En su caso, retirar de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por TELNOR, así como en su caso, pagar los daños y perjuicios ocasionados a LA RED; y/o
- En su caso, regularizar la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT

En todos los casos de suspensión anteriormente señalados, TELNOR reanudará la prestación del mismo, a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reanudación del servicio conforme a la tarifa registrada ante el IFT, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, a partir del momento en que se efectuó el pago del cargo por reanudación del servicio correspondiente conforme a la tarifa registrada ante el IFT y se hayan realizado las acciones descritas en el párrafo anterior.

17. LUGAR, FECHA Y HORARIO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO

De contarse con la infraestructura y facilidades técnicas necesarias para la prestación de los SERVICIOS en el domicilio del CONSUMIDOR, la instalación de la infraestructura requerida en dicho sitio se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de conformidad con las siguientes fechas y horarios aproximados:

Fechas:

Horarios:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de telefonía básica que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y
 firma de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o
 Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

1. DESCRIPCIÓN

Es el SERVICIO que se provee a EL CONSUMIDOR para que curse tráfico de voz entre dos o más localidades de países diferentes.

2. MODALIDADES DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA (LD)

1. LD Internacional:

- 1.1 LD EUA y Canadá Teléfono a Teléfono.
- 1.2 LD EUA y Canadá Persona a Persona.

2. LD Mundial:

- 2.1 Lada 00 Servicio Automático Mundial Teléfono a Teléfono.
- 2.2 Lada 00 Servicio Automático Mundial Persona a Persona.

**3. Servicio Vía Operadora Internacional y Mundial:
Internacional (090)**

- 3.1 Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 3.2 Servicio De Operadora Persona a Persona.

Mundial

- 3.3 Servicio De Operadora Teléfono a Teléfono.
- 3.4 Servicio de Operadora Persona a Persona.

Sobrecargos por Servicios Especiales

- 3.5 Cargo por Conferencias por Cobrar.
- 3.6 Cargo por Tiempo y Costo.
- 3.7 Cargo por Informe.

- 3.8 Cargo a un tercer número o tarjeta de crédito.

4. SERVICIO 800

- 4.1 Lada 800 Empresarial Nacional.
- 4.2 Lada 800 Empresarial Internacional Entrante.
- 4.3 Lada 800 Empresarial Internacional Saliente.
- 4.4 Lada 800 Empresarial Mundial Entrante.
- 4.5 Lada 800 Empresarial Mundial Saliente.

3. LD INTERNACIONAL

3.1. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ TELÉFONO A TELÉFONO

SERVICIO automático teléfono a teléfono con pago origen, el cual se proporciona aplicando la tarifa plena por periodos de minuto o fracción.

3.2. LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ PERSONA A PERSONA

SERVICIO automático persona a persona con la asistencia de una operadora, con cobro al número telefónico de destino o al número de origen. Para lo anterior se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telnor.com.

4. LD MUNDIAL

4.1. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL TELÉFONO A TELÉFONO

Este SERVICIO permite la comunicación mundial teléfono a teléfono de manera automática con pago origen, facturando inicialmente un minuto como cobro mínimo.

4.2. LD AUTOMÁTICA MUNDIAL PERSONA A PERSONA

Este SERVICIO permite la comunicación de persona a persona con asistencia de una operadora para la tramitación de la llamada, con cobro al número que originó la llamada (pago-origen) aplicando las tarifas (plena o reducida) facturando como período mínimo inicial 3 (tres) minutos y subsecuentemente por minuto.

5. SERVICIO VÍA OPERADORA INTERNACIONAL Y MUNDIAL

5.1. SERVICIO ESPECIALIZADO CON APOYO DE OPERADORA (020)

Consiste en proporcionar un SERVICIO especializado de atención y conexión de llamadas a un número o con personas específicas con la asistencia de una operadora con cobro al número telefónico que originó la llamada o al número que recibe la llamada (por cobrar). El SERVICIO se ofrece en dos modalidades Teléfono a Teléfono y Persona a Persona.

5.1.1. SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO

EL SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto. En este SERVICIO se puede hacer un sobrecargo cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada.

5.1.2. SERVICIO PERSONA A PERSONA

El SERVICIO tiene un cargo fijo más un cargo adicional por minuto. En este SERVICIO se pueden hacer sobrecargos cuando la llamada es por cobrar, o cuando EL CONSUMIDOR solicite informe de tiempo y costo de la llamada o sobrecargo por informe cuando una llamada persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR.

5.2. SERVICIO, VÍA OPERADORA INTERNACIONAL (090)

5.2.1. SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Para lo anterior se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telnor.com.

5.2.2. SERVICIO PERSONA A PERSONA

EL SERVICIO se proporciona con cobro al número de origen o número de destino, sin descuento en las tarifas por lo que ésta, sin excepción, será la misma durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Para lo anterior, se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telnor.com.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

5.3 SERVICIO VÍA OPERADORA MUNDIAL (090)

5.3.1 SERVICIO TELÉFONO A TELÉFONO
EL SERVICIO permite al CONSUMIDOR realizar llamadas mundiales de teléfono a teléfono con un periodo mínimo de facturación inicial de 3 (tres) minutos, la tarifa varía dependiendo la región destino, se aplica tarifa única durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

5.3.2 SERVICIO PERSONA A PERSONA
EL SERVICIO permite al CONSUMIDOR realizar llamadas mundiales de persona a persona con asistencia de una operadora para tramitar sus llamadas, con pago en origen, destino o cargo a un tercer número de la población desde donde se hace la llamada. La tarifa se aplica a las llamadas por minutos o fracción, facturando un periodo mínimo inicial de 3 (tres) minutos, esta varía dependiendo de la región destino u origen de la llamada. EL SERVICIO aplica tarifa única durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

5.4 SOBRECARGOS POR SERVICIOS ESPECIALES

5.4.1 CONFERENCIAS POR COBRAR
En el caso de llamadas Nacionales, Internacionales y/o Mundiales, toda vez que interviene una operadora se aplica una cuota adicional conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telnor.com.

5.4.2 CARGO POR TIEMPO Y COSTO
Cuando se solicite tiempo y costo de una llamada Nacional se hará un cargo fijo de la tarifa vigente del servicio persona a persona via operadora, la cual podrá ser consultada en la página www.telnor.com.

Cuando se solicite de una llamada Internacional ó Mundial, se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada.

5.4.3 CARGO POR INFORME
En el caso de que una llamada Nacional de persona a persona no se lleve a cabo por causas ajenas a TELNOR, se hará un cargo por "Empleo de Operadora" el cual consistirá en un cargo fijo de la tarifa vigente del SERVICIO de persona a persona correspondiente.

Para las llamadas Internacionales y Mundiales cuando se solicite este SERVICIO para las conferencias persona a persona no completadas, se hará un sobrecargo equivalente a un minuto de la tarifa inicial de teléfono a teléfono que corresponda a la clave tarifaria de la llamada.

5.4.4 CARGO A UN TERCER NÚMERO O A TARJETA DE CRÉDITO
A las llamadas Internacionales y Mundiales con cargo a un tercer número o con cargo a tarjeta de crédito se les aplicará un sobrecargo, toda vez que interviene una operadora conforme a la tarifa registrada en el IFT, publicadas en la página www.ift.org.mx y www.telnor.com.

6. SERVICIO 800

Es el SERVICIO que le permite al CONSUMIDOR contratante tener un cobro revertido por recibir llamadas locales dentro del territorio nacional, Internacionales o Mundiales sin costo de Larga Distancia para el CONSUMIDOR que efectúa la llamada.

6.1 LADA 800 EMPRESARIAL NACIONAL

Es el SERVICIO que permite a EL CONSUMIDOR comercial y residencial recibir llamadas Nacionales a través de un número 800 que incluye funciones avanzadas que le permiten definir el origen, destino, horario y

llamadas específicas que desea recibir, enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina y que cumpla con los requisitos correspondientes. Formato de Marcación: 01 + 800 + 7 dígitos.

6.2 LADA 800 INTERNACIONAL ENTRANTE

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR contratante recibir llamadas de Larga Distancia Automática proveniente de los Estados Unidos, sin costo de Larga Distancia para EL CONSUMIDOR que las efectúa (cargo revertido). Este SERVICIO se contrata en México y se promociona en los Estados Unidos. Formato de Marcación desde los Estados Unidos: 1-800/, 1-888/, 1-877/, 1-866/, 1-855/, 1-844/, 1-833 + 7 dígitos.

6.3 LADA 800 INTERNACIONAL SALIENTE

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR ubicado en el Territorio Nacional realizar llamadas de Larga Distancia Automática a los Estados Unidos, sin costo de Larga Distancia para EL CONSUMIDOR que las efectúa. Este SERVICIO se contrata en los Estados Unidos y se publica en México. Formato de Marcación: 001+800/, 001+888/, 001+877/, 001+866/, 001+844/, 001+833 + 7 dígitos.

6.4 LADA 800 MUNDIAL ENTRANTE

Es el SERVICIO que permite a EL CONSUMIDOR Comercial y Residencial recibir llamadas de Larga Distancia Automática Mundial a través de un número 800 (siempre y cuando se generen en un país con los que TELNOR tiene convenio), enrutando y protegiendo las mismas, todo esto con cargo al número que EL CONSUMIDOR defina.

6.5 LADA 800 MUNDIAL SALIENTE

Es el SERVICIO que le permite a EL CONSUMIDOR ubicado en el Territorio Nacional realizar llamadas de Larga Distancia Automática Mundial, sin costo de Larga Distancia. Este SERVICIO se contrata en cada uno de los países y se publica en México. Formato de Marcación: 001 + 800 + 123-X1X2X3X4.

Los precios y/o tarifas aplicables a cada una de las modalidades de Larga Distancia Internacional y Mundial, se especifican en el IFT o en las Tiendas Telnor o en la página de internet www.telnor.com.

7. OBLIGACIONES DE TELNOR

- Para la prestación de este SERVICIO, TELNOR se obliga a:
- a) Iniciar la prestación del SERVICIO dentro del plazo de 5 (cinco) días, posterior a la fecha de instalación del SERVICIO.
 - b) Facturar en el recibo telefónico el importe por el consumo del SERVICIO contratado, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por las autoridades competentes.
 - c) Facturar en el recibo cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados.

8. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

EL CONSUMIDOR se compromete y obliga a pagar a TELNOR el importe de los SERVICIOS de Larga Distancia conforme a las tarifas vigentes y/o los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados y que EL CONSUMIDOR no haya cubierto oportunamente.





Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

9. VIGENCIA

La vigencia de éstas **CONDICIONES DEL SERVICIO** comenzará a partir de la fecha de firma del presente instrumento y permanecerá por tiempo indeterminado, hasta en tanto alguna de las PARTES lo de por terminado de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco.

10. TARIFAS

Las tarifas de los servicios descritos en el presente documento se encuentran previamente registradas en el IFT y están disponibles en la página www.ift.org.mx, www.telnor.com y en las Tiendas Telnor.

Leídas las **CONDICIONES DEL SERVICIO** de Larga Distancia que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes **CONDICIONES DEL SERVICIO** antes descritas y firmo de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

TELÉFONOS DEL NOROESTE



Handwritten signature

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

1. DESCRIPCIÓN

La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso gratuito que le permite a EL CONSUMIDOR mantener su número(s) telefónico(s) en caso de que cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

2. AMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD

La portabilidad numérica aplica:

- Del SERVICIO local fijo al SERVICIO local fijo.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

3. PARTES QUE INTERVIENEN

EL CONSUMIDOR: persona física o moral.

Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones: persona física o moral que cuenta con una concesión para explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

Proveedor Asignatario: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones el cual, de conformidad con el Plan de Numeración, tiene asignada numeración.

Proveedor Donador: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el CONSUMIDOR mantenía una relación contractual.

Proveedor Receptor: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el CONSUMIDOR adquiere una relación contractual.

4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD

Portabilidad del Número Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

Portabilidad del Número No Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

5. PROCESO DE PORTABILIDAD

Es el proceso mediante el cual un CONSUMIDOR ejerce su derecho a conservar su número telefónico, geográfico o no geográfico, al cambiar de proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

6. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD

SUSCRIPTORES DEL SERVICIO LOCAL FIJO Y NUMEROS NO GEOGRÁFICOS.

PERSONAS FÍSICAS.

- **NIP de Confirmación:** (Número de Identificación Personal) que EL CONSUMIDOR obtiene al marcar el 051 desde el número telefónico a portar

- El número telefónico a portar.
 - Identificación Oficial de EL CONSUMIDOR.
- NOTA:** Para los números No Geográficos y la Recuperación de números cancelados, se requiere llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.

PERSONAS MORALES.

- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad, disponible en las Tiendas Telnor y en la página de internet www.telnor.com
- Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades suficientes para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante legal de EL CONSUMIDOR que suscribe el Formato de Solicitud de Portabilidad.

DEPENDENCIAS, ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEMÁS SUJETOS Y ÓRGANOS DE DERECHO PÚBLICO.

- Identificación Oficial del Funcionario.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad disponible en las Tiendas Telnor y en la página de internet www.telnor.com.
- Documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades suficientes para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la Dependencia, Entidad Gubernamental, Sujeto y Órganos de Derecho Público, disponible en las Tiendas Telnor y en la página de internet www.telnor.com.

7. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El Proceso de Portabilidad inicia con el registro de la solicitud de Portabilidad en el Sistema de Transferencia Electrónica (STE), ingresando la información y/o adjuntando la documentación correspondiente.

B. DERECHOS DEL CONSUMIDOR PARA PORTAR SU NÚMERO TELEFÓNICO

EL CONSUMIDOR de telefonía tiene derecho a:

- Conservar de manera gratuita, el número fijo a través del cual reciben el servicio de telecomunicaciones, con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hubiesen transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales (Plazo Máximo de Recuperación);
- Recibir la orientación y el apoyo necesario por parte de TELNOR para realizar un trámite de portabilidad, y para el caso de CONSUMIDORES con discapacidad, dicha orientación y apoyo deberá brindarse de conformidad con las disposiciones aplicables;
- Sin perjuicio de los mecanismos para reactivación de números que TELNOR tenga establecidos, cuando los CONSUMIDORES hubiesen cancelado los servicios telefónicos sin haber transcurrido el Plazo Máximo de Recuperación, tendrán derecho a iniciar un Proceso de Recuperación de Números para que éstos sean activados por otro Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones mediante un trámite de portabilidad;



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
 PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio:
 Servicio:
 Expediente:
 Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 PFC.H.C.1/228/2016
 179-2016

d) Exigir el cumplimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas para portar un número, las cuales se contarán a partir del momento en que TELNOR haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR y éste último haya manifestado expresamente su consentimiento para que TELNOR programe la ejecución de la portabilidad del número; o en su caso, EL CONSUMIDOR podrá determinar una fecha posterior para ejecutar la portabilidad del número siempre que la fecha señalada por el CONSUMIDOR no exceda de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que TELNOR haya concluido la instalación de la infraestructura física correspondiente;

e) A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitar de manera automática la relación contractual con el Proveedor Donador o con TELNOR, en aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos respectivos.

Lo anterior, no exentará a los CONSUMIDORES de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, la devolución de equipos que no sean de su propiedad; el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la cancelación anticipada que, en su caso se establezcan y se registren en la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante PROFECO) e IFT;

f) Que las comunicaciones que se originen o terminen en el número portado, no sean discriminadas en términos de calidad de servicio y tarifas, con respecto de aquellas realizadas hacia números no portados;

g) Solicitar y recibir su NIP de Confirmación para el caso que lo requiera;

h) Acceder a un Sistema de Información que le permitirá consultar el estado de su solicitud de portabilidad;

i) Cancelar de manera gratuita el Proceso de Portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio;

j) Ejercer los derechos que le correspondan si la portación no se ejecuta en los plazos aquí establecidos, o en la fecha comprometida por TELNOR;

k) Cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a TELNOR cuando se haya solicitado la Portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al CONSUMIDOR;

l) A la protección de los datos personales proporcionados para tramitar la portabilidad, en términos de las leyes aplicables, y

m) A no ser contactado por el Proveedor Donador a partir de que inicie un proceso de portabilidad y hasta 15 (quince) días naturales posteriores a la ejecución de la portabilidad.

9. OBLIGACIONES DE TELNOR

a) Para la prestación de este SERVICIO TELNOR se compromete a: Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.

b) Requerir la información que, para este trámite, sea indispensable de conformidad con lo indicado por la autoridad.

c) Tramitar las solicitudes de Portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades establecidas en la normatividad aplicable.

d) Dar seguimiento al Proceso de Portabilidad.

e) Mantener comunicación con la Base de Datos de Portabilidad a través del sistema de transferencia electrónica.

f) Utilizar única y exclusivamente los datos personales de EL CONSUMIDOR para la realización de los trámites de portabilidad.

g) Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes y los costos adicionales en materia de señalización.

h) Realizar la portabilidad del número solicitado en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de que TELNOR haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR o en su caso, en la fecha solicitada por el CONSUMIDOR de conformidad con lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica.

i) No imponer condiciones que inhiban la portabilidad del número telefónico, para lo cual, en caso de que el CONSUMIDOR hubiese adquirido de TELNOR otros SERVICIOS bajo el Contrato, TELNOR deberá individualizarlos y facturarlos de forma independiente siempre que el CONSUMIDOR presente previamente una solicitud expresa y por escrito requiriendo la facturación individualizada e independiente de los SERVICIOS contratados.

10. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR

Las obligaciones que EL CONSUMIDOR asume con motivo del SERVICIO son las siguientes:

a) Entregar la información y requisitos aplicables para solicitar la portabilidad indicados en el punto 6.

b) Reconocer y aceptar que el hecho de solicitar la portabilidad de su número no lo exime de la responsabilidad de seguir efectuando el pago de otros SERVICIOS o productos facturados y/o financiados por TELNOR mediante la factura (Recibo) que este último expide.

c) Aceptar los términos y condiciones que regulan el Proceso de Portabilidad.

d) Aceptar los plazos que la autoridad establezca para efecto de cumplir con el trámite de portabilidad.

e) La no exención de la devolución de equipos que no sean de su propiedad, el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la cancelación anticipada que, en su caso se establezcan y se registren ante la PROFECO e IFT.

11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO CON EL PROVEEDOR DONADOR O CON TELNOR SIN NUMERACIÓN ASIGNADA

EL CONSUMIDOR acepta y reconoce que la presentación de la Solicitud de Portabilidad, implica su solicitud y consentimiento de terminar la relación contractual con el Proveedor Donador o con TELNOR, únicamente respecto de los SERVICIOS de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados. La terminación de dichos SERVICIOS se hará efectiva a partir de la fecha de ejecución de la Portabilidad de los números.



Handwritten mark or signature.

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

Lidas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Portabilidad que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ de _____

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y firmo de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

TELNOR



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)

PRIMERA. DEFINICIONES

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, conectores, microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica, en su caso si EL CONSUMIDOR decide utilizar el servicio de correo electrónico de TELNOR le serán aplicables las políticas de uso que se encuentran disponibles

<http://www.telnor.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html>. En ningún caso será condición el uso del correo electrónico para la prestación del SERVICIO.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar a EL CONSUMIDOR en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección IP que cambia cada vez que EL CONSUMIDOR se conecta a Internet, su asignación la realiza el proveedor de Internet.

EL CONSUMIDOR: Persona física que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR; (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal comercial con los que TELNOR cuenta.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Conjunto de elementos que identifican a EL CONSUMIDOR en particular, los cuales se indican a continuación:

a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre seleccionado unilateralmente por EL CONSUMIDOR como identificación propia, para acceder y usar el SERVICIO. Este nombre puede ser diferente del nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que haya contratado el SERVICIO.

b) **CONTRASEÑA (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por EL CONSUMIDOR, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de cómputo de escritorio ó portátil y/o cualquier otro dispositivo electrónico propiedad de EL CONSUMIDOR que sea compatible para el uso del SERVICIO.

EQUIPO TERMINAL: dispositivo modem propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, incluyendo aquellos dispositivos que cumplan con las siguientes características: (1) modem con tecnología ADSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (2) modem con tecnología VDSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (3) equipo terminal de red (NTU por sus siglas en idioma inglés) basado en el

estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; o (4) cualquier otro modem o equipo terminal basado en un estándar internacional superior al IEEE 802.11 b/g/n y ac; propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet. EL CONSUMIDOR podrá consultar las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: www.telnor.com/modem.

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR.

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR, (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal que TELNOR tenga disponible.

IP: Por sus siglas en ingles "Internet Protocol" y se considera un protocolo o normatividad técnica para enviar y recibir datos a la Internet.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el software de acceso (CD), manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

LÍNEA TELNOR: Línea de telefonía básica directa residencial, alámbrica, que EL CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELNOR, para que EL CONSUMIDOR esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access ó LÍNEAS TELNOR donde EL CONSUMIDOR esté utilizando servicios no compatibles con el SERVICIO.

SERVICIO: consiste en el servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado por TELNOR a través de la LÍNEA TELNOR, el cual permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR.

SESIÓN DE INTERNET: Solicitud de acceso que realiza EL CONSUMIDOR para intercambiar información entre el EQUIPO TERMINAL y la red mundial de Internet.

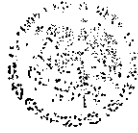
VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo "1" de estas CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de TELNOR podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELNOR, la cual se



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

encuentra disponible para el CONSUMIDOR en la página: www.telnor.com

Para hacer uso del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá ingresar los datos de la CUENTA DE INTERNET, y a partir de ese momento podrá enviar y/o recibir información vía electrónica de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada. El SERVICIO será prestado con IP DINÁMICA y bajo la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR.

El SERVICIO le permitirá a EL CONSUMIDOR hacer uso del servicio de telefonía básica y de Internet simultáneamente, sin que la conversación en su LÍNEA TELNOR afecte la velocidad de acceso a Internet correspondiente a la modalidad del SERVICIO elegida.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción previo aviso, uso, acceso a los SERVICIOS con contraseña o pago de los SERVICIOS (en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula Segunda del Contrato); dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones a las mismas que, en su oportunidad, le sean informadas por TELNOR.

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR se contratará a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR, (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; o bien; (iv) cualquier canal que TELNOR tuviese disponible a la fecha de contratación.

Cuando EL CONSUMIDOR obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, la modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR al momento de solicitar la contratación del SERVICIO llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR quedará sujeta, en todo momento, a la condición de que TELNOR cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho servicio.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELNOR, no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELNOR le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELNOR tenga disponible ó (ii) se proceda a la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de este instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, en donde se indicará la viabilidad del mismo.

Para que TELNOR pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista la disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT las cuales podrán ser consultadas en www.telnor.com. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELNOR ajustará el Cargo Mensual correspondiente, de conformidad con las tarifas y condiciones comerciales vigentes para dicha modalidad.

CUARTA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

Para que EL CONSUMIDOR esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

a) La LÍNEA TELNOR:

- no tenga adeudos vencidos;
- no tenga trámites en proceso de ejecución relacionados con los SERVICIOS;
- no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y
- pertenezca a una zona de cobertura donde TELNOR cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.

b) Cuente con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO.

QUINTA. CANCELACIÓN PREVIA A LA ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cuyo caso deberá dar aviso, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 siempre y cuando EL CONSUMIDOR no haya recibido el KIT DE CONEXIÓN, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR.

Cabe señalar que, si EL CONSUMIDOR solicita la cancelación posterior a la recepción del KIT DE CONEXIÓN, dicha solicitud será considerada como una terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO en los términos de la condición Décima Novena de este instrumento.

SEXTA. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

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

SÉPTIMA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El SERVICIO será activado en la LÍNEA TELNOR en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá notificarlo, al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, lo anterior con el objeto de verificar si



TEL

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del SERVICIO. TELNOR realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existan las facilidades técnicas referidas, quedando obligado EL CONSUMIDOR a instalar el KIT DE CONEXIÓN y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELNOR que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELNOR procederá a dar por terminado el presente instrumento, de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de estas CONDICIONES DEL SERVICIO.

NOVENA SOPORTE TÉCNICO

El SERVICIO contará con soporte técnico durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, en caso de que:

- EL CONSUMIDOR requiera información para la configuración del EQUIPO TERMINAL en su EQUIPO DE CÓMPUTO; o
- Se presente una falla en el SERVICIO y/o EQUIPO TERMINAL (en lo sucesivo, "CASO DE FALLA").

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en los ACCESORIOS, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

DÉCIMA REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, con el objeto de que éste proceda a determinar si la falla se origina en la LÍNEA TELNOR o en el EQUIPO TERMINAL.

En caso de que la falla del SERVICIO se origine en el EQUIPO TERMINAL, se procederá de acuerdo con lo siguiente: (i) si la falla del EQUIPO TERMINAL no es atribuible a EL CONSUMIDOR, TELNOR realizará el reemplazo del mismo sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; y (ii) si la falla es resultado de daño, afectación o robo del EQUIPO TERMINAL, causado por EL CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL, de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será cobrado en la factura (Recibo); en ambos

casos, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA PRIMERA CUENTA INTERNET

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

DÉCIMA SEGUNDA CORREO ELECTRÓNICO

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR consultar en su CORREO ELECTRÓNICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRÓNICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRÓNICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELNOR no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRÓNICO de EL CONSUMIDOR y de los que él emita, en virtud de que TELNOR no puede tener acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

DÉCIMA TERCERA APLICACIONES

TELNOR podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO de EL CONSUMIDOR y sin generar invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique TELNOR, en el entendido que en caso de que EL CONSUMIDOR no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELNOR no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

DÉCIMA CUARTA POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL



[Handwritten signature]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

- SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición Décima Novena de este instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Dado que la Internet es una red pública internacional, TELNOR no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELNOR no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- h) Siendo Internet una red de redes públicas, TELNOR no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO DE CÓMPUTO.
- i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.
- j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso, TELNOR podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios, como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.
- l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.
- m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELNOR no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.
- n) TELNOR podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- o) Internet es un servicio público de carácter internacional, por lo que TELNOR no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO, por lo que TELNOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.
- q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO con el dominio seleccionado por EL CONSUMIDOR o cualquier otro dominio que TELNOR determine, por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELNOR deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELNOR cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en la condición Vigésima de este instrumento.
- r) TELNOR no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en la LÍNEA TELNOR imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que EL CONSUMIDOR tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELNOR; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELNOR en los términos de la condición Décima Tercera de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELNOR las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

- Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por la habilitación del SERVICIO, con base a las tarifas y políticas vigentes del SERVICIO. Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el periodo de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.
- Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por concepto del SERVICIO.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros SERVICIOS que se le presten a EL CONSUMIDOR y por ende no incluye cargos, tales como, servicio medido, larga distancia o cualquier otro servicio contratado en la LINEA TELNOR.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través de la factura (Recibo) y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en la factura (Recibo) correspondiente como resultado de la baja o terminación de la LINEA, éstos se facturarán conforme a lo establecido, en el Contrato.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe la factura (Recibo) en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web www.telnor.com, ó bien solicitar de manera gratuita una copia en cualquier Tienda Comercial de TELNOR, dentro del horario de atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes, y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las PARTES acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CONSUMIDOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura (Recibo), TELNOR procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Las tarifas mencionadas deberán estar registradas en el IFT de manera previa y ser consultables física, telefónicamente o vía Internet.

DÉCIMA SEXTA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELNOR y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o Imagen de negocios de TELNOR o de cualesquiera de sus clientes.

Estas CONDICIONES DEL SERVICIO no autorizan y por lo tanto no permiten: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país; así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de EL CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que EL CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CONSUMIDOR.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio a EL CONSUMIDOR deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en

México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación Mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste cuenta con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO contratado en su domicilio, EL CONSUMIDOR deberá contactar a TELNOR de manera inmediata a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 018001232222, ó 2) acudiendo a cualquiera de las tiendas TELNOR; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso lo que le permitirá a EL CONSUMIDOR prevenir o evitar un mal uso o abuso del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determine por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el SERVICIO es de carácter residencial para su uso en el hogar por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de Internet. EL SERVICIO contratado podrá establecer un límite por ciclo mensual en la capacidad de transferencia de datos aplicable (capacidad para enviar o recibir información), cuando se establezca en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes registradas ante PROFECO. En tales casos, EL CONSUMIDOR podrá utilizar la capacidad de transferencia de datos contratada, para lo cual EL CONSUMIDOR podrá consultar su volumen de datos consumidos mediante la herramienta que TELNOR ponga a su disposición para tal efecto. Previamente a que EL CONSUMIDOR alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos que le corresponda, TELNOR le comunicará a EL CONSUMIDOR, por cualquier medio, incluido el electrónico el precio vigente por Gigabyte adicional, el cual deberá contar con registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT"). Las PARTES acuerdan que, en caso de que se alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos mensual y EL CONSUMIDOR no haya solicitado la suspensión del SERVICIO, ello significará que EL CONSUMIDOR está de acuerdo en que se le continúe prestando el SERVICIO conforme al precio por Gigabyte adicional que le haya sido informado.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento.

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

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/228/2016
179-2016

ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR permitir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad que eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN de EL CONSUMIDOR, éste lo deberá reportar inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

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

DÉCIMA OCTAVA VIGENCIA

La vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO serán por tiempo indeterminado y entrarán en vigor a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR contrate el SERVICIO.

DÉCIMA NOVENA TERMINACIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELNOR, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 o, bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA CANCELACIÓN

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se cancelarán en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

a. Cambie su domicilio, sin el aviso correspondiente a TELNOR de conformidad con lo estipulado en la condición Octava de éste instrumento.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Infinitum Hogar que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y firmo de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

b. Contravenga lo estipulado en la condición Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

c. No acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO sean canceladas, EL CONSUMIDOR se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA PRIMERA ANEXOS

Los anexos de estas CONDICIONES DEL SERVICIO forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA SEGUNDA NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que las PARTES deban darse conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELNOR:

Av. Pio Pico No. 1525 Zona Centro,
C.P. 22000, Tijuana, Baja California.

EL CONSUMIDOR:

Domicilio registrado en la LÍNEA TELNOR en la cual se contrató el SERVICIO.

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las PARTES se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las PARTES no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán válidamente practicadas en los domicilios indicados en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

ANEXO "1"
 MODALIDADES DEL SERVICIO

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en Inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Area Network.

SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
Infinitem 1000	hasta* 1 Mbps	Hasta* 128 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 2 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 2 Mb	hasta* 2 Mbps	hasta* 256 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 5 Mb	hasta* 5 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Infinitem 333.
Infinitem 10 Mb	hasta*10 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Conectes. Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 20 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 20 Mb	hasta*20 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Acerques.
Infinitem 40 Mb	hasta*40 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Todo México Sin Límites. Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 50 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 190 Mb	hasta*190Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Velocidad Infinitem 200 Mbps exclusiva de Paquete Conectes.
Infinitem 200 Mb	hasta* 200 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Infinitem 1499.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

000033



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

*La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

*EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELNOR, lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web: www.telnor.com, (b) aviso en la factura (Recibo), y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXIÓN:

Alámbrico
WiFi

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELNOR aplicará las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO, por gasto de habilitación y renta mensual.

Cualquier EQUIPO TERMINAL, puede ser utilizado para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si EL CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL

1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELNOR; se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación. TELNOR entregará a EL CONSUMIDOR un EQUIPO TERMINAL que cumpla con las características y las funcionalidades necesarias para la prestación del SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telnor.com; (ii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; ó bien, (iii) cualquier canal que TELNOR tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, EL CONSUMIDOR podrá recoger el KIT DE CONEXIÓN en la Tienda Comercial TELNOR más cercana al domicilio registrado en su LÍNEA TELNOR.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por EL CONSUMIDOR como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) realizar la instalación del EQUIPO TERMINAL y demás componentes del mismo, así como llevar a cabo la configuración del SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho KIT DE CONEXIÓN. En ningún caso TELNOR será responsable de la instalación y/o configuración del EQUIPO DE CÓMPUTO.

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR, se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por EL CONSUMIDOR, deberá reportar lo anterior, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN. Se procederá a sustituir el KIT DE CONEXIÓN, siempre y cuando EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

2. EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia EL CONSUMIDOR se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso, conectar dicho EQUIPO TERMINAL a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo, sin costo para EL CONSUMIDOR, cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

Para el funcionamiento del EQUIPO TERMINAL, será necesario que EL CONSUMIDOR conecte dicho EQUIPO a una instalación eléctrica que

cumpla con los requisitos técnicos determinados por el fabricante del mismo, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados en el manual, sean necesarios.

En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELNOR podrá dar por terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO conforme a los términos y condiciones de la condición Vigésima de éste instrumental.

Las modificaciones, que por solicitud de EL CONSUMIDOR se realicen al EQUIPO TERMINAL y que tengan un costo para EL CONSUMIDOR, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota, sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Queda prohibido a EL CONSUMIDOR realizar cualquier modificación al EQUIPO TERMINAL o conectar al mismo, aparatos y/o dispositivos diferentes a los ACCESORIOS y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes le informará a EL CONSUMIDOR tal situación y en la fecha que acuerden las PARTES, se procederá a recoger en el domicilio de EL CONSUMIDOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado o bien se invitará a EL CONSUMIDOR a acudir a cualquier Tienda TELNOR a devolver el KIT DE CONEXIÓN. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO, TELNOR procederá a bonificar, en la siguiente factura (Recibo), las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, TELNOR procederá a reemplazar el mismo, siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falta del SERVICIO, EL CONSUMIDOR puede optar por acudir a la Tienda TELNOR a realizar el cambio del EQUIPO TERMINAL previa entrega del EQUIPO TERMINAL dañado. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que, si EL CONSUMIDOR no devuelve el EQUIPO TERMINAL en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELNOR, en una sola





Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

exhibición, el cargo que se establece en el numeral Séptimo del presente Anexo, mismo que será facturado a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura (Recibo). Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, EL CONSUMIDOR reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

El reemplazo del EQUIPO TERMINAL se llevará a cabo en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha y hora en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL que presentó la falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

5. CAMBIO DE EQUIPO TERMINAL.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR, se entregará el nuevo KIT DE CONEXIÓN en ese mismo momento.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento del EQUIPO TERMINAL sean atribuibles a EL CONSUMIDOR éste deberá cubrir a TELNOR el costo de la reparación o reposición correspondiente.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN, será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

6. FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL.

Las PARTES acuerdan que, en caso de que el EQUIPO TERMINAL presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al número 01 800 123 22 22, a efecto de que éste sea sustituido por otro EQUIPO TERMINAL que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL entregado por TELNOR en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, remanufacturado, usado o reciclado.

7. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR, a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELNOR la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

8. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELNOR el EQUIPO TERMINAL dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales de conformidad con lo establecido en los numerales cuarto y sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

[SIN TEXTO]





Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM NEGOCIO
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

PRIMERA. DEFINICIONES

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, conectores, microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar y/o recibir y/o almacenar información vía electrónica, en su caso, si EL CONSUMIDOR decide utilizar el servicio de correo electrónico de TELNOR le serán aplicables las políticas de uso que se encuentran disponibles en <http://www.telnor.com/mx/negocio/internet/cuenta-correo.html>. En ningún caso será condición el uso del correo electrónico para la prestación del SERVICIO.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar a EL CONSUMIDOR en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección IP que cambia cada vez que EL CONSUMIDOR se conecta a Internet, su asignación la realiza el proveedor de Internet.

DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA): Dirección IP asignada por proveedor de Internet, la cual nunca cambia así se reinicie el EQUIPO DE CÓMPUTO y/o EQUIPO TERMINAL. La asignación de la IP ESTÁTICA (FIJA) será a solicitud de EL CONSUMIDOR y tiene un costo mensual conforme a las tarifas vigentes.

EL CONSUMIDOR: Persona física con actividad empresarial o moral que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR; (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal comercial con los que TELNOR cuente.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Conjunto de elementos que identifican a EL CONSUMIDOR en particular, los cuales se indican a continuación:

- a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre seleccionado unilateralmente por EL CONSUMIDOR como identificación propia, para acceder y usar el SERVICIO. Este nombre puede ser diferente del nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que haya contratado el SERVICIO.
- b) **CONTRASEÑA (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por EL CONSUMIDOR, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de cómputo de escritorio ó portátil y/o cualquier otro dispositivo electrónico propiedad de EL CONSUMIDOR que sea compatible para el uso del SERVICIO.

EQUIPO TERMINAL: Dispositivo modem propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, incluyendo aquellos dispositivos que cumplan con las siguientes características: (1) modem con tecnología ADSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (2) modem con tecnología VDSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (3) equipo terminal de red (NTU por sus siglas en idioma inglés) basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; o (4) cualquier otro modem o equipo terminal basado en un estándar internacional superior al IEEE 802.11 b/g/n y ac; propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet. EL CONSUMIDOR podrá consultar las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: www.telnor.com/modem.

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR.

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR, (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELNOR tenga disponible.

IP: Por sus siglas en inglés "Internet Protocol" y se considera un protocolo o normatividad técnica para enviar y recibir datos a la Internet.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el software de acceso (CD), manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

LÍNEA TELNOR: Línea de telefonía básica directa alámbrica, que EL CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELNOR, para que EL CONSUMIDOR esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access ó LÍNEAS TELNOR donde EL CONSUMIDOR esté utilizando servicios no compatibles con el SERVICIO.

SERVICIO: consiste en el servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado por TENOR a través de la LÍNEA TELNOR, el cual permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR.

SESIÓN DE INTERNET: Solicitud de acceso que realiza EL CONSUMIDOR para intercambiar información entre el EQUIPO TERMINAL y la red mundial de Internet.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre






Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo "1" de estas CONDICIONES DEL SERVICIO. EL CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de TELNOR podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELNOR, la cual se encuentra disponible para el CONSUMIDOR en la página: www.telnor.com. Para hacer uso del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá ingresar los datos de la CUENTA DE INTERNET, y a partir de ese momento podrá enviar y/o recibir información vía electrónica de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada. El SERVICIO será prestado con IP DINÁMICA y/o IP ESTÁTICA (FIJA) y bajo la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR.

El SERVICIO le permitirá a EL CONSUMIDOR hacer uso del SERVICIO de telefonía básica y de Internet simultáneamente, sin que la conversación en su LÍNEA TELNOR afecte la velocidad de acceso a Internet correspondiente a la modalidad del SERVICIO elegida.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción previo aviso, uso, acceso a los SERVICIOS con contraseña o pago de los SERVICIOS (en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula Segunda del Contrato); dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones a las mismas que, en su oportunidad, le sean informadas por TELNOR.

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR se contratará a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR, (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; o bien; (iv) cualquier canal que TELNOR tuviese disponible a la fecha de contratación.

Cuando EL CONSUMIDOR obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, la modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR al momento de solicitar la contratación del SERVICIO llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22.

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR quedará sujeta en todo momento a la condición de que TELNOR cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELNOR, no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELNOR le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELNOR tenga disponible ó (ii) se proceda a la terminación de las presentes

CONDICIONES DEL SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de éste instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, en donde se indicará la viabilidad del mismo.

Para que TELNOR pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista la disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT las cuales podrán ser consultadas en www.telnor.com. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELNOR ajustará el Cargo Mensual correspondiente, de conformidad con las tarifas y condiciones comerciales vigentes para dicha modalidad.

CUARTA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

Para que EL CONSUMIDOR esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

- a) La LÍNEA TELNOR:
 - no tenga adeudos vencidos;
 - no tenga trámites en proceso de ejecución relacionados con los SERVICIOS;
 - no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y
 - pertenezca a una zona de cobertura donde TELNOR cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.
- b) Cuente con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO.

QUINTA. CANCELACIÓN PREVIA A LA ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cuyo caso deberá dar aviso, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 siempre y cuando EL CONSUMIDOR no haya recibido el KIT DE CONEXIÓN, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR.

Cabe señalar que, si EL CONSUMIDOR solicita la cancelación posterior a la recepción del KIT DE CONEXIÓN, dicha solicitud será considerada como una terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO en los términos de la condición Décima Novena de éste instrumento.

SEXTA. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

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



Handwritten signature or initials



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

SÉPTIMA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El SERVICIO será activado en la LINEA TELNOR en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

OCTAVA. CAMBIO DE DOMICILIO

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá notificarlo, al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, lo anterior con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del SERVICIO. TELNOR realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas, quedando obligado EL CONSUMIDOR a instalar el KIT DE CONEXIÓN y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELNOR que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELNOR procederá a dar por terminado el presente instrumento, de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de éstas CONDICIONES DEL SERVICIO.

NOVENA. SOPORTE TÉCNICO

El SERVICIO contará con soporte técnico durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, en caso de que:

- EL CONSUMIDOR requiera información para la configuración del EQUIPO TERMINAL en su EQUIPO DE CÓMPUTO; o
- Se presente una falla en el SERVICIO y/o EQUIPO TERMINAL (en lo sucesivo, "CASO DE FALLA").

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en los ACCESORIOS, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

DÉCIMA. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, con el objeto de que éste proceda a determinar si la falla se origina en la LINEA TELNOR o en el EQUIPO TERMINAL.

En caso de que la falla del SERVICIO se origine en el EQUIPO TERMINAL, se procederá de acuerdo con lo siguiente: (i) si la falla del EQUIPO TERMINAL no es atribuible a EL CONSUMIDOR, TELNOR realizará el reemplazo del mismo sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; y (ii) si la falla es resultado de daño, afectación o robo del EQUIPO TERMINAL, causado por EL CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será cobrado en la factura (Recibo); en ambos casos, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA PRIMERA. CUENTA INTERNET

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

DÉCIMA SEGUNDA. CORREO ELECTRÓNICO

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR consultar en su CORREO ELECTRÓNICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRÓNICO a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRÓNICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELNOR no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRÓNICO de EL CONSUMIDOR y de los que él emita, en virtud de que TELNOR no puede tener acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

DÉCIMA TERCERA. APLICACIONES

TELNOR podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO de EL CONSUMIDOR y sin generar invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

indique TELNOR, en el entendido que en caso de que EL CONSUMIDOR no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELNOR no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO..

DÉCIMA CUARTA. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición Décima Novena de éste instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Dado que la Internet es una red pública internacional, TELNOR no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELNOR no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- h) Siendo Internet una red de redes públicas, TELNOR no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO DE COMPUTO.
- i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.
- j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para

menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.

- k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso TELNOR podrá ser considerado como responsable si EL CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.
- l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.
- m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELNOR no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.
- n) TELNOR podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- o) Internet es un servicio público de carácter internacional por lo que TELNOR no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- p) En la contratación del SERVICIO con DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA) se ofrece asistencia en problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que TELNOR no será responsable de brindar algún tipo de soporte relacionado con el EQUIPO DE COMPUTO, la red de EL CONSUMIDOR o bien aplicaciones propiedad de EL CONSUMIDOR.
- q) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELNOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.
- r) Se podrán realizar los cambios de direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS), en cualquier momento, previa notificación a EL CONSUMIDOR cuando se considere necesario con el fin de mantener una correcta operación del SERVICIO, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al EQUIPO DE COMPUTO o aplicaciones de su propiedad.
- s) Las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) son únicamente para uso del SERVICIO por lo que no podrán ser cedidas, transferidas o gravadas en forma alguna por EL CONSUMIDOR.
- t) A la terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO las direcciones IP ESTÁTICAS (FIJAS) asignadas a EL CONSUMIDOR podrán ser reasignadas.
- u) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO con el dominio seleccionado por EL CONSUMIDOR o cualquier otro dominio que TELNOR determine por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice quedará bajo su responsabilidad, quedando TELNOR deslindado



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELNOR cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en la condición Vigésima de éste Instrumento.

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

DECIMA QUINTA. TARIFFAS Y CONDICIONES DE PAGO

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELNOR las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

1. Gastos de Habilitación: Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por la habilitación del SERVICIO con base a las tarifas y políticas vigentes del SERVICIO.

Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el periodo de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.

2. Cargo Mensual: Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por concepto del SERVICIO.

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros SERVICIOS que se le presten a EL CONSUMIDOR y por ende no incluye cargos tales como, SERVICIO medido, larga distancia o cualquier otro SERVICIO contratado en la LÍNEA TELNOR.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través de la factura (Recibo) correspondiente y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en la factura (Recibo) correspondiente, como resultado de la baja o terminación de la LÍNEA estos se facturarán conforme a lo establecido en el Contrato.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe la factura (Recibo) en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web: www.telnor.com, ó bien solicitar de manera gratuita una copia en cualquier Tienda Comercial de TELNOR, dentro del horario de

atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes, y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las PARTES acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CONSUMIDOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura (Recibo), TELNOR procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Las tarifas mencionadas deberán estar registradas en el IFT de manera previa y ser consultables física, telefónicamente o via Internet.

DECIMA SEXTA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELNOR y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELNOR o de cualesquiera de sus clientes.

Estas CONDICIONES DEL SERVICIO no autorizan y por lo tanto no permiten: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de EL CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO; en el entendido que EL CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CONSUMIDOR.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho SERVICIO a EL CONSUMIDOR deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el SERVICIO de acuerdo con la Legislación Mexicana vigente.

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste, cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO contratado en su domicilio, EL CONSUMIDOR deberá contactar a TELNOR de manera inmediata a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 01800123222, ó 2) acudiendo a cualquiera de las tiendas TELNOR; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso lo que le permitirá a EL CONSUMIDOR prevenir o evitar un mal uso o abuso del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad correspondiente, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y



Handwritten signature

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el SERVICIO es para uso interno de su Negocio/Empresa por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de internet. El SERVICIO contratado podrá establecer un límite por ciclo mensual en la capacidad de transferencia de datos aplicable (capacidad para enviar o recibir información) cuando se establezca en las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes registradas ante PROFECO. En tales casos, EL CONSUMIDOR podrá utilizar la capacidad de transferencia de datos contratada, para lo cual EL CONSUMIDOR podrá consultar su volumen de datos consumidos mediante la herramienta que TELNOR ponga a su disposición para tal efecto. Previamente a que EL CONSUMIDOR alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos que le corresponda, TELNOR le comunicará a EL CONSUMIDOR, por cualquier medio, incluido el electrónico el precio vigente por Gigabyte adicional, el cual deberá contar con registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT"). Las PARTES acuerdan que, en caso de que se alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos mensual y EL CONSUMIDOR no haya solicitado la suspensión del SERVICIO, ello significará que EL CONSUMIDOR está de acuerdo en que se le continúe prestando el SERVICIO conforme al precio por Gigabyte adicional que le haya sido informado.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento.

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

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

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN de EL CONSUMIDOR, éste lo deberá reportar inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

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

DÉCIMA OCTAVA VIGENCIA

La vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO serán por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR contrate el SERVICIO.

DÉCIMA NOVENA. TERMINACIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELNOR, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 o, bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA. CANCELACIÓN

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se cancelarán en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

- Cambie su domicilio sin el aviso correspondiente a TELNOR de conformidad con lo estipulado en la condición Octava de éste instrumento.
- Contravenga lo estipulado en la condición Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- No acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO sean canceladas, EL CONSUMIDOR se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGÉSIMA PRIMERA. ANEXOS

Los anexos de estas CONDICIONES DEL SERVICIO forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que las PARTES deban darse conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELNOR:

Av. Pio Pico No. 1525 Zona Centro,
C.P. 22000, Tijuana, Baja California.

EL CONSUMIDOR:

Domicilio registrado en la LÍNEA TELNOR en la cual se contrató el SERVICIO.

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las PARTES se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las PARTES no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán válidamente practicadas en los domicilios indicados en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Inifinitum Negocio que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y firmo de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

ANEXO "1"
 MODALIDADES DEL SERVICIO

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Area Network.

SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
Infinitem Negocio	hasta* 1 Mbps	hasta* 384 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA.
Infinitem Negocio Red	hasta* 2 Mbps	hasta* 640Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA.
Infinitem Negocio Premium	hasta* 4 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA.
Infinitem 10 Mb	hasta* 10 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 10Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Conectes Negocio).
Infinitem 30 Mb	hasta* 30 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 30 Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Mi Negocio).
Infinitem 50 Mb	hasta* 50 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 50 Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete SuperNegocio).
Infinitem 100 Mb	hasta* 100 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 100 Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Telnor Negocio sin Límites 1).
Infinitem 150 Mb	hasta* 150 Mbps	hasta* 640 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitem hasta 150 Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Telnor Negocio sin Límites 2).



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

Infinitum 200 Mb	hasta* 200 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitum, esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitum Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. DIRECCIÓN IP DINÁMICA. Infinitum hasta 200Mbps (Velocidad exclusiva para Paquete Negocio sin Límites 3).
------------------	-----------------	-----------------	---

*La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

**EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará el SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELNOR, lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web: www.telnor.com, (b) aviso en la factura (Recibo), y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXIÓN:

WiFi

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELNOR aplicará las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO, por gasto de habilitación y renta mensual.

El SERVICIO con dirección IP ESTÁTICA (FIJA) sólo se puede contratar en LÍNEA TELNOR Comercial de conformidad a las políticas comerciales y tarifas aplicables vigentes.

Cualquier EQUIPO TERMINAL, puede ser utilizado para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si EL CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL

1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELNOR, se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación. TELNOR entregará a EL CONSUMIDOR un EQUIPO TERMINAL que cumpla con las características y las funcionalidades necesarias para la prestación del SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telnor.com; (ii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; ó bien, (iii) cualquier canal que TELNOR tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, EL CONSUMIDOR podrá recoger el KIT DE CONEXIÓN en la Tienda Comercial TELNOR más cercana al domicilio registrado en su LÍNEA TELNOR.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por EL CONSUMIDOR como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) realizar la instalación del EQUIPO TERMINAL y demás componentes del mismo, así como llevar a cabo la configuración del SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho KIT DE CONEXIÓN. En ningún caso TELNOR será responsable de la instalación y/o configuración del EQUIPO DE CÓMPUTO.

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR, se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por EL CONSUMIDOR, deberá reportar lo anterior, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN. Se procederá a sustituir el KIT DE CONEXIÓN siempre y cuando EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

2. EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia EL CONSUMIDOR se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso conectar dicho EQUIPO TERMINAL a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas. En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo sin costo para EL CONSUMIDOR cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

Para el funcionamiento del EQUIPO TERMINAL será necesario que EL CONSUMIDOR conecte dicho EQUIPO a una instalación eléctrica que

cumpla con los requisitos técnicos determinados por el fabricante del mismo, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados en el manual sean necesarios.

En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELNOR podrá dar por terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO conforme a los términos y condiciones de la condición Vigésima de éste instrumento.

Las modificaciones, que por solicitud de EL CONSUMIDOR se realicen al EQUIPO TERMINAL y que tengan un costo para EL CONSUMIDOR, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Queda prohibido a EL CONSUMIDOR realizar cualquier modificación al EQUIPO TERMINAL o conectar al mismo, aparatos y/o dispositivos diferentes a los ACCESORIOS y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes le informará a EL CONSUMIDOR tal situación y en la fecha que acuerden las PARTES se procederá a recoger en el domicilio de EL CONSUMIDOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado o bien se invitará a EL CONSUMIDOR a acudir a cualquier Tienda TELNOR a devolver el KIT DE CONEXIÓN. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO, TELNOR procederá a bonificar en la siguiente factura (Recibo), las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, TELNOR procederá a reemplazar el mismo siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR puede optar por acudir a la Tienda TELNOR a realizar el cambio del EQUIPO TERMINAL previa entrega del EQUIPO TERMINAL dañado. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que si EL CONSUMIDOR no devuelve el EQUIPO TERMINAL en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELNOR, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral séptimo del presente Anexo; mismo



Handwritten signature

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

que será facturado a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura (Recibo). Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, EL CONSUMIDOR reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

El reemplazo del EQUIPO TERMINAL se llevará a cabo en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha y hora en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL que presentó la falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

5. CAMBIO DE EQUIPO TERMINAL.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR; se entregará el nuevo KIT DE CONEXIÓN en ese mismo momento.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 03 21; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

6. FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL.

Las PARTES acuerdan que, en caso de que el EQUIPO TERMINAL presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al número 01 800 123 22 22, a efecto de que éste sea sustituido por otro EQUIPO TERMINAL que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL entregado por TELNOR en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, remanufacturado, usado o reciclado.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento del EQUIPO TERMINAL sean atribuibles a EL CONSUMIDOR éste deberá cubrir a TELNOR el costo de la reparación o reposición correspondiente.

7. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELNOR la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

8. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELNOR el EQUIPO TERMINAL dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales de conformidad con lo establecido en los numerales cuarto y sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DE LA CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

**CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM PURO
PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO)**

PRIMERA. DEFINICIONES

ACCESORIOS: Componentes o partes, tales como cables, conectores, microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN, necesarias para llevar a cabo la conexión del EQUIPO TERMINAL con el EQUIPO DE CÓMPUTO.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio que le permite a EL CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica, en cuyo caso, si EL CONSUMIDOR decide utilizar el servicio de correo electrónico de TELNOR le serán aplicables las políticas de uso que se encuentran disponibles en <http://www.telnor.com/mx/hogar/internet/cuenta-correo.html>. En ningún caso será condición el uso del correo electrónico para la prestación del SERVICIO.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que permite identificar a EL CONSUMIDOR en forma personal, a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección IP que cambia cada vez que EL CONSUMIDOR se conecta a Internet, su asignación la realiza el proveedor de Internet.

DIT: Dispositivo de interconexión terminal que, en su caso, será instalado por TELNOR en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CONSUMIDOR previo pago del cargo correspondiente.

EL CONSUMIDOR: Persona física que contrata el SERVICIO a través de: (i) las Tiendas Comerciales TELNOR; (ii) la página web www.telnor.com; (iii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00 o bien; (iv) cualquier canal comercial con los que TELNOR cuente.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Conjunto de elementos que identifican a EL CONSUMIDOR en particular, los cuales se indican a continuación:

a) **NOMBRE DEL USUARIO (Username):** Nombre seleccionado unilateralmente por EL CONSUMIDOR como identificación propia, para acceder y usar el SERVICIO. Este nombre puede ser diferente del nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que haya contratado el SERVICIO.

b) **CONTRASEÑA (Password):** Conjunto de letras y/o números determinado unilateralmente por EL CONSUMIDOR, como una identificación personal para hacer uso del SERVICIO y acceder a su correo electrónico.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de cómputo de escritorio, portátil y/o cualquier otro dispositivo electrónico propiedad de EL CONSUMIDOR que sea compatible para el uso del SERVICIO.

EQUIPO TERMINAL: Dispositivo modem propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, incluyendo aquellos dispositivos que cumplan con las siguientes características: (1) modem con tecnología ADSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (2) modem con tecnología VDSL basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; (3) equipo terminal de red (NTU por sus siglas en idioma inglés) basado en el estándar internacional IEEE 802.11 b/g/n y ac; o (4) cualquier otro modem o equipo terminal basado en un estándar internacional superior al IEEE 802.11 b/g/n y ac; propiedad de TELNOR que permitirá a EL CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet. EL

CONSUMIDOR podrá consultar las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: www.telnor.com/modem.

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento comercial que ofrezca el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR.

IP: Por sus siglas en inglés "Internet Protocol" y se considera un protocolo o normatividad técnica para enviar y recibir datos a la Internet.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el software de acceso (CD), manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y el EQUIPO TERMINAL.

SERVICIO: consiste en el servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado por TELNOR el cual le permite a EL CONSUMIDOR navegar en Internet de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida por éste.

SESIÓN DE INTERNET: Solicitud de acceso que realiza EL CONSUMIDOR para intercambiar información entre el EQUIPO TERMINAL y la red mundial de Internet.

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

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo 1 de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de TELNOR podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELNOR, la cual se encuentra disponible para el CONSUMIDOR en la página: www.telnor.com.

Para hacer uso del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá ingresar los datos de la CUENTA DE INTERNET, y a partir de ese momento podrá enviar y/o recibir información vía electrónica de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada. El SERVICIO será prestado con IP DINÁMICA y bajo la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción previo aviso, uso, acceso a los SERVICIOS con contraseña o pago de los SERVICIOS (en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula Segunda del Contrato), dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones a las mismas que, en su oportunidad, le sean informadas por TELNOR.

TERCERA. MODALIDADES DEL SERVICIO

La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR queda sujeta en todo momento a la condición de que TELNOR cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho servicio.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELNOR, no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, TELNOR le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELNOR tenga disponible ó (ii) se proceda a la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de éste instrumento.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, en donde se indicará de la viabilidad del mismo.

Para que TELNOR pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por EL CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado a EL CONSUMIDOR por lo menos un Cargo Mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista la disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) EL CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT, las cuales podrán ser consultadas en www.telnor.com. Una vez realizado el cambio de modalidad, TELNOR ajustará el Cargo Mensual correspondiente, de conformidad con las tarifas y condiciones comerciales vigentes para dicha modalidad.

CUARTA REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

Para que EL CONSUMIDOR esté en posibilidad de hacer uso del SERVICIO, es necesario que:

- Tenga instalado en su domicilio el DIT y el cableado interior necesario para la prestación del SERVICIO. Dicho cableado interior podrá ser instalado y mantenido por TELNOR a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico.
- Cuente con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO.

QUINTA CANCELACIÓN PREVIA A LA ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 siempre y cuando EL CONSUMIDOR no haya recibido el KIT DE CONEXIÓN o bien, vía las Tiendas Comerciales de TELNOR.

Cabe señalar que si EL CONSUMIDOR solicita la cancelación posterior a la recepción del KIT DE CONEXIÓN, dicha solicitud será considerada como una terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en los términos de la condición Décima Novena de éste instrumento.

SEXTA KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

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

SÉPTIMA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

EL SERVICIO será activado en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del mismo siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, la presente CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto, sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

OCTAVA CAMBIO DE DOMICILIO

En caso de que EL CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del DIT a un domicilio diferente de en donde recibe el SERVICIO, deberá notificarlo, al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00, o bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, con el objeto de verificar si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, EL CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del SERVICIO. TELNOR realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas, quedando obligado EL CONSUMIDOR a instalar el KIT DE CONEXIÓN y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELNOR que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELNOR procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en la condición Décima Novena de estas CONDICIONES DEL SERVICIO.

Si es necesaria la reubicación del DIT dentro del mismo domicilio, EL CONSUMIDOR la deberá solicitar a TELNOR pagando las tarifas vigentes, para tal efecto TELNOR se obliga a realizar el cambio de ubicación del DIT en un plazo máximo de 20 (Veinte) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva y facturará a través de la factura (Recibo).

NOVENA SOPORTE TÉCNICO

EL SERVICIO contará con soporte técnico durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique, en caso de que:

- EL CONSUMIDOR requiera información para la configuración del EQUIPO TERMINAL en su EQUIPO DE CÓMPUTO; o
- Se presente una falla en el SERVICIO y/o EQUIPO TERMINAL (en lo sucesivo, "CASO DE FALLA").

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CONSUMIDOR en los ACCESORIOS, este último deberá reemplazar dichos ACCESORIOS por su cuenta.

Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones de TELNOR hasta el DIT, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de TELNOR, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

DÉCIMA REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR deberá reportarla en forma inmediata al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, o bien, a cualquier otro centro de atención que se le indique.

En caso de que la falla del SERVICIO se origine en el EQUIPO TERMINAL, se procederá de acuerdo con lo siguiente: (i) si la falla del EQUIPO TERMINAL no es atribuible a EL CONSUMIDOR, TELNOR realizará el reemplazo del mismo sin cargo alguno para EL CONSUMIDOR; y (ii) si la falla es resultado de daño, afectación o robo del EQUIPO TERMINAL, causado por EL CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL, de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado en la factura (Recibo); en ambos casos, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que la falla se origine en el EQUIPO TERMINAL, TELNOR procederá al reemplazo del mismo de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

DÉCIMA PRIMERA CUENTA INTERNET

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

DÉCIMA SEGUNDA CORREO ELECTRÓNICO

EL CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos.

Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR consultar en su CORREO ELECTRÓNICO la barra de utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y en su caso, suprimir los mensajes almacenados en el referido CORREO ELECTRÓNICO, a fin de mantener la capacidad del mismo. Dichos mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRÓNICO. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, EL CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELNOR no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados en el CORREO ELECTRÓNICO de EL CONSUMIDOR y de los que él emita, en virtud de que TELNOR no puede tener acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

DÉCIMA TERCERA APLICACIONES

TELNOR podrá proporcionar a EL CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que pueden ser necesarias para el buen funcionamiento del SERVICIO, las cuales estarán diseñadas para evitar cualquier conflicto al ejecutarse simultáneamente con otras aplicaciones que existan en el EQUIPO DE CÓMPUTO de EL CONSUMIDOR y sin generar invasión a su información personal. EL CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique TELNOR, en el

entendido que en caso de que EL CONSUMIDOR no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, TELNOR no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

DÉCIMA CUARTA POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.
- b) Existen acontecimientos o hechos que puedan provocar en un momento dado que el uso de Internet, se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación conforme a la condición Décima Novena de este instrumento.
- c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.
- d) Dado que la Internet es una red pública internacional, TELNOR no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".
- e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que EL CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.
- f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que EL CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- g) TELNOR no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- h) Siendo Internet una red de redes públicas, TELNOR no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra EL CONSUMIDOR por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, o descargas de programas en Internet por parte de EL CONSUMIDOR en el EQUIPO DE CÓMPUTO.
- i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.
- j) La información a la que puede acceder EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO, pueden incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo de EL CONSUMIDOR.
- k) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar las reglas o prácticas de los sitios y foros a los que accediere. En ningún caso, TELNOR podrá



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

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

- l) Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR el respetar la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.
- m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO DE CÓMPUTO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELNOR no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios causados a EL CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.
- n) TELNOR podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- o) Internet es un servicio público de carácter internacional, por lo que TELNOR no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la Integridad de su Información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO, por lo que TELNOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.
- q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO con el dominio seleccionado por EL CONSUMIDOR o cualquier otro dominio que TELNOR determine, por lo que cualquier otro uso que EL CONSUMIDOR realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELNOR deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia a EL CONSUMIDOR y pudiendo TELNOR cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en la condición Vigésima de este instrumento.
- r) TELNOR no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en el DIT imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que EL CONSUMIDOR tenga contratado; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione TELNOR en los términos de la condición Décima Tercera de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

del KIT DE CONEXIÓN, con base a las tarifas y políticas vigentes del SERVICIO.

Los referidos Gastos de Habilitación serán facturados a EL CONSUMIDOR en el periodo de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO.

2. Cargo Mensual: Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por concepto del SERVICIO.

El Cargo Mensual será pagado de acuerdo a la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR y conforme al ciclo de facturación que le corresponda.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros SERVICIOS que se le presten a EL CONSUMIDOR.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través de la factura (Recibo) y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no recibe la factura (Recibo) en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web: www.telnor.com, ó bien solicitar de manera gratuita una copia en cualquier Tienda Comercial de TELNOR dentro del horario de atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las PARTES acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CONSUMIDOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura (Recibo), TELNOR procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Las tarifas mencionadas deberán estar registradas en el IFT de manera previa y ser consultables física, telefónicamente o vía internet.

DÉCIMA SEXTA. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

EL CONSUMIDOR deberá abstenerse de acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELNOR y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELNOR o de cualesquiera de sus clientes.

Estas CONDICIONES DEL SERVICIO no autorizan y por lo tanto no permiten: (i) la comercialización, venta o reventa del SERVICIO; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre la base del SERVICIO para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión del SERVICIO por parte de EL CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio de EL CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso del SERVICIO, en el entendido que EL CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CONSUMIDOR.

Para que EL CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa que le ofrezca dicho servicio a EL CONSUMIDOR deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios básicos de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente. Asimismo, queda prohibido a EL CONSUMIDOR remover o cambiar de ubicación el DIT sin el consentimiento previo y por escrito de TELNOR.

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELNOR las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos:

1. Gastos de Habilitación: Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a TELNOR por la habilitación del DIT, cableado interior y suministro





Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

En caso de que EL CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste, cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO contratado en su domicilio, EL CONSUMIDOR deberá contactar a TELNOR de manera inmediata a través de los siguientes medios de comunicación: 1) vía telefónica llamando al 01 800 123 22 22 ó 2) acudiendo a cualquiera de las Tiendas TELNOR, a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso lo que le permitirá a EL CONSUMIDOR prevenir o evitar un mal uso o abuso del SERVICIO.

En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el SERVICIO es de carácter residencial para su uso en el hogar por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de internet. El SERVICIO contratado podrá establecer un límite por ciclo mensual en la capacidad de transferencia de datos aplicable (capacidad para enviar o recibir información), cuando se establezca en las CONDICIONES DE SERVICIO correspondientes registradas ante PROFECO. En tales casos EL CONSUMIDOR podrá utilizar la capacidad de transferencia de datos contratada, para lo cual, EL CONSUMIDOR podrá consultar su volumen de datos consumidos mediante la herramienta que TELNOR ponga a su disposición para tal efecto. Previamente a que EL CONSUMIDOR alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos que le corresponda, TELNOR le comunicará a EL CONSUMIDOR, por cualquier medio, incluido el electrónico el precio vigente por Gigabyte adicional, el cual deberá contar con registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT"). Las PARTES acuerdan que, en caso de que se alcance el límite máximo de capacidad de transferencia de datos mensual y EL CONSUMIDOR no haya solicitado la suspensión del SERVICIO, ello significará que EL CONSUMIDOR está de acuerdo en que se le continúe prestando el SERVICIO conforme al precio por Gigabyte adicional que le haya sido informado.

DECIMA SEPTIMA RESPONSABILIDAD

EL CONSUMIDOR deberá responsabilizarse por el buen uso del DIT y a partir de este, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio, así como abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento.

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

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

En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN de EL CONSUMIDOR, éste lo deberá reportar inmediatamente al Centro de Atención

y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva.

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

DECIMA OCTAVA VIGENCIA

La vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO serán por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR contrate el SERVICIO.

DECIMA NOVENA TERMINACION

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELNOR, llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 o, bien, vía las Tiendas Comerciales TELNOR, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo "2" de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGESIMA CANCELACION

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO se cancelarán en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

- g. Remueva o cambie de ubicación el DIT.
- h. Contravenga lo estipulado en la condición Décima Sexta de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- i. No acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias realizar al EQUIPO TERMINAL o reemplazo del mismo, de conformidad con lo establecido en el Anexo 2 de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

En caso de que las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO sean canceladas, EL CONSUMIDOR se obliga a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el Anexo 2 de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

VIGESIMA PRIMERA ANEXOS

Los anexos de estas CONDICIONES DEL SERVICIO forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGESIMA SEGUNDA NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que las PARTES deban darse conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELNOR:

Av. Pio Pico No. 1525 Zona Centro,
C.P. 22000, Tijuana, Baja California.

EL CONSUMIDOR:

Domicilio registrado en la SOLICITUD DE SERVICIOS.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las PARTES se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las PARTES no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán válidamente practicadas en los domicilios indicados en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Leídas las CONDICIONES DEL SERVICIO de Inifinitum Puro que forman parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Mercado Residencial y Comercial (Masivo), se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CONSUMIDOR, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO antes descritas y firmo de conformidad

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada: _____

Fecha de Firma: _____

Firma de Aceptación: _____

[SIN TEXTO]



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C. 1/228/2016
 Registro: 179-2016

ANEXO "1"
 MODALIDADES DEL SERVICIO

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Area Network.

MERCADO RESIDENCIAL			
SERVICIO (Modalidades)	VELOCIDAD PROMEDIO DE RECEPCIÓN	VELOCIDAD PROMEDIO DE ENVÍO	CARACTERÍSTICAS
Infinitem 10 Mb	hasta* 10 Mbps	hasta* 512 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 20 Mb	hasta* 20 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 50 Mb	hasta* 50 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**.
Infinitem 100 Mb	hasta* 100 Mbps	hasta* 768 Kbps	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem, esta cuenta permite acceder gratis al mismo tiempo en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. 5 buzones de correo electrónico**.

*La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

**EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará el SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo a la estrategia comercial de TELNOR lo cual se notificará a EL CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telnor.com, (b) aviso en la factura (Recibo), y/o (c) correo electrónico.

EL CONSUMIDOR elige cualquiera de los siguientes KIT DE CONEXIÓN:

Alámbrico

WIFI

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELNOR aplicará las tarifas vigentes a la fecha de la contratación del SERVICIO por gasto de habilitación y renta mensual.

Cualquier EQUIPO TERMINAL, puede ser utilizado para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si EL CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado EL CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.





Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
TELEFONÍA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2016
179-2016

Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN EQUIPO TERMINAL

1. ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO en las Tiendas Comerciales TELNOR, se entregará el KIT DE CONEXIÓN al momento de la contratación. TELNOR entregará a EL CONSUMIDOR un EQUIPO TERMINAL que cumpla con las características y las funcionalidades necesarias para la prestación del SERVICIO.

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telnor.com; (ii) llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; ó bien, (iii) cualquier canal que TELNOR tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería, en el entendido que en caso de así requerirlo, EL CONSUMIDOR podrá recoger el KIT DE CONEXIÓN en la Tienda Comercial TELNOR más cercana a su domicilio.

Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR: (i) verificar que dentro del mismo se incluyan tanto el modelo del EQUIPO TERMINAL (Alámbrico o WiFi) elegido por EL CONSUMIDOR como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) realizar la instalación del EQUIPO TERMINAL y demás componentes del mismo, así como llevar a cabo la configuración del SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho KIT DE CONEXIÓN. En ningún caso TELNOR será responsable de la instalación y/o configuración del EQUIPO DE CÓMPUTO.

En caso de que de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo elegido por EL CONSUMIDOR, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22 para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN. Se procederá a sustituir el KIT DE CONEXIÓN siempre y cuando EL CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para entregar el nuevo el KIT DE CONEXIÓN.

2. EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL lo recibe en calidad de comodato, en consecuencia EL CONSUMIDOR se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso conectar dicho EQUIPO TERMINAL a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo sin costo para EL CONSUMIDOR cuando se considere que el EQUIPO TERMINAL es inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

Para el funcionamiento del EQUIPO TERMINAL será necesario que EL CONSUMIDOR conecte dicho EQUIPO a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por el fabricante del mismo, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente, además de contar con el suministro de energía eléctrica

continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados en el manual sean necesarios.

En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, TELNOR podrá dar por terminadas las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO conforme a los términos y condiciones de la condición Vigésima de éste instrumento.

Las modificaciones que por solicitud de EL CONSUMIDOR se realicen al EQUIPO TERMINAL y que tengan un costo para EL CONSUMIDOR, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar a EL CONSUMIDOR el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización de EL CONSUMIDOR para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del EQUIPO TERMINAL podrán realizarse en el domicilio de EL CONSUMIDOR o vía remota, sin que lo anterior constituya una violación a los términos y condiciones establecidos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Queda prohibido a EL CONSUMIDOR realizar cualquier modificación al EQUIPO TERMINAL o conectar al mismo, aparatos y/o dispositivos diferentes a los ACCESORIOS y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes le informará a EL CONSUMIDOR tal situación y en la fecha que acuerden las PARTES se procederá a recoger en el domicilio de EL CONSUMIDOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado o bien se invitará a EL CONSUMIDOR a acudir a cualquier Tienda TELNOR a devolver el KIT DE CONEXIÓN. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO, TELNOR procederá a bonificar en la siguiente factura (Recibo), las cantidades que hayan sido pagadas por éste.

4. REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, TELNOR procederá a reemplazar el mismo siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue el EQUIPO TERMINAL al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO, EL CONSUMIDOR puede optar por acudir a la Tienda TELNOR a realizar el cambio del EQUIPO TERMINAL previa entrega del EQUIPO TERMINAL dañado. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que si EL CONSUMIDOR no devuelve el EQUIPO TERMINAL en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELNOR, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral séptimo del presente Anexo, mismo que será facturado a EL CONSUMIDOR en la siguiente factura (Recibo). Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
 PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
 Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
 Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
 Registro: 179-2016

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, EL CONSUMIDOR reportará dicha eventualidad al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22, con el objeto de que se le proporcione otro EQUIPO TERMINAL, quedando obligado EL CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de EQUIPO TERMINAL de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

El reemplazo del EQUIPO TERMINAL se llevará a cabo en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha y hora en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL que presentó la falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío,

5. CAMBIO DE EQUIPO TERMINAL.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de EQUIPO TERMINAL, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR; se entregará el nuevo KIT DE CONEXIÓN en ese mismo momento.

Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al 01 800 123 22 22; o al Centro de Información Comercial (CEICO) al 01 800 123 00 00; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado a EL CONSUMIDOR vía mensajería dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad de EL CONSUMIDOR configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro del KIT DE CONEXIÓN.

6. FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL.

Las PARTES acuerdan que, en caso de que el EQUIPO TERMINAL presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes al número 01 800 123 22 22, a efecto de que éste sea sustituido por otro EQUIPO TERMINAL que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL entregado por TELNOR en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, remanufacturado, usado o reciclado.

En caso de que las fallas o el mal funcionamiento del EQUIPO TERMINAL sean atribuibles a EL CONSUMIDOR éste deberá cubrir a TELNOR el costo de la reparación o reposición correspondiente.

7. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver el EQUIPO TERMINAL en las Tiendas Comerciales TELNOR a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELNOR la terminación del SERVICIO.

Al momento de su devolución se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener el nombre de EL CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. EL CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos.

8. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a TELNOR el EQUIPO TERMINAL dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales de conformidad con lo establecido en los numerales cuarto y sexto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución del EQUIPO TERMINAL de conformidad a la tarifa vigente, mismo que le será facturado a EL CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

[SIN TEXTO]



16

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/224/2016
Servicio: TELEFONÍA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2016
Registro: 179-2016

Con fundamento en lo anteriormente expuesto se registra el CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) que contiene las condiciones de servicio 1) DE TELEFONÍA BÁSICA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO), 2) DE LARGA DISTANCIA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO), 3) DE PORTABILIDAD PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO), 4) DE INFINITUM HOGAR PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO), 5) DE INFINITUM NEGOCIO PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) y 6) DE INFINITUM PURO PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) y el formato de SOLICITUD DE SERVICIOS bajo el **número de registro 179-2016** para ser utilizado para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET** a partir del **30 de junio de 2016** por **TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.**

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. MAXIMILIANO CÁRDENAS DENHAM
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

MUGM/FAR

