

Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Básico Línea Voip/800/Internet Conmutado (el "Contrato"), que celebran por una parte ALESTRA, S. de R.L. de C.V., ("ALESTRA") y por la otra \_\_\_\_\_ (el "CLIENTE"), en fecha, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

## DECLARACIONES

I. Declara ALESTRA bajo protesta de decir verdad:

- Que es una sociedad constituida conforme a las Leyes de la República Mexicana.
- Que la personalidad y facultades de su apoderado no le han sido modificadas, limitadas, ni revocadas en forma alguna.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es ALE 951128996 y su domicilio está ubicado en Av. Lázaro Cárdenas 2321, Piso 9 Col. Residencial San Agustín, CP, 66260 San Pedro, Garza García, Nuevo León.
- Que en fecha 6 de diciembre de 1995 se le otorgó una concesión para instalar, operar y explotar redes de telecomunicaciones.

II. Declara el CLIENTE bajo protesta de decir verdad:

- Que en caso de ser una sociedad mexicana, está constituida conforme a las Leyes de la República Mexicana, según consta en la Escritura Pública que se adjunta al presente Contrato, la cual está

dobidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio; en caso de ser una empresa extranjera está legalmente constituida conforme a la regulación del país o estado de su constitución; o en caso de ser una persona física, que tiene capacidad legal suficiente para obligarse en términos del presente contrato.

- Que la personalidad y facultades de su apoderado, no le han sido modificadas, limitadas ni revocadas en forma alguna, según consta en la documentación legal que se anexa al presente contrato.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es \_\_\_\_\_ y su domicilio está ubicado en \_\_\_\_\_.
- Que desea contratar con ALESTRA los servicios objeto de este Contrato.

Con base en las declaraciones anteriores, las partes convienen y se obligan de acuerdo a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO

1.1 ALESTRA prestará al CLIENTE el o los servicios de Telecomunicaciones elegidos en el Anexo de Precios (en lo sucesivo los "Servicios"). La definición de "Servicios" comprenderá todos aquellos servicios que sean prestados por ALESTRA al CLIENTE, o cualquier otra modalidad acordada por las Partes. Se entienda por "Ofertas" aquellos precios, paquetes y volúmenes de los Servicios que ALESTRA tenga vigentes y/o registrados ante las autoridades competentes y que sean aplicables al CLIENTE, según los Servicios que le sean prestados y que a través de la siguiente página web [www.solucionesvirtuales.com.mx](http://www.solucionesvirtuales.com.mx) visualizará lo antes citado.

1.2 El CLIENTE acepta y reconoce que el servicio contratado y señalado en el Anexo de Precios es el que eligió y por tanto se compromete a pagarlo en los términos de la cláusula 2, del presente instrumento.

### 2. CONTRAPRESTACIÓN

2.1 El CLIENTE se obliga a pagar a ALESTRA el monto total señalado en las facturas correspondientes a la prestación de los Servicios (la "Contraprestación") a más tardar en la fecha límite de pago establecido en las mismas. ALESTRA emitirá las facturas mensualmente conforme a las tarifas registradas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones señaladas en las Ofertas aplicables al CLIENTE.

La Contraprestación incluirá entre otros, los elementos que onunciativa más no limitativamente se mencionan a continuación: costos de instalación, contratación, adecuaciones de sitio, rentas mensuales fijas o por consumo, cualquier otro cargo que se origine con motivo de la prestación de los Servicios.

### 3. FORMA Y LUGAR DE PAGO

3.1 ALESTRA enviará mensualmente las facturas al CLIENTE al último domicilio que al efecto tenga registrado o por cualquier otro medio legalmente autorizado, debiendo darla a conocer por lo menos 10 días naturales antes de la fecha límite de pago correspondiente. Por su parte el CLIENTE deberá pagar a ALESTRA las cantidades especificadas en dichas facturas. Si el CLIENTE no recibiere alguna factura, deberá consultar su saldo a

pagar a través del Centro de Atención a Clientes o cualquier otro medio disponible para el CLIENTE. ALESTRA solamente podrá enviar al CLIENTE copias de facturas del mes corriente y de los tres meses anteriores.

3.2 Cualquier diferencia que el CLIENTE identifique sobre los cargos efectuados en las facturas deberá informarla al Centro de Atención a Clientes y en caso de no ser resuelta a su satisfacción, podrá objetarla de buena fe y por escrito dentro de los diez (10) días naturales siguientes a su fecha límite de pago, habiendo efectuado el pago respectivo, dando así inicio a un procedimiento de reclamación. Si el CLIENTE no objeta de esta forma los cargos contenidos en su factura, éstos se entenderán reconocidos. En caso de iniciar un procedimiento de reclamación ALESTRA resolverá al CLIENTE en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación.

En caso de ser procedente la reclamación, ALESTRA efectuará el ajuste correspondiente en la facturación del CLIENTE, misma que se verá reflejada de acuerdo al ciclo de facturación del CLIENTE, a más tardar en los 2 (dos) meses subsiguientes a la fecha de la resolución de ALESTRA en dicho sentido.

3.3 El pago de la factura podrá hacerse en efectivo o mediante cheque expedido a favor de ALESTRA, S. de R.L. de C.V., en cualquier institución de las señaladas en las facturas, o bien, previa coordinación con ALESTRA, mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta de ALESTRA que ésta le señale al CLIENTE por escrito o previa autorización del CLIENTE con cargo automático a la cuenta de cheques del CLIENTE. Cuando el CLIENTE realice mediante transferencia electrónica de fondos su pago y no le sea posible referenciar éste, deberá notificar el pago respectivo al Centro de Atención a clientes a efecto de que le sea debidamente acreditado. En caso de que el CLIENTE realice su pago mediante cheque y éste fuera devuelto, ALESTRA aplicará una penalización del 20% (veinte por ciento) sobre el importe del mismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

3.4 Todos los pagos estipulados en el Contrato y su respectivo Anexo de Precios y Ofertas deberán realizarse en la moneda establecida en la factura correspondiente. Los Precios fijados en moneda extranjera, podrán también ser pagados en pesos, moneda de los Estados Unidos Mexicanos, al tipo de cambio vigente el día de su pago que determine el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

#### 4. REPORTES AL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

4.1 Para cualquier información relativa a los Servicios, ALESTRA pone a disposición del CLIENTE el Centro de Atención a Clientes, las 24 horas del día los 365 días del año. El número telefónico gratuito del Centro de Atención a Clientes número 01 800 288 0000, el cual también será publicado por ALESTRA en las facturas que emita al CLIENTE o mediante el correo electrónico del Centro de Atención a Clientes de ALESTRA clientes@alestra.net.mx

#### 5. ADEUDOS

5.1 ALESTRA podrá aplicar el pago por uno o más de los Servicios, a cualquier adeudo que exista recientes o anteriores. En caso de que ALESTRA omitiere reflejar algún adeudo en las facturas, podrá reflejarlo en cualquier factura subsecuente, a partir de que el cargo haya sido generado, a fin de que el CLIENTE cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de ALESTRA a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del CLIENTE a no cubrir dicho adeudo.

5.2 ALESTRA se reserva el derecho a cancelar los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva de forma inmediata y sin que medie notificación previa, en los supuestos que se mencionan a continuación: a) el CLIENTE refleje un saldo total o parcial vencido con ALESTRA; b) el CLIENTE o un tercero incurre voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares relativo al CLIENTE, dentro o fuera de México; c) La imagen pública, reputación o buen nombre de ALESTRA pueda ser afectada; d) el CLIENTE se vea envuelto en un proceso de huelga o suspensión de labores; e) el CLIENTE curse tráfico irregular y/o inusual.

Sin Perjuicio de lo anterior, una vez que liquide el CLIENTE el adeudo o saldo vencido, ALESTRA cobrará por activación de servicio la cantidad de \$\_\_\_\_\_ pesos mas IVA, reflejándose en la factura siguiente.

5.3 Los adeudos del CLIENTE causarán intereses moratorios a favor de ALESTRA a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago establecido en la factura a razón del porcentaje anual determinado de la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (T.I.I.E.) a 28 (veintiocho) días, vigente y publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento ya citada, o la tasa que la sustituya, multiplicada por 1.5 (uno punto cinco) veces por los días que tarde en pagar el consumidor.

#### 6. INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO

6.1 El CLIENTE declaró que la información que ha proporcionado es verídica y que con base en dicha información ALESTRA ha tomado la decisión de prestarle los Servicios. En caso de que ALESTRA detecte, que la información es falsa, podrá suspender en forma definitiva los servicios, rescindir automáticamente este Contrato y terminar los Servicios, sin responsabilidad alguna. El CLIENTE autoriza a ALESTRA para que lleve a cabo las investigaciones y monitoreo periódico en las sociedades de información crediticia que estime conveniente (las "Sociedades"), y a que comparta el historial de facturas emitidas y de pagos resultado de la prestación de los Servicios con las Sociedades que considere. Esta autorización permanecerá vigente por el tiempo que dure la prestación de los Servicios. ALESTRA se

reserva el derecho de mantener en su poder los documentos que le hayan sido proporcionados por el CLIENTE.

#### 7. GARANTÍA

7.1 ALESTRA podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, por concepto de garantía, ya sea carta de crédito, fianza de crédito, o depósito en efectivo (la "Garantía") por la cantidad de 2 meses de renta mensual o de consumo según el tipo de servicio contratado, y el CLIENTE a su vez deberá otorgarla a más tardar 15 días hábiles después de la solicitud de ALESTRA. En caso de que ALESTRA solicite la Garantía, la entrega de la misma será condicionante para la prestación de los Servicios. En caso de incumplimiento de pago del CLIENTE, ALESTRA podrá utilizar y ejecutar la Garantía para liquidar los adeudos generados, así como suspender los Servicios hasta en tanto el CLIENTE no otorgue nuevamente el 100% de la Garantía. La Garantía deberá permanecer vigente durante la prestación de los Servicios. El monto de la Garantía podrá ser modificado por ALESTRA cuando el CLIENTE solicite servicios adicionales, crecimiento de los Servicios vigentes o crecimiento de los montos a facturar. Para tal efecto el CLIENTE deberá otorgar el nuevo monto de la Garantía, a más tardar tres (3) días hábiles posteriores a la fecha del requerimiento correspondiente por parte de ALESTRA. Así mismo una vez terminada la relación entre las partes y no existiera adeudo pendiente por parte del CLIENTE, ALESTRA devolverá la garantía proporcionada por el CLIENTE.

#### 8. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

8.1 Asistencia del CLIENTE. El CLIENTE acuerda cooperar y ayudar a ALESTRA en la ejecución de los Servicios y proporcionar los recursos necesarios que se describen a continuación:

- 1.- Proveer el espacio donde se instalará el equipo de ALESTRA para ofrecer el Servicio.
- 2.- Coordinar las actividades necesarias para adecuar los equipos del Cliente, para recibir los Servicios de ALESTRA (Tarjeta Router, Tarjeta PBX) a la fecha de entrega del servicio.
- 3.- Contar con energía eléctrica.

Lo anterior para el desempeño de ALESTRA conforme a lo especificado en el Anexo de Precios o en lo requerido de cualquier otra manera en la ejecución de los Servicios.

8.2 Protección del sistema del CLIENTE. El CLIENTE conviene que es el único responsable de tomar las medidas apropiadas para aislar y respaldar su sistema informático, incluyendo sus archivos, datos y programas de cómputo, así como emprender las acciones necesarias para proteger su sistema y datos, por lo que ALESTRA no será responsable en ningún caso por daños o perjuicios que llegasen a sufrir el CLIENTE por este motivo. La responsabilidad de ALESTRA en este caso está limitada a restaurar la configuración de los equipos que haya sido respaldada previamente por el CLIENTE.

8.3 Entorno seguro de trabajo. El CLIENTE será responsable de garantizar que mientras los empleados, agentes o contratistas de ALESTRA se encuentren en el local del CLIENTE, se implantarán todas las precauciones legales y adecuadas de seguridad e higiene, las cuales serán totalmente funcionales para la protección de dichas personas. El CLIENTE indemnizará a ALESTRA todos los costos, gastos, daños directos y responsabilidad civil causados por negligencia o conducta dolosa del CLIENTE y/o los empleados, agentes y subcontratistas del mismo.

En caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a ALESTRA, ésta compensará al CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y

como bonificación en la siguiente factura, del 20% -veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones. Lo anterior, si el cliente realiza llamada al área de atención a clientes para reportar falla y proporcione número de reporte. Se entenderá que la falla en el servicio es una causa imputable a Alestra, cuando la falla sea por consecuencia de un mal funcionamiento en el o los equipos instalados para la debida prestación del servicio o bien cuando ocurra una falla en la red o señal de Alestra, salvo cuando la falla o suspensión sea por caso fortuito o fuerza mayor.

8.4 Cumplimiento de Políticas. A fin de que ALESTRA esté en posibilidad de cumplir con las políticas internas del CLIENTE (ej. Política de Seguridad de Claves de Acceso), el CLIENTE deberá entregar a ALESTRA dichas políticas por escrito. ALESTRA cumplirá con las políticas del CLIENTE en la medida de lo posible y siempre y cuando no impliquen afectación en el desempeño de los Servicios, o en el costo para ALESTRA.

## 9. ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE SERVICIOS

9.1 En la fecha de entrega de los Servicios por parte de ALESTRA, el CLIENTE tendrá derecho a verificar y constatar que los servicios se ajustan a las especificaciones acordadas, dicha verificación se llevará a cabo en conjunto con ALESTRA. Los Servicios se considerarán recibidos por el CLIENTE en el momento en que (i) el CLIENTE o cualquiera de sus empleados reciban la notificación de entrega de Servicios por parte de ALESTRA sin que manifieste conformidad alguna dentro del plazo de cinco (5) días naturales; (ii) ALESTRA inicie la prestación de los Servicios, lo que suceda primero (la "Fecha de Inicio").

9.2 En caso de existir obligación por parte de ALESTRA de entregar al CLIENTE cualquier documento, información, solución o reporte, el CLIENTE se obliga a proteger la confidencialidad dichos Entregables y cualquier documentación relacionada. Si un Entregable consta de software, se considerará que el código fuente incluye los secretos comerciales e industriales de ALESTRA y/o sus licenciantes. El código fuente y los secretos comerciales e industriales incorporados no se otorgan bajo licencia al CLIENTE. El CLIENTE acuerda no modificar, desensamblar o descompilar ningún Entregable para descubrir los secretos comerciales e industriales contenidos en el código fuente o por cualquier otra razón. Así mismo el CLIENTE no podrá realizar o autorizar la realización de modificación o adaptación alguna de cualquier Entregable. Todos los avisos de derechos propietarios deben reproducirse fielmente e incluirse en todas las copias, las modificaciones y las adaptaciones.

En el caso de que ALESTRA proporcione al CLIENTE un equipo para la prestación del servicio de telecomunicaciones, le otorgará una garantía, señalándole por escrito, en español de manera clara y precisa, el alcance, la vigencia de la misma, la cobertura, condiciones y excepciones en su cumplimiento. Asimismo, le dará conocer el procedimiento y ubicación de los lugares en los que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfonos de atención, así como la dirección de internet para consultarlo. En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, ALESTRA suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al CLIENTE un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto.

## 10. MODIFICACIONES EN LOS SERVICIOS

10.1 En caso de que el CLIENTE requiera nuevos servicios y/o modificación a las características específicas acordadas inicialmente deberá celebrar el Anexo de Precios necesario, quedando sujeto a los términos y condiciones que establezcan dichos Servicios. El o los nuevos Anexos de Precios, no dejarán sin efectos el o los celebrados previamente por las partes, a menos

que expresamente establezcan lo contrario. Dicho Anexo de Precios una vez firmado por las partes será parte integral de este Contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley de la PROFECO, el consumidor podrá contratar servicios adicionales, de manera conjunta o por separado, los cuales podrá dar por terminados sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. Al solicitarse la cancelación de los servicios adicionales ALESTRA tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo.

## 11. DURACIÓN Y VIGENCIA

11.1 La vigencia comenzará a partir de la fecha de su firma y su término estará sujeto a la duración de cada uno de los Servicios que el CLIENTE tenga contratados. Así mismo Alestra se obliga a notificar con por lo menos 30 días naturales de anticipación previo a la terminación del Contrato y Anexos en caso de aplicar. En caso de no realizar la cancelación, renovación o modificación en los servicios, Alestra continuara entregando bajo los mismos términos y condiciones los servicios.

El periodo de contratación de los Servicios será el establecido en el Anexo de Precios que corresponda y comenzará a contabilizarse a partir de la Fecha de Inicio y posterior al periodo contratado por el cliente, esto será indefinido..

## 12. TERMINACIÓN Y RESCISIÓN

12.1 Sujeto a lo establecido en este Contrato y Anexo y sin perjuicio de las obligaciones del CLIENTE que pudieran generarse conforme a la sección 12.4 y 5.2, podrá solicitar a ALESTRA la terminación de los Servicios mediante notificación por escrito a ALESTRA antes de que se realice el siguiente corte de servicio. Asimismo, en caso de incumplimiento de ALESTRA a cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato y/o en caso de que alguna autoridad competente determine que infringe disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, el CLIENTE podrá rescindir el mismo, mediante notificación por escrito, sin responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial previa, ALESTRA recolectará el equipo que tiene en comodato el cliente en un lapso de 5 días y en caso de no entregarlo se cobrará el mismo..

Así mismo una vez cumplida la vigencia descrita en el correspondiente Anexo de precios, el CLIENTE podrá cancelar el servicio sin responsabilidad alguna si cubre el total del adeudo y cancela en la fecha de corte, pero si es posterior, recibirá la siguiente factura y en caso de no pagarlo se continuará generando renta o servicio.

12.2 ALESTRA podrá rescindir este Contrato en cualquier momento, mediante simple notificación al CLIENTE, sin responsabilidad alguna a cargo de ALESTRA y sin necesidad de declaración judicial previa en los supuestos que se mencionan a continuación: (i) el CLIENTE incumpla cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato, sus Anexos y/o determine alguna autoridad competente que infringe disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables; (ii) llegare a existir alguna prohibición o limitación en las legislaciones aplicables según autoridad competente, que impidan o limiten la prestación de los Servicios; (iii) se inicie voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares, en contra del CLIENTE, dentro o fuera de México, o éste sea declarado insolvente, liquidado, inhabilitado para ejercer el comercio o clausurado permanentemente; (iv) llegare a iniciarse y/o concretarse un procedimiento de huelga en contra del CLIENTE, incluyendo mas no limitado a emplazamiento, constitución y

estallamiento de la misma, (y) el CLIENTE o alguno de sus empleados, accionistas, empresas filiales, dependientes o contratistas utilice alguno de los Servicios para realizar o intentar llevar a cabo actos ilícitos, inmorales, infracciones administrativas o cualesquier otro delito en México o en el extranjero. Lo anterior en el entendido de que no será necesario que exista una resolución de autoridad que decrete la comisión de alguna infracción, delito o de alguno de estos eventos, por lo que ALESTRA podrá ejercer estas causales de terminación en el momento en que tenga conocimiento de los mismos, sin responsabilidad alguna.

12.3 En caso de que el CLIENTE decida dar por terminado en forma parcial o total los Servicios descritos en el (los) Anexo(s) de Precio(s) correspondientes, antes de cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado y/o en caso de rescisión del presente Contrato y/o por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de sus obligaciones, deberá pagar a ALESTRA el 100% (cien por ciento) del monto de las rentas no devengadas, hasta cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado, sin tomar en cuenta los descuentos que en su caso se hubieren aplicado.

En caso de que ALESTRA no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera unipartida el contrato sin responsabilidad alguna para éste, aun y cuando el plazo forzoso no haya concluido.

12.4 En caso de que el ALESTRA decida dar por terminado en forma parcial o total los Servicios descritos en el (los) Anexo(s) de Precio(s) correspondientes, antes de cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado y/o en caso de rescisión del presente Contrato, deberá pagar al CLIENTE como indemnización, por única ocasión el equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de las rentas no devengadas, hasta cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado.

12.5 Todas las obligaciones de pago generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión, vencerán y serán exigibles de inmediato. ALESTRA dará a conocer al CLIENTE, a través de sus facturas o de una constancia de adeudo, la cantidad que éste deba pagar como contraprestación por los Servicios, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en este Contrato, incluyendo más no limitado a cualquier cuota por Servicios, renta de equipo, cargos de instalación o desinstalación, las penalizaciones establecidas en el Anexos de Precios y cualquier otro que se derive de la prestación de los Servicios. Aquellas cantidades que no fueron pagadas por el CLIENTE en la fecha de vencimiento, causarán los intereses a que se hace mención en este Contrato. Asimismo se dará por terminado el arrendamiento o comodato de los Equipos entregados por ALESTRA, según sea el caso. ALESTRA retirará el (los) Equipo(s) de su propiedad o del tercero con el que tenga celebrado convenio (los "Terceros"), que se hubieron entregado al CLIENTE o instalado en sus localidades, obligándose este último a otorgar a ALESTRA todas las facilidades de acceso y maniobrabilidad necesarias para dicho retiro, de lo contrario el CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar a ALESTRA y/o a los Terceros.

12.7 Cualquiera de los derechos u obligaciones de cualquiera de las Partes conforme a este Contrato que por su naturaleza deba subsistir más allá de su vencimiento o terminación, serán exigibles hasta que se hayan cumplido, incluidos de manera onunciativa pero no limitativa, Información Confidencial, Legislación y Jurisdicción aplicables, Indemnizaciones, Derechos de Propiedad Intelectual, Límite de Responsabilidad, Prescripción, Cargos, Créditos y Pagos, Terceros Beneficiarios, Terminación y Rescisión y Garantías.

12.8 Pago por Terminación. En caso de terminación de cualquiera de los Servicios descritos en el Anexo de Precios, el CLIENTE deberá pagar a ALESTRA las cantidades especificadas en la cláusula 12.4 del presente Contrato.

12.9 Supervivencia de las Obligaciones. La terminación de este Contrato y/o cualquier Servicio no extinguirá o afectará de otra manera cualquier obligación de alguna de las Partes previa a la terminación existente conforme a lo estipulado en este Contrato al momento de la terminación.

12.10. Cualquier acción a la que el CLIENTE pudiera tener derecho derivada de este Contrato, independientemente de la forma de la misma, podrá interponerse por el CLIENTE deberá ejercerla dentro de un (1) año contado a partir de que se originó la causa para dicha acción.

### 13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1 Ninguna de las partes será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles. En forma onunciativa más no limitativa y para efectos del presente Contrato, se entenderá como fuerza mayor, la interrupción de los Servicios o retraso en la restauración de los mismos.

ALESTRA prestará al Cliente los Servicios conforme a los parámetros establecidos por COFETEL, sin embargo podrían sufrir interrupción parcial o total de los Servicios, o bien, disminuir la calidad de los mismos en forma considerable cuando se presenten lluvias o tormentas eléctricas, inundaciones, tornados, huracanes, tormentas solares, terremotos, meteoritos y demás fenómenos meteorológicos o siniestros causados por la naturaleza y no imputables a ALESTRA como los casos de interrupción de energía eléctrica en el inmueble y/o lugar donde se presenten los servicios, provocada por alguno de los fenómenos meteorológicos enunciados en líneas precedentes.

Así también podrá verse afectada la prestación de los Servicios y por lo tanto, podrá sufrir la interrupción total o parcial, cuando un tercero o terceros causen de forma intencional o culpable daños en la infraestructura de ALESTRA, aún y cuando ésta haya tomado todas las precauciones para evitarlo.

La prestación de los Servicios, también será afectada por saturación de la red o a falta de disponibilidad de esta y en este caso no se completarán las llamadas o no podrá tener acceso a los Servicios.

Así mismo, los Servicios podrían sufrir interrupciones o pérdida de la señal cuando, las condiciones físicas del lugar en donde se contrató el servicio cambien y la factibilidad o señalización sea obstaculizada por anuncios, construcciones o instalaciones de Terceros o que el mismo Cliente construya o contrate con terceros en el domicilio donde ALESTRA brinda los Servicios.

Asimismo, aún y cuando ALESTRA no sea responsable de la interrupción de los Servicios, estos podrían verse afectados aun siendo causados por actos u omisiones del Cliente, empleados de éste, dependientes, socios, accionistas, proveedores o clientes que hayan provocado dicha interrupción.

Derivado de lo anteriormente descrito, los Servicios podrían ser interrumpidos parcial o totalmente, por un lapso de tiempo, dependiendo del daño ocasionado, por lo que una vez analizada o determinada la causa ALESTRA podrá advertir la duración de la interrupción. Para efectos de lo anterior, el cliente debe notificar a ALESTRA en las vías establecidas en el presente contrato sobre el siniestro o falla.

En el caso de interrupción total o parcial de los servicios provocada por actos u omisiones del Cliente, empleados de éste, dependientes, socios, accionistas, proveedores o clientes, ALESTRA no será responsable de indemnizar, compensar o bonificar al Cliente ningún monto o indemnización por daños o perjuicios, sino que el Cliente será el único responsable de sus daños o perjuicios y por lo tanto de realizar sus reparaciones, sin excluir que deberá pagar a ALESTRA los daños y perjuicios causados a sus instalaciones, equipos otorgados en comodato y/o arrendamiento.

13. ALESTRA, previa notificación verbal, escrita o electrónica al CLIENTE, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento, a los Servicios, las instalaciones del CLIENTE y/o al Equipo de ALESTRA o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el Equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El CLIENTE se obliga en facilitar a ALESTRA y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. ALESTRA procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los CLIENTES.

#### 14. RESPONSABILIDADES Y LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

14.1 El CLIENTE será el único responsable por la pérdida o daños ocasionados a los Servicios, infraestructura y/o Equipo de ALESTRA o de Terceros, por el mal uso, ya sea fraudulento, contrario a especificaciones y/o desautorizado que el CLIENTE haga de los mismos, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero que pudiera tener acceso directo o indirecto a los mismos.

14.2 El CLIENTE conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios, sin el previo consentimiento por escrito de ALESTRA. El CLIENTE será responsable por el funcionamiento y compatibilidad de su infraestructura, con los equipos y red de ALESTRA, garantizando que no causará daño alguno a los mismos. En caso de contravenir lo anterior, el CLIENTE deberá pagar a ALESTRA los daños y perjuicios que lo ocasiono, además de ser causa de rescisión automática del Contrato, pudiendo ALESTRA, notificar al consumidor mediante simple notificación por escrito, sin incurrir en responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial previa, la terminación o rescisión del mismo.

14.3 El CLIENTE no podrá prestar, comercializar o revender en forma alguna los Servicios o porciones de éstos. En caso que el CLIENTE pretenda prestar, comercializar o revender los Servicios a terceros, deberá contar con la autorización previa y por escrito de ALESTRA. En caso de contravenir lo anterior ALESTRA podrá rescindir este Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y mediante simple notificación al CLIENTE.

ALESTRA no se hace responsable por los daños y/o perjuicios y/o reclamaciones de cualquier tipo que se deriven del supuesto de falsedad por parte del CLIENTE y en dicho caso, el CLIENTE se obliga a sacar en paz y a salvo a ALESTRA de cualquier reclamación, demanda o denuncia en su contra, proveniente de cualquier tercero o autoridad y a reembolsarle las cantidades que ALESTRA hubiera erogado por tal motivo, aceptando el CLIENTE la responsabilidad por los daños y perjuicios que su conducta le llegare a ocasionar a ALESTRA. Lo anterior sin perjuicio del derecho de ALESTRA de ejercer las acciones legales que le competen y de dar por rescindido automáticamente el Contrato, sin

necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para ALESTRA.

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

ALESTRA no se hará responsable de los servicios complementarios a los Servicios, que sean prestados por una compañía independiente a ALESTRA.

14.4 Entre el personal de ALESTRA y el CLIENTE y viceversa, no se generará relación laboral de ningún tipo.

14.5 Ninguna de las partes podrá utilizar aquellas marcas, anuncios o nombres comerciales y/o logotipos que sean propiedad de la otra parte, o sobre los que ésta tenga derechos de uso, sin autorización previa y por escrito de la otra parte.

14.6 Las partes acuerdan que la responsabilidad total a la que deberá responder a ALESTRA frente al CLIENTE o cualquier tercero, por cualquier causa relacionada con este Contrato y los Servicios, no podrá exceder del monto total efectivamente cubierto por el CLIENTE como Contraprestación de los últimos 12 (doce) meses.

14.7 Así mismo Alestra se compromete previo a utilizar la información del CLIENTE con fines de mercadotecnia o en su caso publicitario deberá contar con autorización por escrito por parte del CLIENTE.

#### 15. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

15.1 EL CLIENTE declara que posee todos los derechos, títulos o intereses sobre la información o aplicaciones que usa y/o transmite a través de la red de ALESTRA, incluyendo cualquier derecho de propiedad intelectual. A razón de lo anterior ALESTRA no se hace responsable de los daños, perjuicios y/o reclamaciones que resulten derivados de lo anterior, obligándose el CLIENTE a sacar en paz y a salvo a ALESTRA de cualquier reclamación, demanda o denuncia fincada en su contra por dicho concepto y a reembolsarle los gastos en que haya incurrido por tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior el CLIENTE en este acto otorga a ALESTRA una licencia de uso libre de regalías para poder usar dichos derechos únicamente con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones de este Contrato.

15.2 El CLIENTE no podrá utilizar cualquiera de los nombres comerciales de ALESTRA, marcas registradas, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y la marca distintiva.

15.3 Salvo por lo anteriormente referido, ALESTRA reconoce y acepta que no tiene ningún derecho, título o interés sobre cualquier contenido que el CLIENTE envíe, publique, transmita o muestre en o a través de los Servicios, incluyendo cualquier derecho de propiedad intelectual. A menos que haya acordado lo contrario por escrito con ALESTRA, el CLIENTE acepta que es responsable de proteger y hacer cumplir los derechos y que ALESTRA no tiene ninguna obligación de hacerlo en su nombre.

#### 16. DISPOSICIONES APLICABLES AL SOFTWARE.

16.1 Licencia de Software Separada. Los Servicios pueden realizarse como soporte de la licencia del CLIENTE del software de ALESTRA (o de un tercero) conforme un contrato de licencia separado. Dicho contrato de licencia de software separado regirá todo el uso de dicho software por parte del CLIENTE y este Contrato se relacionará únicamente con los Servicios. Este Contrato no pretende modificar de manera alguna la licencia o la

garantía (o cualquier renuncia de la misma) de los productos de software comerciales adquiridos de manera separada por el CLIENTE de ALESTRA o cualquier otra parte u otra operación, excepto lo expresamente establecido en el presente Contrato. Este Contrato se aplicará solamente a los Servicios (incluyendo cualquier Software personalizado) suministrados conforme lo establecido en este Contrato. En caso de que el software se encuentre embebido en el Equipo, el CLIENTE deberá aceptar los términos de la licencia (ya sea que venga escrita o que previo a su instalación deba de aceptarse electrónicamente)

## 17. ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO

17.1 El CLIENTE reconoce que los Servicios (incluyendo los Entregables) no están diseñados o configurados para operar en entornos peligrosos que requieran una operación riesgosa como, enunciativa mas no limitativamente, instalaciones nucleares, navegación aérea, sistemas de comunicaciones aéreas, control de tráfico aéreo, máquinas de mantenimiento directo de vida o sistemas de armamento, en los que el fallo de los productos pueda provocar directa o indirectamente muerte, lesiones personales o daño ambiental o físico grave.

## 18. NOTIFICACIONES

18.1 Salvo que las partes hubieren establecido en forma expresa alguna otra forma de notificación, las partes convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que deban darse por virtud de este Contrato, deberán ser dirigidas a los domicilios que se mencionan en las declaraciones del mismo y por lo que se refiere a notificaciones al CLIENTE, en el último domicilio que ALESTRA tenga registrado. Estas notificaciones deberán ser efectuadas por escrito, mediante correo certificado o mensajería privada o bajo cualquier otro signo inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario. Es responsabilidad de las partes mantener actualizada la información que han proporcionado a la otra parte. Mientras el CLIENTE no notifique por escrito el cambio de su domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales o extrajudiciales serán practicados en los domicilios señalados en las declaraciones del Contrato, surtiendo plenamente sus efectos.

## 19. CESIÓN

19.1 ALESTRA podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato, incluyendo los contenidos en cualquiera de sus Anexos, mediante notificación por escrito al CLIENTE y en su caso podrá subcontratar porciones de los Servicios. Por su parte, el CLIENTE, siempre y cuando esté al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato, podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato y/o los Servicios, previa autorización por escrito de ALESTRA.

## 20. CONFIDENCIALIDAD

20.1 El objetivo mutuo de ALESTRA y El CLIENTE bajo esta Cláusula es proporcionar protección adecuada a la Información Confidencial manteniendo ambos su aptitud de conducir sus respectivos negocios y actividades. La Parte que revele información confidencial será denominada como el Divulgante y la que recibe la información será denominado como el Receptor de Información.

20.2 Las Partes acuerdan que para efectos de este Contrato se entenderá como Información Confidencial cualquier información relacionada con el presente Contrato o que derive del mismo.

20.3 Además de lo expresamente previsto en el presente Contrato, las Partes convienen que: la Información Confidencial revelada por escrito, oral, en forma visual, mediante entrega de objetos y/o a través del acceso a la información contenida en una base de datos serán y se considerarán que han sido recibidas de manera confidencial y serán utilizadas únicamente para propósitos del presente Contrato, y cada una de las Partes se obliga a utilizar

los mismos medios que utilizan para proteger su propia información confidencial, pero en ningún caso medios menos que los razonables, para evitar la revelación y proteger la confidencialidad de dicha Información Confidencial. Dicha Información no podrá ser ni en todo ni en parte revelada por el Receptor de Información sin el previo consentimiento por escrito de la Divulgante, salvo por lo establecido en la presente Cláusula.

20.4 De todo lo anterior no se impedirá a cualquier Parte que revele la Información que le pertenezca a la otra Parte en el caso en que: 1) ya sea conocida o se encuentre en posesión del Receptor de Información sin una obligación de confidencialidad distinta a la señalada en este Contrato; 2) sea desarrollada independientemente sin el uso de la Información Confidencial de la otra Parte; 3) sea requerida por una autoridad competente (Comisión Federal de Telecomunicaciones, Comisión Federal de Competencia, Procuraduría general de la República o de los Estados, Autoridades Judiciales, tanto federales como estatales, SAT, etc.), incluyendo aquella solicitada en un proceso de contratación, siempre que dicha Información sea clasificada como confidencial y/o reservada en términos de los artículos 14 y 18 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Federal y 82 y 85 de la Ley de la Propiedad Industrial, según corresponda; 4) sea públicamente conocida o que se convierta en pública en un momento posterior sin responsabilidad del Receptor de Información; 5) sea revelada sin restricciones similares a un tercero por el Divulgante sin obligación de confidencialidad.

## 21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

21.1 En relación con las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ALESTRA, con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 2321 Pte. Piso 9 Col Residencial San Agustín C.P. 66260, San Pedro Garza García N.L. México, manifiesta que es responsable del tratamiento de los datos personales que recabe y que los mismos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de los fines para los cuales fueron proporcionados por el CLIENTE. Si se requiere mayor información puede acceder al Aviso de Privacidad completo a través de la página CLIENTE ALESTRA [www.alestra.com.mx/avisoprivacidad.asp](http://www.alestra.com.mx/avisoprivacidad.asp)

## 22. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

22.1 Para todo lo relativo a este Contrato, incluyendo su interpretación, cumplimiento y ejecución, las partes acuerdan expresamente someterse a la jurisdicción y competencia de las leyes y tribunales de la Ciudad de México, D.F., renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa. Así mismo las partes aceptan y reconocen que PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, por tanto, para la solución de cualquier conflicto podrán elegir cualquier de las dos instancias.

## 23. ACUERDO ÚNICO

23.1 Las partes convienen en que este Contrato, los Anexos y Ofertas, constituyen el acuerdo único y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa, relacionada con el objeto del mismo.

A través de la siguiente página web [www.solucionesvirtuales.alestra.com.mx](http://www.solucionesvirtuales.alestra.com.mx) se podrá visualizar dicho contrato.

## 24. EXPORTACIÓN

24.1 El CLIENTE reconoce y se obliga que los Servicios únicamente podrán ser utilizados dentro del territorio nacional y que de ninguna forma puede trasladar fuera del territorio nacional los Entregables.

En testimonio de lo anterior, las partes firman el Contrato por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_.

"EL CLIENTE"

"ALESTRA"  
Alestra, S. de R.L. de C.V.

Por: \_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_

Cargó: Apoderado

Por: \_\_\_\_\_

Responsable por parte del CLIENTE

Por: \_\_\_\_\_

Cargó: Ejecutivo de Cuenta

Esta hoja de firmas forma parte integral del Contrato celebrado entre Alestra, S. de R.L. de C.V. ("ALESTRA") y \_\_\_\_\_ (el "CLIENTE") en fecha \_\_\_\_\_. Las partes manifiestan que el resto de la hoja es dejada en blanco de manera intencional.

Este contrato quedó registrado ante profeco con el número de registro \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, cualquier variación del presente contrato frente al contrato de adhesión registrado se tendrá por no puesto.



**Autorización para solicitar Reportes de Crédito**  
Personas Morales y Personas Físicas con Actividad Empresarial

Por este medio autorizo expresamente a ALESTRA, S. DE R. L. DE C. V., para que por conducto de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones sobre el comportamiento crediticio de la Empresa que represento en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente.

Así mismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que ALESTRA, S. DE R. L. DE C. V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, consintiendo que esta autorización se encuentre vigente por un periodo de 3 años contados a partir de la fecha de su expedición y en todo caso, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con mi representada. Bajo protesta de decir verdad manifiesto Ser Representante Legal de la Empresa mencionada en esta autorización.

Nombre o Denominación Social

Nombre del Representante Legal:

Registro Federal de Causantes:

Domicilio:

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha en que se autoriza la consulta: \_\_\_\_\_

*Estoy consciente y acepto que este documento quede bajo propiedad de ALESTRA, S. DE R. L. DE C. V. y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a Las Sociedades de Información Crediticia.*

Nombre o Denominación Social de Empresa Aval u Obligado  
Solidario  
(en caso de aplicar)

Por:

Cargo: Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal.

**Para uso exclusivo de la Empresa que efectúa la consulta**

Fecha de Consulta: ( \_\_\_\_\_ )

Folio de Consulta BC: ( \_\_\_\_\_ )

Importante:

A).-El Formato debe ser impreso en hoja membretada de la Empresa que efectúa la consulta.

B).-Es obligatorio para la Empresa que consulta anotar la Fecha y Folio de la Captura proporcionado por el Sistema de BC.

ANEXO DE PRECIOS DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO POR ALESTRA, S. DE R.L. DE C.V. Y \_\_\_\_\_.

1.2.1. SERVICIOS DE VOZ

( ) Servicio Línea Voip. Servicio de voz el cual le permite al CLIENTE, realizar y recibir llamadas a través de la infraestructura propia de ALESTRA o de terceros, por medio del protocolo SIP, esta incluye la entrega de Adaptador Telefónico (ATA) o Teléfono IP, según lo requiera el CLIENTE, los cuales se conectan a internet conforme al ancho de banda contratado por el CLIENTE, esto para tener acceso a la red telefónica para realizar llamadas locales, a números celulares y largas distancias. Las funcionalidades y su operación queda bajo la total responsabilidad del CLIENTE, las mismas que incluye los servicios inteligentes de identificador de llamadas, llamada en espera, no molestar, marcado rápido, acompañame y buzón de voz.

Oferta: Twingo local ilimitado \$\_\_\_\_\_ + IVA

Descripción: Una línea telefónica de Voz sobre IP con llamadas locales para uso Residencial con una renta de \$\_\_\_\_\_ + IVA

Vigencia: 12 ( ) 18 ( ) 24 ( ) 36 ( ) meses

Equipo: Si ( ) No ( ) Renta de equipo: COMODATO \_\_\_\_\_ Vigencia de Garantía de equipos:

Monto total a pagar mensualmente: \$\_\_\_\_\_ + IVA

Descripción de equipo recibido por el cliente: COMODATO

Fecha y lugar de instalación:

1.2.2. Servicio 800

( ) Servicio 800. El servicio 800 ("800's") permite al cliente la recepción de llamadas de usuarios de clientes ("usuarios"), originadas en la República Mexicana con terminación dentro de la misma República, asignando un número doméstico sin cargo alguno para los usuarios, siendo el cliente el responsable de cubrir los cargos que con ello se genera.

Oferta: Alestra 800 Personal Fijo (cobro por uso)

Descripción: Servicio para llamadas entrantes a un número 800 residencial nacional, en donde el minuto se tarifa a \$\_\_\_\_\_ + IVA, sin importar horario de llamada.

Vigencia: 12 ( ) 18 ( ) 24 ( ) 36 ( ) meses

Equipo: Si ( ) No ( ) Renta de equipo: \_\_\_\_\_ Vigencia de Garantía de equipos:

Monto total a pagar mensualmente: Cobro por uso, con tarifa de \$\_\_\_\_\_ x min. de cada llamada recibida en el número 800 contratado.

Descripción de equipo recibido por el cliente:

1.2.3. Servicio Internet Conmutado (Dial Up)

( ) SERVICIO INTERNET CONMUTADO (DIAL UP) consiste en el acceso conmutado a la red mundial de Internet mediante la asignación de las cuentas individuales de acceso que el CLIENTE contrata. Para este servicio el CLIENTE contará con una cuenta de correo electrónico por cada cuenta de acceso contratada.

Oferta: Internet Telefónico Residencial

Descripción: Servicio de Internet residencial vía dial up con navegación ilimitada con una renta mensual de \$\_\_\_\_\_ + IVA

Vigencia: 12 ( ) 18 ( ) 24 ( ) 36 ( ) meses.

Equipo: No Renta de equipo: \$\_\_\_\_\_ Vigencia de Garantía de equipos:

Monto total a pagar mensualmente: \$\_\_\_\_\_ + IVA

Descripción de equipo recibido por el cliente:

Fecha y lugar de instalación:

1.3 Supuestos. La descripción de los Servicios, incluyendo enunciativa más no limitativamente, el calendario, los Entregables y el monto de la contraprestación se basará en la información que el CLIENTE proporcione a ALESTRA. El CLIENTE admite que si la información que suministre es incompleta o imprecisa, o los supuestos declarados son incorrectos o falsos, ALESTRA podrá dar por terminada la relación contractual, sin necesidad de resolución judicial previa.

#### 1.4 FORMAS DE PAGO

1.4.1 Efectivo conforme a lo establecido en el anexo de precios.

#### 1.4.2 AUTORIZACION DE CARGO A TARJETA DE CREDITO

Solicito y autorizo a la Institución Operadora arriba señalada para que, con base en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente o el contrato de depósito en cuenta corriente según corresponda, se sirvan pagar por mi cuenta a ALESTRA los cargos por los conceptos, periodicidad y montos que se detallan en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

ALESTRA, se obliga y es responsable de cumplir con: (i) la información generada correcta y oportuna de los cargos al Tarjetahabiente o pagador, (ii) de la calidad y entrega de los productos y servicios ofrecidos, liberando a la Institución Operadora de toda reclamación que se generara por parte del Tarjetahabiente. Los cargos podrá realizar ALESTRA del servicio elegido por el titular de la tarjeta y los depósitos se harán en la(s) cuenta(s) instruidas que ALESTRA tiene contratadas con la Institución Operadora a través del mismo procedimiento o de cualquier otro que convengan a la Institución Operadora y a ALESTRA cada uno de los cargos se efectuarán en la fecha de vencimiento que corresponda.

En caso de que por causas imputables a ALESTRA y/o Contratante no pueda efectuarse el cargo correspondiente en las fechas convenidas y mientras la obligación de pagos se encuentre dentro del plazo, tendrá que verificar su saldo y formas de pago en el número 01 800 288 0000 descrito en la cláusula 4.1 del Contrato las cantidades correspondientes.

El suscrito expresamente libera a la Institución Operadora señalada, de toda responsabilidad que pudiera derivarse de los cargos que se efectúan con base en las presentes instrucciones.

LA FERIA  
SABADO  
PUBLICIDAD  
NOMBRE DE LA TARJETA: Crédito / Débito / Cuenta Bancaria: \_\_\_\_\_  
Número de Tarjeta: \_\_\_\_\_  
Fecha de vencimiento: \_\_\_\_\_  
Nombre como aparece en la tarjeta: \_\_\_\_\_

Nombre y Firma \_\_\_\_\_

Doy mi consentimiento a ALESTRA, para compartir la información contenida en este documento, con sus empresas relacionadas, afiliadas, subsidiarias, empresas que auxilian a la operación.

En testimonio de lo anterior, las partes firman el Contrato por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_.

"EL CLIENTE"

"ALESTRA"  
Alestra, S. de R.L. de C.V.

Por: \_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_  
Cargo: Apoderado

Por: \_\_\_\_\_  
Cargo: Responsable por parte del CLIENTE

Por: \_\_\_\_\_  
Cargo: Ejecutivo de Cuenta



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inserto con el No. 1539-2013

Expediente No. PFC.B.E.7/000700-2013

Fecha 2013/03/27 00:00:00

Registró.



RUBÉN BUZÁN MIRANDA

Director General de Contratos de Adhesión, Registros y  
Autofinanciamiento

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN