

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

### REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V.  
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO DE REGISTRO 156-2018  
FECHA DE REGISTRO 24/08/2018

#### TÍTULO DE CONCESIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
FOLIO FET005482CO-100472  
VIGENCIA 20/01/2030  
NATURALEZA TITULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES



Ciudad de México, a 24 de agosto de 2018

### AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V. PRESENTE

Derivado de la sentencia emitida por el Magistrado Instructor de la Décima Sala Regional Metropolitana del H. Tribunal Federal de Justicia Administrativa, dentro de los autos del juicio de Nulidad **24917/17-17-10-4** y con base a lo dispuesto por el artículo 58-14 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo, se **OTORGA** el modelo de contrato de adhesión para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, presentado por el proveedor **AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, quedando inscrito en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 156-2018, a 24 de agosto de 2018.

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, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX;



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones 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:



*[Handwritten marks]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



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

### DECLARACIONES

#### I.- "AXESAT" declara que:

I.1 Es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública No. 20,345 de fecha 29 de mayo de 1998, otorgada ante la fe del Notario Público No.102 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil No. 235,993 el 22 de junio de 1998. la cual mediante Escritura Pública No. 26,846 de fecha 21 de diciembre del 2000, pasada ante la fe del Notario Público mencionado, cambió su denominación social de Enlaces Satelitales, S. de R.L. de C.V. a Enlaces Integra, S. de R.L. de C.V., misma que quedó inscrita en el folio mercantil indicado, el 23 de enero de 2001 y que mediante Escritura Pública número 115,683 de fecha 2 de diciembre del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachí Aguarío, Notario Público Número 121 de la Ciudad de México, se transformó y cambió su denominación social de Enlaces Integra, S de R.L. de C.V. a Axesat México, S.A de C.V.

I.2 Dentro de su objeto social se encuentra la instalación, operación, control y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, entre otros.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

1.3 Su apoderado cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato y obligarla conforme al mismo, según se desprende de la Escritura Pública No. 122,311 de fecha 19 de octubre de 2015 otorgada ante la fe del Notario Público No. 121 de la Ciudad de México., Lic. Amando Mastachi Aguario, inscrita en el folio mercantil antes mencionado, el 19 de junio de 2015, mismas que no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

1.4 Su Registro Federal de Contribuyentes es: EIN980529KS3.

1.5 Es titular de una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el 20 de enero del año 2000, para prestar entre otros los siguientes servicios en todo el territorio nacional: conducción de señales a redes públicas de telecomunicaciones; conducción de señales a redes privadas de telecomunicaciones; conducción de señales a prestadores de servicios de valor agregado y conducción de señales permanentes y ocasionales de audio y video/audio asociado (televisión). Asimismo, cuenta con una autorización para prestar los servicios de valor agregado de correo electrónico de datos, de provisión de acceso a internet y servicios multimedia, otorgada el día 1 de octubre del 2012.

1.6 Cuenta con la capacidad, infraestructura, y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

### CLÁUSULAS

#### CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.

El objeto del presente contrato es la prestación de uno o más de los servicios de telecomunicaciones autorizados a "AXESAT", mismos que se ponen a disposición de "EL CLIENTE" para su elección: conducción de señales a redes públicas de telecomunicaciones; conducción de señales a redes privadas de telecomunicaciones; conducción de señales a prestadores de servicios de valor agregado y conducción de señales permanentes y ocasionales de audio y video/audio asociado (televisión), servicios de valor agregado de correo electrónico de datos, de provisión de acceso a Internet y servicios multimedia, así como la provisión de la infraestructura y/o servicios adicionales (en adelante los Servicios), los cuales serán establecidos y detallados en las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que suscriban ambas partes.

Los Servicios serán prestados dentro de los parámetros definidos en el presente CONTRATO, en (1) ANEXO TECNICO, en (2) ANEXO FINANCIERO, en (3) SOLICITUDES DE SERVICIO las cuales forman parte integral del mismo, siempre y cuando no contravengan lo establecido en el presente CONTRATO, así como en la (4) OFERTA COMERCIAL.

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





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

Los Servicios se podrán proporcionar de forma empaquetada o de forma separada, para lo cual "AXESAT" deberá informar a "EL CLIENTE" los precios o tarifas de éstos.

"AXESAT" deberá realizar la instalación de los Servicios en el domicilio que proporcione "EL CLIENTE", a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la celebración del presente CONTRATO y/o recepción de la SOLICITUD DE SERVICIO para el primer sitio, siempre y cuando el sitio en el que se pretenda instalar, cumpla con los requerimientos mínimos de instalación que se señalan en el ANEXO TÉCNICO del presente CONTRATO, y a partir del segundo, se realizará la planeación de manera conjunta con "EL CLIENTE", considerando el volumen y la accesibilidad al sitio. Este último plazo será determinado en la SOLICITUD DE SERVICIO suscrita por LAS PARTES, estableciendo fecha, lugar y horario de instalación de equipo de telecomunicaciones.

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

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

### CLÁUSULA SEGUNDA.- VIGENCIA.

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA TERCERA.- DE SERVICIOS ADICIONALES.

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

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

### CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE AXESAT.

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

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





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

- g. Mantener la operación de la red y los Servicios en los niveles establecidos en el ANEXO TÉCNICO.
- h. Solicitar oportunamente a "EL CLIENTE" las autorizaciones pertinentes para acceder a la ubicación, donde "AXESAT" deba realizar instalación y mantenimiento de equipos.
- i. Identificar los equipos en un lugar visible, dentro de las instalaciones.
- j. Abstenerse de utilizar la información privilegiada de "EL CLIENTE" a la que tenga acceso en el desarrollo y ejecución del presente CONTRATO, para beneficio propio o de terceros.
- k. Cumplir con las demás obligaciones contenidas en el CONTRATO, ANEXOS, SOLICITUDES DE SERVICIO y normatividad vigente en la materia.

### CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE".

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

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



*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

### CLÁUSULA SEXTA.- FALLAS O INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

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

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

En el supuesto de que "AXESAT" no preste los servicios en la forma y términos contratados, ofrecidos o publicitados así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a la legislación vigente, "EL CLIENTE" tendrá derecho a rescindir el presente CONTRATO y a solicitar la devolución de las cantidades entregadas a "AXESAT" como adelanto de la prestación de los Servicios, cantidades que "AXESAT" deberá devolver en la misma forma en que recibió el anticipo por parte de "EL CLIENTE" a más tardar 30 (treinta) días naturales después de realizada la solicitud. Dicho plazo también se aplicará para la devolución de cobros indebidos en caso de que existieren.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

### **CLÁUSULA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO:**

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

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

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

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

### **CLÁUSULA OCTAVA.- EQUIPOS.**

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



*[Handwritten signature]*



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

1. Por el equipo en comodato, en cuyo caso, esta figura quedará establecida en la SOLICITUD DE SERVICIO respectiva y "AXESAT" proporcionará a "EL CLIENTE" el equipo necesario por toda la vigencia del CONTRATO. El equipo que "AXESAT" proporcione a "EL CLIENTE" en comodato, es y será siempre propiedad de "AXESAT" por lo que "EL CLIENTE" no podrá disponer de él en ninguna forma distinta de la establecida en el presente CONTRATO, es decir, únicamente, para recibir los Servicios de telecomunicaciones que contrate de "AXESAT". Sobre la tenencia y cuidado de los mismos, deberá aplicarse lo dispuesto el ANEXO TECNICO que forma parte del presente CONTRATO.
2. Podrá comprar a "AXESAT" el equipo terminal que será utilizado en la prestación de los Servicios, en cuyo caso, se celebrará el contrato de compraventa de equipo correspondiente, y en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S), se señalará que dicho equipo es propiedad de "EL CLIENTE".
3. En caso de que "EL CLIENTE" cuente con equipo propio y desee utilizar el mismo para recibir los Servicios ofrecidos por "AXESAT", éste deberá hacerlo del conocimiento de "AXESAT" a efecto de que se evalúe si el equipo propiedad de "EL CLIENTE" es apto para ser utilizado con este fin.

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

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

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

En caso de que "EL CLIENTE" haya optado por la opción del equipo en comodato, el mismo será entregado a "EL CLIENTE" el día que se determine por ambas PARTES en la SOLICITUD DE SERVICIO, para la instalación y en el lugar que "EL CLIENTE" designe. Una vez entregados los equipos a "EL CLIENTE", éste cuidará de los mismos y velará porque éstos se mantengan en iguales condiciones en las que se entregaron, salvo por el deterioro natural causado por el uso legítimo o normal y por las pérdidas o daños causados por fuerza mayor o caso fortuito.

Transcurrido el término previsto para la prestación de los Servicios, o en caso de que la relación contractual se termine por cualquier causa, "EL CLIENTE" se compromete a devolver los equipos entregados en comodato a "AXESAT". En el supuesto de que los equipos no sean restituidos o que éstos sean objeto de pérdida, daño, robo, embargo o secuestro, imputable a "EL CLIENTE", éste se compromete a pagar a "AXESAT" dichos equipos, según lo estipulado en el ANEXO FINANCIERO.

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

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

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

### CLÁUSULA NOVENA.- PRECIO.

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

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

### CLÁUSULA DÉCIMA.- FACTURACIÓN.

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

#### a. Primera Facturación del Servicio

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

- 100% Instalación
- El valor total de los equipos adquiridos por "EL CLIENTE", en su caso.
- 1 mes de servicio.
- Depósito en garantía, correspondiente a un mes de servicio, (mismo que será devuelto a "EL CLIENTE", siempre que éste haya cumplido con la totalidad de sus obligaciones).

#### b. Pago de Facturas subsecuentes

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

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

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





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- FORMA DE PAGO.

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

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

"AXESAT"  
Atn: \_\_\_\_\_  
Teléfono (55) \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

"EL CLIENTE"  
Atn: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Las contraprestaciones podrán establecerse en pesos (moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos) o en dólares (moneda de curso legal en los Estados Unidos de América) según lo hayan pactado las PARTES en la Solicitud de Servicios correspondiente.

Derivado de lo antes establecido, los montos podrán ser pagados en dólares norteamericanos o en moneda nacional al tipo de cambio aplicable por la institución bancaria receptora en la fecha que se realice el pago, lo cual deberá corroborarse con "AXESAT" previo a realizar el pago. Los pagos anteriores se efectuarán mediante transferencia bancaria al banco: BBVA Bancomer, S.A. a las cuentas: i) en dólares 0452837129, CLABE 012180004528371293 y ii) en pesos 0452837145, CLABE 012180004528371455, ambas a nombre de Axesat México, S.A. de C.V.

"EL CLIENTE" se obliga a pagar a "AXESAT" los montos establecidos en cada solicitud de servicio y facturas correspondientes, a más tardar el día 15 (quince) de cada mes en el cual "EL CLIENTE" reciba los mismos. Si "EL CLIENTE" deja de cubrir 1 (una) mensualidad, "AXESAT" podrá suspender los Servicios, sin responsabilidad alguna frente a "EL CLIENTE" o terceros.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

En caso de que "EL CLIENTE" no realice el pago por los Servicios contratados dentro del plazo establecido, AXESAT suspenderá dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes el Servicio. EL CLIENTE deberá realizar el pago por la reactivación del Servicio dentro de los 15 días hábiles siguientes a que se haya realizado la suspensión, además de los saldos adeudados. Dicha tarifa será la registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CONFIDENCIALIDAD.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

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

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- RELACIÓN JURÍDICA ENTRE LAS PARTES.

El presente CONTRATO no da lugar al surgimiento de una nueva persona jurídica. Por el contrario, LAS PARTES conservan su identidad jurídica y asumen en forma individual las responsabilidades que les son propias respecto de sus empleados, subcontratistas,

proveedores y cualquier otra persona con la cual tengan relación laboral o contractual para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente documento.

### CLAUSULA DÉCIMA SEXTA.- NO REPRESENTACIÓN.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- CESIÓN.

Ninguna de LAS PARTES podrá traspasar, ceder, o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente CONTRATO, salvo que medie autorización expresa de la otra Parte. Para tal efecto la Parte que desea ceder los derechos u obligaciones derivadas del CONTRATO, deberá notificar por escrito a la otra con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha que se pretende realizar dicha cesión, en cuyo caso una vez recibida la notificación, la Parte receptora tendrá 15 (quince) días naturales para resolver sobre la petición de consentimiento y hacerle saber por escrito su decisión a la Parte solicitante.

En caso de que la Parte receptora no responda dentro de los 15 (quince) días antes señalados, se entenderá por otorgado el consentimiento.

En el supuesto de que la Parte receptora conteste negando expresamente su consentimiento y que la Parte solicitante insista con la realización de la cesión, la Parte receptora podrá dar por terminado el contrato sin que medie penalización alguna.

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

a) Derecho a elegir el proveedor, plan, o servicio de su conveniencia sin que el proveedor le obligue a contratar servicios a adicionales.





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

Y los demás que aplicables conforme a la legislación correspondiente.

Por su parte "AXESAT" se compromete a dar a conocer a "EL CLIENTE" la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entregándole una copia de la misma en el momento de la contratación de los servicios, asimismo tendrá dicho documento en sus oficinas y página de Internet a fin de difundir los mismos.

### CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA- TERMINACIÓN.

El CONTRATO se podrá terminar a petición expresa de LAS PARTES en cualquier momento, mediante notificación de su intención con 30 (treinta) días hábiles de anticipación a la fecha en que pretende operar dicha terminación, lo cual podrá realizar de forma escrita o por el mismo medio que contrató el servicio de telecomunicaciones que fue establecido en la SOLICITUD DE SERVICIO. En caso de dar por terminado el Contrato y existan SOLICITUDES DE SERVICIO sujetas a plazo forzoso se estará a lo establecido en la cláusula Vigésimo Primera

La cancelación o terminación del CONTRATO implica la cancelación o terminación de todas y cada una de las SOLICITUDES DE SERVICIO que se encontraren vigentes entre LAS PARTES.

Igualmente la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO, se podrán terminar anticipadamente en los siguientes casos:

- Por mutuo acuerdo entre LAS PARTES. En caso de que "EL CLIENTE" desee dar por terminadas la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO dentro del plazo forzoso establecido, "LAS PARTES" deberá notificar su intención a "AXESAT" con 30 (treinta) días hábiles de anticipación a la fecha en que pretende operar dicha terminación, en este supuesto se estará a lo establecido en la cláusula Vigésimo Primera.
- Por orden de autoridad competente.
- Por imposibilidad de cualquiera de LAS PARTES de cumplir con el Servicio contratado. En caso de existir imposibilidad técnica para recibir los Servicio(s), se dará por terminado el presente CONTRATO, sin responsabilidad para LAS PARTES, para lo cual "AXESAT" se obliga a reintegrar las cantidades de dinero que se hubieren otorgado por anticipado dentro del plazo establecido en la cláusula sexta del presente contrato.
- Las demás causales previstas en la ley.

La cancelación de las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO o del CONTRATO, por parte de "EL CLIENTE" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "AXESAT". Éste deberá cubrir las al 100% (cien por ciento) al momento de la cancelación y devolver los equipos terminales dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de éste.

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

Una vez vencido el término establecido en la SOLICITUD DE SERVICIO, éste se entenderá con vigencia indefinida.

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA.- RESCISIÓN.

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CLÁUSULA DE PENALIDADES

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

En el supuesto de que alguna de LAS PARTES decida dar por terminado el Contrato y existan SOLICITUDES DE SERVICIO sujetas a plazo forzoso, la parte que busque dicha terminación, deberá pagar a la otra PARTE el total de las mensualidades restantes de las solicitudes antes referidas.

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

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



*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- INTEGRIDAD.

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

1. **Pacto único.-** El presente CONTRATO, sus ANEXOS y las SOLICITUDES DE SERVICIO constituyen el acuerdo total y completo entre LAS PARTES.
2. **Documentos.-** Forman parte integrante del presente CONTRATO los siguientes documentos: (1) ANEXO TÉCNICO (2); ANEXO FINANCIERO (3); SOLICITUDES DE SERVICIO (4) OFERTA COMERCIAL.

Prevalencia en la Interpretación: El orden de jerarquía para la interpretación del presente instrumento jurídico será el siguiente: 1. Las cláusulas contractuales; 2. Los ANEXOS TÉCNICO Y FINANCIERO 3. SOLICITUDES DE SERVICIO; 4. La OFERTA COMERCIAL.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- IMPUESTOS.

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

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





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

Toda notificación, comunicación o solicitud que deba intercambiarse entre LAS PARTES en relación con el presente CONTRATO, deberá hacerse por escrito y con acuse de recibo. Podrá ser entregada a) personalmente, b), por servicio de mensajería especializada con acuse de recibo c) mediante fedatario público.

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

"EL CLIENTE":

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

"AXESAT":

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

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

**POR "AXESAT"**  
**AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V.**

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Nombre: GUILLERMO SANTOS MAZA  
MONCADA  
Apoderado

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 156-2018 de fecha 24/12/2018. Cualquier variación del presente CONTRATO en perjuicio de "EL CLIENTE", frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo "EL CLIENTE" podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Axesat México, S.A. de C.V.!!Axesat México, S.A. de C.V. 156-2018.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Axesat México, S.A. de C.V.!!Axesat México, S.A. de C.V. 156-2018.pdf)



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

	<b>AXESAT MÉXICO S.A. DE C.V.</b> <b>ANEXO 1 TÉCNICO</b>	<b>CODIGO:</b> _____ <b>VERSIÓN:</b> _____ <b>FECHA:</b> _____ <b>Página 1 de 9</b>
---	---	--

### 1. Servicio y Equipos.

Servicio de Banda Ancha Fija vía Satélite  
Se encuentra descrito en las SOLICITUDES DE SERVICIO firmadas por "AXESAT" y "EL CLIENTE" y en la OFERTA COMERCIAL que forman parte integral del Contrato de Prestación de Servicios.

### 1.2 Equipos a utilizar en los sitios.

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

La estación remota satelital VSAT está compuesta de:

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

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

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

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

Así como cualquier otro equipo que "AXESAT" considere necesario para la prestación del servicio.

### 1.3 Propiedad de los Equipos – Estación Satelital Remota.

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

### 1.4 Uso Legal

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

### 1.5 Resguardo de los Equipos.

"AXESAT" manifiesta que una vez entregados los equipos o bienes para la prestación del servicio en el lugar donde acuerden LAS PARTES, la obligación de resguardarlos y conservarlos es de "EL CLIENTE", por tanto éste responderá por los bienes muebles o equipos, en el evento de pérdida y/o daño, así como en el caso de robo de los mismos por culpa o negligencia imputable a "EL CLIENTE" haya sido determinado por la autoridad competente, al igual que por cualquiera otra causa atribuible a éste. El precio de reposición por daño, pérdida o robo, o cualquiera otro evento que impida que "EL





## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

"EL CLIENTE" cumpla con su obligación de restituir los bienes entregados en comodato, le será dado a conocer en caso de que incurra en alguno de estos supuestos por medio de la cotización correspondiente.

### 2. Solicitud del Servicio

#### 2.1 Instalación

Los servicios solicitados por "EL CLIENTE" deberán instalarse, a más tardar dentro de los siguientes 10 (diez) días naturales a la celebración del CONTRATO y/o recepción de la Solicitud de Servicio para el primer sitio y a partir del segundo, se realizará la planeación de manera conjunta con "EL CLIENTE", considerando el volumen, la accesibilidad a sitio, siempre y cuando los requerimientos mínimos de instalación que exige "AXESAT" se cumplan.

La instalación del servicio incluye configuración de la estación satelital VSAT (Antena, Transmisor, Receptor, IDU), la activación del Servicio, las pruebas de verificación para entrega del mismo y los servicios adicionales descritos dentro de la SOLICITUD DE SERVICIO.

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

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

- Poner a disposición el espacio en racks para instalación de equipos, en caso de no haber, un espacio adecuado y seguro para la instalación del módem.
- Poner a disposición los espacios en la azotea o techo de la edificación para instalación de antenas satelitales con sus respectivas partes y mástiles.
- Contar con los permisos requeridos para la instalación de estos equipos en superficie.
- Obtener los permisos de acceso a cada sitio para realizar la instalación.
- Proporcionar todos los permisos para la ejecución de los trabajos.
- Suministrar energía eléctrica 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra.
- El voltaje AC. Neutro - Tierra  $\leq 0.8V \approx 0V$
- UPS o Regulador on-line con regulador integrado o por separado.

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

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

#### 2.2 Desinstalación



*[Handwritten signature]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

### 2.3 Reubicaciones

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

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

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

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

### 2.4 Reconfiguración de Servicios

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

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



*[Handwritten signatures and initials]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

### 3. Niveles de Servicio

#### 3.1 Tiempos para Solución de Fallas y Escalamientos:

##### Soporte Técnico Telefónico

"AXESAT" proporcionará asistencia telefónica remota, por medio del Centro de Servicios y Atención al Cliente (SAC) en la Ciudad de México, a través del cual dará a "EL CLIENTE" asistencia y asesoría técnica para restablecer el funcionamiento de la Estación Terrena que presente fallas en los Servicios. "EL CLIENTE" deberá contactar al SAC para abrir un reporte de Servicio a través de alguno de los siguientes métodos:

- i. Número local Cd. de México: (55) 5090-40-01 opción 1
- ii. Número 800 gratuito nacional: 01 800 800 3278 opción 1
- iii. Correo electrónico: [sacmx@axesat.com](mailto:sacmx@axesat.com)

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

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

El SAC asignará a "EL CLIENTE" un número de folio del reporte que será utilizado para dar atención y seguimiento hasta la solución de la anomalía o falla.  
La atención telefónica será prestada de acuerdo con los niveles de soporte indicados en la siguiente tabla:





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
 Servicio: TELECOMUNICACIONES  
 Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
 Registro: 156-2018

Nivel Prioridad	Impacto en la operación del Servicio	Tiempo de solución (Horas)
1	Caida del Servicio critica	4
2	Degradación del Servicio (Intermitencias)	10
3	Problema sin afectación de la prestación de los servicios	5 días

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

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

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

**TABLA DE ESCALACION DE REPOTES**

Nivel	Contacto	Escalación en Horario Hábil* Lunes a Viernes de 9 a 18 Horas**	Escalación en Horario Inhábil	Tiempo Escalación



*[Handwritten signatures and initials]*

**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
 Servicio: TELECOMUNICACIONES  
 Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
 Registro: 156-2018

1	<b>Daniel Corona González</b> <b>Mónica Villagómez Trejo</b> Líderes de Servicio al Cliente	Tel: +52 (55) 5090 - 4001 E-mail: <a href="mailto:daniel.corona@axesat.com">daniel.corona@axesat.com</a> E-mail: <a href="mailto:monica.villagomez@axesat.com">monica.villagomez@axesat.com</a>	Cel: +52 044 (55) 4870 - 2808 Cel: +52 044 (55) 3400 - 8664	1 hora
2	<b>Alejandro Mayorga Chaparro</b> Coordinador de Servicio al Cliente	Tel: +52 (55) 5090-4001 E-mail: <a href="mailto:alejandro.mayorga@axesat.com">alejandro.mayorga@axesat.com</a>	Cel: +52 1 (55) 5419 - 9326	2 horas
3	<b>Francisco Bravo Hernández</b> Director de Operaciones	Tel: +52 (55) 5090-4065 E-mail: <a href="mailto:francisco.bravo@axesat.com">francisco.bravo@axesat.com</a>	Cel: +52 1 (55) 3566 - 6683	3 horas

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

Mantenimiento Correctivo en Estaciones Remotas

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

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

Los Servicios de Mantenimiento correctivo se encuentran incluidos en el precio mensual del Servicio, salvo que que los mismos de deriven de alguna acción u omisión del cliente", si la falla del equipo es imputable al cliente se le facturará la asistencia y el equipo necesario para poner en marcha el o los servicios ofrecidos en la Solicitud o Solicitudes de Servicios.

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

- Uso indebido del equipo por negligencia, impericia o dolo.
- Reparaciones, mantenimiento, modificaciones, o reinstalaciones hechas por personas que no estén autorizadas por "AXESAT" para llevar a cabo dichos actos.
- Daños por variación o descargas en la red eléctrica de "EL CLIENTE".
- Fallas debidas a deficiencias del sistema de acondicionamiento de aire en instalaciones de "EL CLIENTE".



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

- e. Fallas o deficiencias en el control de la humedad, medio ambiente corrosivo, dañino a circuitos electrónicos en las instalaciones de "EL CLIENTE".
- f. Daños por transportación hecha por cuenta y riesgo de "EL CLIENTE".
- g. Acciones u omisiones realizadas por "EL CLIENTE" o su personal, que hayan ocasionado daño o falla en los equipos.

### 3.2 Disponibilidad

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

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

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

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

El periodo de no disponibilidad de cualquier enlace será medido a partir del momento en el que la falla es reportada por "EL CLIENTE" al SAC o "AXESAT" identifica que el enlace no se encuentra activo, debido a una causa diferente a las mencionadas anteriormente, sin considerar el tiempo de desplazamiento en caso de requerir visita a sitio. La no disponibilidad deberá terminar en el momento en que la falla sea solucionada y "EL CLIENTE" sea notificado por "AXESAT" que el enlace está disponible

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

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

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

- i. Cuando "AXESAT" requiere realizar una prueba de un enlace de "EL CLIENTE", aunque no se haya detectado o reportado falla, previo aviso a "EL CLIENTE".
- ii. Cuando "EL CLIENTE" instale sus propios equipos y esa sea la causa de la falla del Servicio.
- iii. Cuando las condiciones climáticas del sitio, no permitan realizar pruebas y trabajos de mantenimiento correctivo.
- iv. Cuando un enlace es modificado y alterado de cualquier manera por requerimiento específico de "EL CLIENTE".



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

- v. Por cualquier interrupción de los servicios, de acuerdo con:
  - a.) La obligación de cumplir con una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que se hará conocer previamente a "EL CLIENTE".
  - b.) La realización de trabajos de actualización, mejoramiento o mantenimiento preventivo de su red, de acuerdo con lo establecido para tal fin.
- vi. Por falta o falla de los equipos de "EL CLIENTE" no atribuible a los equipos de "AXESAT".
- vii. Por que "EL CLIENTE" no dé acceso a "AXESAT" a los equipos remotos de los enlaces, luego de la solicitud formal de "AXESAT", con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema.

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

### 3.3 VENTANA DE MANTENIMIENTO

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

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

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

#### Tiempo de notificación

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

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

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

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





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
 Servicio: TELECOMUNICACIONES  
 Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
 Registro: 156-2018

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

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

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

**POR "AXESAT"**  
 AXESAT MÉXICO, S.A. DE C.V.

\_\_\_\_\_  
 Nombre:  
 Representante Legal

\_\_\_\_\_  
 Nombre: GUILLERMO SANTOS MAZA  
 MONCADA  
 Apoderado

	<p align="center">"AXESAT" MÉXICO S.A. DE C.V.                  ANEXO 2 FINANCIERO</p>	CODIGO: _____ VERSIÓN: _____ FECHA: _____ Página 1 de 3
--	--	--

**Consideraciones Generales:**

**1. Condiciones del Servicio**

- El precio mensual del Servicio, incluye el comodato de los equipos remotos descritos en el ANEXO TÉCNICO.
- "AXESAT" no ofrece el servicio de conectividad satelital para CAFÉ INTERNET o para cualquier servicio similar.

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

**3. Precios de los Equipos.**

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

**4. Precios de los Servicios Relacionados con los Equipos.**



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

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

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

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

- **Precios de Mantenimiento Correctivo.**

Si el mantenimiento correctivo solicitado fuere atribuible a cualquier causa imputable a "EL CLIENTE", este será facturado y pagado por "EL CLIENTE", de acuerdo a los costos en los que se haya incurrido durante la ejecución de los trabajos.

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

Cuando "EL CLIENTE" solicite una instalación y manifieste que todas las condiciones descritas en el numeral 2.1 del anexo TECNICO están cumplidas, "AXESAT" realizará la instalación. No obstante si en

la ejecución de la visita de instalación se hallare que las condiciones no están cumplidas o si se haya negado el acceso a "AXESAT", "EL CLIENTE" pagará el valor correspondiente por visita fallida que equivale a la sumatoria de los costos y gastos en que "AXESAT" haya incurrido para efectuar la visita.

- **Precios por desinstalación**

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

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

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

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



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018

### 5. Descuentos por indisponibilidad en el Servicio.

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

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

### 6. Reporte a centrales de riesgo:

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

### 7. Consideraciones Comerciales:

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

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

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

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

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

Nombre:  
Representante Legal

Nombre: Guillermo Santos Maza Moncada  
Apoderado



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



000000

México, D.F a \_\_\_\_\_

Señores

Att:

Ciudad

**Referencia:** Oferta Comercial

Estimados Señores,

Reciban un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brindan para poder convertirnos en su proveedor de soluciones satelitales. Presentamos a continuación nuestra propuesta comercial que consideramos satisface las necesidades de su empresa y con la cual esperamos establecer una relación comercial de largo plazo.

AXESAT es el proveedor de soluciones satelitales más grande de la región con más de 10.000 estaciones operativas, que se caracteriza por prestar servicios de alta calidad y desempeño para la transmisión de datos, voz, video y acceso a internet. AXESAT cuenta con la más moderna infraestructura satelital de Latinoamérica que le garantiza una excelente asistencia comercial y técnica.

Cualquier aclaración o ampliación de información respecto a la solución presentada por nuestra compañía, estaremos gustosos en proporcionarla.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Ejecutivo de cuenta  
xxxxxxx@axesat.com





# SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



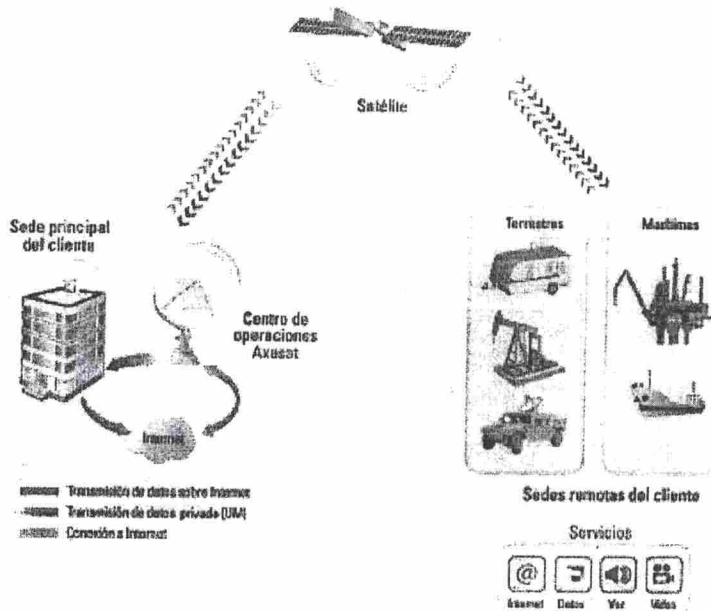
## QUIÉNES SOMOS

AXESAT es una empresa de telecomunicaciones dedicada a la prestación e implementación de soluciones satelitales, orientadas a satisfacer las necesidades de acceso a internet, transmisión de voz, datos y video del mercado empresarial y corporativo latinoamericano.

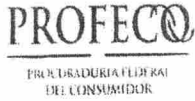
Actualmente AXESAT cuenta con más de 10.000 enlaces operativos en Colombia y otros países de Latinoamérica como México, Venezuela, Ecuador, Perú y Chile.

## Nuestra Tecnología

AXESAT cuenta con la más moderna infraestructura tecnológica de Latinoamérica, operando seis plataformas satelitales que permiten ofrecer diferentes tipos de soluciones y una cobertura en más de 10 países a través de los Satélites de Intelsat, Eutelsat, SES NewSkies y Telesat. Estas tecnologías permiten contar con un completo portafolio de productos y servicios, que le garantizan a su empresa hacer uso de la mejor tecnología satelital necesaria para competir cada vez mejor en su mercado.



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



### Ventajas y Características de la Solución

- **Total Cobertura:** Cubrimos Norte y Centro América y la mayor parte de Sudamérica en los países donde tenemos presencia directa (México, Colombia y Chile) o a través de aliados estratégicos en (Perú, Venezuela, Ecuador, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Salvador, Honduras y Nicaragua).
- **Altos niveles de disponibilidad:** Gracias a la buena potencia con que operan los satélites que utilizamos sobre la región, nos permite garantizar niveles de disponibilidad igual o superiores al 99.6%, minimizando la sensibilidad atmosférica. Adicionalmente, la funcionalidad ACM ajusta automáticamente para cada VSAT la portadora saliente de acuerdo a las condiciones atmosféricas del sitio en un determinado momento.
- **Escalabilidad y flexibilidad:** Ofrecemos velocidades desde 19.2/19.2 KBps hasta 20 MBps (dependiendo de la plataforma ofertada)
- **Soluciones a la medida de cada cliente:** Contamos con 6 plataformas satelitales de avanzada tecnología, con las cuales podemos diseñar y operar soluciones de acuerdo con las características y necesidades particulares de cada cliente.
- **Fácil y rápida instalación:** Una amplia red de instaladores a nivel nacional, nos permite garantizar la instalación de nuestra solución en cualquier ubicación geográfica y en menos de 10 (diez) días hábiles. Además utilizamos antenas de 1.2 ó 1.8 metros, de fácil transporte.
- **Atención y soporte proactivo 7 x 24 x 365:** Contamos con un equipo de atención y soporte conformado por ingenieros especialistas, quienes a través de modernos sistemas de gestión e indicadores en tiempo real aseguran un seguimiento continuo y proactivo de cada cliente, las veinticuatro horas del día, los 365 días del año.
- **Acompañamiento permanente y cercano durante toda la relación.** Acompañamiento permanente y atención proactiva con nuestros clientes.



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
 Servicio: TELECOMUNICACIONES  
 Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
 Registro: 156-2018



**PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

AXESAT es una empresa especializada en proveer servicios de datos de alta velocidad y voz vía satélite, con cobertura en todo el territorio nacional. Además de disponer del más completo portafolio de servicios satelitales, para que las empresas nacionales se beneficien de las ilimitadas ventajas de estar conectadas.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
TELECOMUNICACIONES  
PFC.H.C.1/224/2016  
156-2018



Cobertura Satelital

AXESAT cuenta con capacidad en satélites que cubren todo el territorio mexicano, y sus alrededores. Las huellas regionales se especifican a continuación:

**Nuestra cobertura**

Con los satélites Inmarsat 14, Inmarsat BG5, SES-AMC-4, Inmarsat ANIK B3, Eutelsat 113 y Eutelsat 117, garantizamos un total cubrimiento de Latinoamérica y El Caribe.

Contamos con un alto nivel de potencia para toda la región, lo cual nos permite ofrecer servicios con antenas desde 1.2 metros, asegurando niveles de disponibilidad superiores al 99.9%.

**Plataformas satelitales**

AXESAT cuenta con diferentes plataformas tecnológicas con las cuales contamos en capacidad de cubrir cualquier tipo de requerimiento empresarial y corporativo.



Handwritten signatures and initials



## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

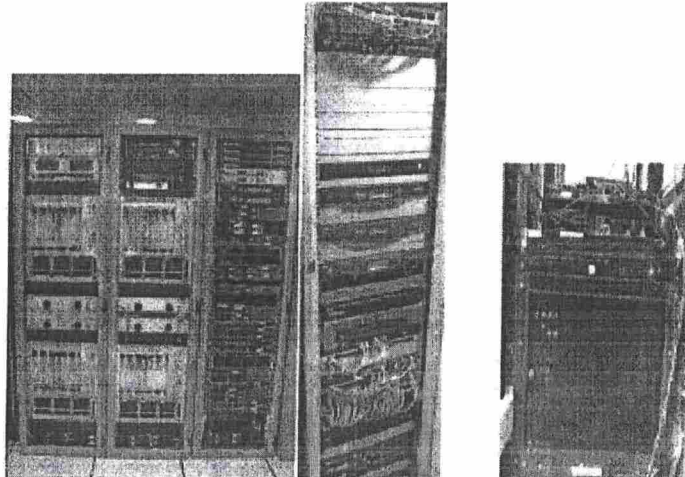


Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



### Telepuerto México:

Nuestro centro de operaciones se encuentra ubicado en CONTEL-IZTAPALAPA, en la ciudad de México, DF, dentro de instalaciones dedicadas fundamentalmente a temas de telecomunicaciones del gobierno federal, contando con todas las facilidades para una operación de misión crítica, además de acometidas de los principales carriers terrestres que permiten diversas opciones de conexión hacia Internet o a las oficinas centrales/centro de datos de los clientes.



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



**PROPUESTA COMERCIAL**

**Requerimientos de EL CLIENTE**

EL CLIENTE requiere una solución de conectividad satelital con enlaces principales para oficinas remotas ubicadas en \_\_\_\_\_

**Descripción de la Solución**

AXESAT (En este recuadro se describirá la solución ofrecida por AXESAT a El Cliente según las necesidades y requerimientos técnicos del mismo)

**Características de los canales propuestos**

(En este recuadro se describirá la solución ofrecida por AXESAT a EL CLIENTE según las necesidades y requerimientos técnicos del mismo)

**DIAGRAMA DE LA SOLUCIÓN**

(En este recuadro se describirá la solución ofrecida por AXESAT a EL CLIENTE según las necesidades y requerimientos técnicos del mismo)



*[Handwritten signatures and initials]*

## SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



### Condiciones mínimas para la operación del enlace y la antena.

Para realizar la instalación, EL CLIENTE se responsabilizará de:

- ✗ Suministrar y garantizar el espacio físico requerido para la instalación de los equipos.
  - Poner a disposición el espacio en racks para instalación de equipos, en caso de no haber, un espacio adecuado y seguro para la instalación del módem.
  - Poner a disposición los espacios en la azotea, techo o pared de la edificación para instalación de antenas satelitales con sus respectivas partes y mástiles.
- ✗ Proporcionar todos los permisos para la ejecución de los trabajos.
  - Obtener los permisos de acceso a cada sitio para realizar la instalación.
  - Obtener los permisos para realizar obras civiles, ubicación de la antena y adecuaciones eléctricas, si llega a ser necesario.
  - Obtener los permisos para trabajar en la instalación y configuración de los equipos en cada oficina y edificio donde se instala.
  - Obtener los permisos para instalación de antenas, mástiles, herrajes, ducterías, cajas de paso, y demás elementos exteriores para la implementación de la solución.
- ✗ Proporcionar las condiciones eléctricas necesarias
  - En los casos en los que se instalen dispositivos adicionales a la antena satelital previamente acordados (UPS), suministrar energía eléctrica F/N que se encuentre entre 100 – 130V
  - Instalar una UPS true on-line o instalar un regulador en donde la energía varíe por encima o por debajo de F/N 100 – 130V
  - Suministrar energía eléctrica 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra.
  - El voltaje A.C. Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V
  - No conectar multitomas, impresoras, fotocopiadoras, ni cualquier otro dispositivo diferente al MODEM satelital en la UPS que se suministre.
  - Se hace referencia a regulador o UPS para garantizar el voltaje de 110VAC regulado, EL CLIENTE en sitio puede contar con una UPS con mayor capacidad que permita conectar el modem y otros elementos de la red de EL CLIENTE en la misma UPS.

### 3. OFERTA ECONÓMICA



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



**Enlaces Satelitales.**

A continuación se relaciona la oferta comercial, donde se han tenido en cuenta las variables mencionadas en el diseño de la solución:

Canales Satelitales (Valor recurrente mensual).

Sede	BW [Mbps]		Tipo de Solución		Equipamiento		Precio	
	Ubicación	Downlink	Uplink	Tecnología	Operación	BUC	Plato	24 meses

**Instalaciones.**

**Consideraciones y alcances técnicos del servicio**

**Consideraciones y alcances de la contratación**



*[Handwritten signatures and initials]*



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
Servicio: TELECOMUNICACIONES  
Expediente: PFC.H.C.1/224/2016  
Registro: 156-2018



**CONDICIONES COMERCIALES AXESAT**

- El valor mensual incluye el comodato de los equipos remotos (estación VSAT: IDU, ODU y Antena)
- AXESAT no ofrece el servicio de conectividad satelital para CAFÉ INTERNET.
- En caso de ser cancelado un Servicio antes del tiempo pactado sin una justa causa de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato, se cobrará la pena convencional estipulada en el CONTRATO una multa correspondiente y la desinstalación de acuerdo a la siguiente tabla:

Disponibilidad	Descuento sobre el valor mensual del enlace
95% - 99.6%	5%
90% - 94.99%	20%
86% - 89.89%	35%
80% - 85.99%	50%

- Para cancelaciones que hayan tenido renovación automática, EL CLIENTE podrá dar por terminado el servicio previsto en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) en cualquier momento, previo aviso a AXESAT con un mínimo de 20 (veinte) días naturales antes del corte de facturación, sin responsabilidad para EL CLIENTE.

**Declaración de confidencialidad**

La información que se proporciona en este documento es el resultado del trabajo de AXESAT basado en los requerimientos de EL CLIENTE. Este documento contiene información confidencial, secreta o privilegiada tanto técnica y metodológica como comercial y financiera. En consideración, solicitamos no compartir o hacer disponible esta información en ningún medio, a personas fuera del grupo directamente responsable de la evaluación de su contenido.

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

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

Nombre:  
Representante Legal

Nombre: Guillermo Santos Maza Moncada  
Apoderado





**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**

Oficio:  
Servicio:  
Expediente:  
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
TELECOMUNICACIONES  
PFC.H.C.1/224/2016  
156-2018



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

**Instrucciones**

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

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

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

Observaciones

Validación por Avesat		Validación por Avesat	
Solicitada por Avesat	Validado por Avesat	Solicitada por el Cliente	Validado por el Cliente
GERENTE DE VENTAS	DIRECTOR COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	

Este anexo deberá acompañarse por la Orden de Servicios correspondiente



**SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES**



**Oficio:** PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/248/2018  
**Servicio:** TELECOMUNICACIONES  
**Expediente:** PFC.H.C.1/224/2016  
**Registro:** 156-2018



Solicitud de servicios

Fecha de Orden:  Folio:   
 Responsable de Ventas:  (Campo restringido para AXESAT)

**INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE**

Razón Social:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
Número exterior:	<input type="text"/>
Número interior:	<input type="text"/>
Colonia:	<input type="text"/>
Código Postal:	<input type="text"/>
Delegación/ Municipio:	<input type="text"/>
Ciudad/ Población:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/>
RFC:	<input type="text"/>

**TIPO DE MOVIMIENTO**

Seleccione Tipo de Movimiento:  Cliente Final   
 Cliente/ Distribuidor

**TIPO DE SERVICIO DE TRANSPORTE VIA SATELITE BAJO PROTOCOLO IP:**

Seleccione los que utilicen. Indicar con una "X"  
 Red Privada Datos  Red de Respaldo  
 Red Privada Voz  Red de Internet

**SERVICIOS**

Descripción (Como se indica en la cotización)	Cantidad	Cargo único Unitario	Cargo total único	Renta mensual unitario	Renta mensual total	Vigencia en meses	Total servicio contratado	Moneda

VALOR TOTAL DE LA ORDEN EN PESOS M.N.: \$ 00 MN\*  
 VALOR TOTAL DE LA ORDEN EN DOLARES USD: \$ 00 USD\*

\*A los precios antes mencionados se deberá sumar el IVA e impuestos (sujeto a cambios de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes)

Observaciones:

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

Solicita por Axesat	Nombre Puesto	<input type="text"/> Gerente de ventas	Valido por Axesat	Nombre Puesto	<input type="text"/> Director comercial
Solicita por el cliente	Nombre Puesto	<input type="text"/> Representante legal			

Sin más por el momento

**ATENTAMENTE**

**LCDO. CARLOS IBARGUENGOYTIA RIVA PALACIO**  
**DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y**  
**CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

