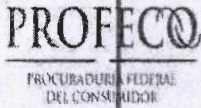


SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

| | |
|----------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL | CORPORACION NOVAVISION, S. DE R.L. DE C.V. |
| NOMBRE COMERCIAL | BLUE TELECOMM |
| OBJETO DEL CONTRATO | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET |
| NÚMERO DE REGISTRO | 213-2017 |
| FECHA DE REGISTRO | 16/10/2017 |
| TÍTULO DE CONCESIÓN | |
| AUTORIDAD QUE OTORGÓ | SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES |
| FOLIO | FET003532CO-100770 |
| VIGENCIA | 24/05/2026 |
| NATURALIZA | TITULO DE CONCESION PARA INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES |



Ciudad de México, a 16 de octubre de 2017

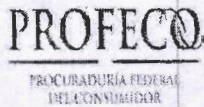
**CORPORACION NOVAVISION, S. DE R.L. DE C.V.
PRESENTE**

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET**, presentado por **CORPORACION NOVAVISION, S. DE R.L. 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 y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, con número de registro 213-2017, a 16 de octubre de 2017.

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 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.

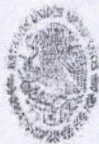
En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación 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 telefonía fija e internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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:



Folio: _____
Contrato No. _____
No. Cuenta: _____

SOLICITUD DE SERVICIOS Y/O CARÁTULA

Fecha de Solicitud: ____ DD ____ MM ____ AAAA

No. Registro PROFECO: _____ Registro IFT: IFT/ _____

DATOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

Nombre (s) Apellido paterno Apellido materno

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (en caso de persona moral): _____

Nombre (s) Apellido paterno Apellido materno

R.F.C. o fecha de nacimiento: _____ Tipo de Identificación: _____ No. Identificación: _____

Número de teléfono donde desea contratar los servicios: _____ Teléfono de Referencia: _____

Correo electrónico: _____

SERVICIOS Y CARACTERÍSTICAS DE CONTRATACION

| | |
|---|--|
| <p>A. BLUE TELECOMM TELEFONÍA BÁSICA B. BLUE TELECOMM LARGA DISTANCIA</p> <p><input type="checkbox"/> Básica y Larga Distancia</p> <p>Llenar si deseas una línea</p> <p><input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL</p> <p>Servicios Digitales</p> <p><input type="checkbox"/> Identificador de llamadas <input type="checkbox"/> Buzón</p> <p><input type="checkbox"/> Llamada en espera <input type="checkbox"/> Sígueme</p> <p><input type="checkbox"/> Tripartita</p> <p>Tarifa _____</p> | <p>D. BLUE TELECOMM INTERNET</p> <p><input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL</p> <p>Tarifa _____</p> |
| <p>C. PORTABILIDAD</p> <p>Número a ser Portado _____</p> <p>Proveedor Actual _____</p> | <p>E. PAQUETE BLUE TELECOMM INTERNET Y TELEFONÍA</p> <p><input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL</p> <p>Tarifa _____</p> |
| <p>Otros servicios:</p> <p><input type="checkbox"/> Cambio de número <input type="checkbox"/> Cambio de domicilio</p> <p><input type="checkbox"/> Cableado interior <input type="checkbox"/> Otro _____ Tarifa _____</p> | |
| <p>Plazo mínimo forzoso: Si () No () Meses: _____</p> | |

EQUIPO TERMINAL

Modem modelo: _____ Marca: _____ No. De Serie: _____



Página 3 de 21
[Handwritten signature]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Para esta contratación aplican las Condiciones del Servicio siguientes:

- Paquete de Telefonía Fija y Larga Distancia
 Portabilidad
 Provisión de acceso a internet
 Paquete de Telefonía e Internet

Acepto la contratación de los Servicios indicados, mismos que serán facturados en mi recibo. SI () NO ().

Se me informó y explicaron los términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para el mercado residencial y comercial registrado como Contrato de Adhesión ante PROFECO, mismo que está a mi disposición en las siguientes direcciones electrónicas: www.bluetelecomm.mx; www.ift.org.mx; y www.profeco.gob.mx.

EL PROVEEDOR se obliga a confirmarme por cualquier medio indubitable, dentro de un plazo de 10 días, si cuenta con la disponibilidad para la instalación y prestación del SERVICIO. En caso de contar con disponibilidad, EL PROVEEDOR llevará a cabo las tareas de instalación del SERVICIO en el domicilio señalado por el CONSUMIDOR, por lo que estoy de acuerdo en darle las facilidades que resulten necesarias.

Manifiesto mi conformidad para que EL PROVEEDOR lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales en términos de lo dispuesto por el aviso de privacidad, el cual me fue previamente mostrado y que se encuentra publicado para mi consulta, en la página: www.bluetelecomm.mx con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial: Si: ___ No: ___

EL CONSUMIDOR, SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente (e-mail): _____

"EL CONSUMIDOR" acepta que la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones le sea enviada por correo electrónico. * SI () NO ()

Firma de aceptación de EL CONSUMIDOR: _____

DATOS DE INSTALACION

Nombre del vendedor: _____ Otros: _____

Ubicación donde solicitas la instalación de tu línea y/o servicios solicitados.

Calle: _____ No. exterior: _____ No. Interior _____

entre calle: _____ y calle _____

Colonia: _____ Delegación Política o Municipio: _____

Ciudad o Población: _____ Edo.: _____ C.P.: _____

Otras referencias: _____

Tel. casa: _____ tel. oficina: _____ celular: _____

AUTORIZACIÓN PARA CARGOS MENSUALES AUTÓMATICOS A TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO

REGISTRO DE PAGOS CON CARGO AUTOMATICO RECURRENTE O ÚNICO

EL PRESENTE REGISTRO DE CARGO AUTOMATICO RECURRENTE O ÚNICO DEBERÁ SER LLENADO Y DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL SUSCRIPTOR EN CASO DE QUE ESTE AUTORICE EL CARGO AUTOMATICO DE LA MENSUALIDAD ASI COMO CUALQUIER OTRO CARGO QUE PUDIERA GENERARSE DE LOS CONTRATOS FIRMADOS, A TRAVÉS DE SU TARJETA DE CRÉDITO, DÉBITO O NÚMERO DE CLAVE BANCARIA ESTANDARIZADA (EN LO SUCESIVO "CLABE").

Solicito y autorizo a Corporación Novavisión S. de R. L. de C.V. para que de conformidad con el contrato (apertura de crédito, cuenta de cheques, inversiones, etc.) que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria identificada con el número y/o CLABE que abajo se proporciona se síva cargar a mi cuenta, la cantidad que resulte a mi cargo derivado de los servicios prestados por Corporación Novavisión S. de R. L. de C. V. y que se describen en el clausulado del presente contrato, cuyo número se identifica en la parte superior derecha del presente documento y de conformidad con los importes que se deriven de las cantidades pactadas en el contrato, mencionando de manera enunciativa más no limitativa, los cargos de penalización por cancelación anticipada que en su caso pudiesen corresponder. Para los efectos anteriores la presente se extenderá como una adición o anexo al contrato de apertura de crédito, de cuenta bancaria o inversiones que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria, de conformidad con la cláusula que corresponda al citado contrato. Esta autorización quedará en vigor por lo menos durante la vigencia del contrato y posteriormente hasta nuevo aviso, el que dará por escrito con 30 días de anticipación a la fecha en que se desee surta sus efectos la cancelación de la autorización

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| Nombre del Titular: | Institución Financiera: |
| No. de Tarjeta o CLABE: | Fecha de vencimiento: |
| Firma de EL CONSUMIDOR | |



COTEJADO
NOTARIA 142

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO

PERSONA FÍSICA PF CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL PERSONA MORAL

Fecha de autorización: _____ Número de Cuenta: _____

Por este conducto autorizo expresamente a Corporación Novavisión S. de R. L. de C. V. ("Blue Telecomm") para que a través de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones y realice consultas periódicas sobre mi historial y comportamiento crediticio y/o el de la empresa que represento, ante las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Por lo que declaro que conozco el mecanismo, la naturaleza y alcance de esta autorización, así como la información que solicitará y el uso que Blue Telecomm hará con tal información.

Para el caso de Persona Moral, declaro bajo protesta de decir verdad ser Representante Legal de la empresa cuyo nombre se especifica en el párrafo inmediato siguiente; manifestando que, a la fecha de firma de la presente autorización, los poderes otorgados no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna. Esta autorización se encontrará vigente durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

Clave del RFC: _____ CURP: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (en caso de persona moral): _____

Este documento queda bajo la propiedad de Corporación Novavisión S. de R. L. de C. V. y/o la 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 y se resguardará en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares o aquella que la sustituya.

Firma de EL CONSUMIDOR (persona o empresa): _____

PAGARÉ

Prometo incondicionalmente pagar a EL PROVEEDOR en su domicilio, el monto de \$1,799.00 (Mil setecientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) por el KIT de CONEXIÓN en caso de que al término de mi contrato no los devuelva en condiciones funcionales a EL PROVEEDOR.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (en caso de persona moral): _____

Nombre y firma del CONSUMIDOR (persona física o moral): _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL QUE CELEBRAN CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, S. DE R.L. DE C.V., A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS QUE DEBIDAMENTE FIRMADA POR LAS PARTES O SUS REPRESENTANTES FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CONSUMIDOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. "EL PROVEEDOR" DECLARA QUE:

- a) Su representada es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con lo establecido en la Escritura Pública número 53,393 de fecha 30 de agosto de 2000, otorgada ante la fe del licenciado Rafael Manuel Oliveros Lara, Notario Público titular de la notaría número 45 del Distrito Federal, el primer testimonio quedo debidamente inscrito ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), el día 7 de octubre de 2000, bajo el folio mercantil 212858.
- b) El Registro Federal de Contribuyentes de EL PROVEEDOR es CNO960830IT7.



Página 5 de 21

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

c) Para los efectos del presente Contrato, señala como domicilio convencional el ubicado Insurgentes Sur 694, piso 8, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

II. "EL CONSUMIDOR" DECLARA QUE:

- a) Todos sus datos asentados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) debidamente suscritas por él o por sus representantes, son ciertos. Ha recibido toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar con EL PROVEEDOR.
- b) Está de acuerdo en que la prestación de los Servicios que desea contratar con EL PROVEEDOR, los cuales serán identificados en la (las) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que, para tal efecto, celebre con EL PROVEEDOR, quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento, lo establecido en las CONDICIONES DEL SERVICIO, lo previsto en el Código de Prácticas Comerciales de EL PROVEEDOR y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que podrán estar registradas ante las autoridades competentes.
- c) El domicilio señalado para efectos del presente Contrato es el señalado en la primera SOLICITUD DE SERVICIO o CARÁTULA que sea celebrada con EL PROVEEDOR.

III. LAS PARTES DECLARAN QUE:

Para los efectos del presente Contrato, a EL PROVEEDOR y EL CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES". Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse a lo que se contiene en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - DEFINICIONES.

Para los efectos de este contrato se entenderá por:

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

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

EL CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de: (i) la página web <http://www.blutelecomm.mx>; (ii) llamando al Centro de Atención a Clientes, o bien; (iii) cualquier otro mecanismo electrónico y/u otro medio con los que EL PROVEEDOR cuente.

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

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

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

DIRECCIÓN IP ESTÁTICA (FIJA): Dirección IP asignada por EL PROVEEDOR de Internet, la cual nunca cambia así se reinicie el

EQUIPO DE COMPUTO y/o EQUIPO TERMINAL. La asignación de la IP ESTÁTICA (FIJA) será a solicitud de EL CONSUMIDOR y tiene un costo mensual conforme a las tarifas que se encuentren previamente registradas y vigentes ante el IFT.

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

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

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

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

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Internet. EL CONSUMIDOR podrá consultar las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: <http://www.bluetelecomm.mx>

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Establecimiento propiedad del PROVEEDOR que comercialice el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR con la marca BLUE TELECOMM.

FORMATO DE ENTREGA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web <http://www.bluetelecomm.mx>; (ii) llamando al Centro de Atención a Clientes al 01 (55) 4000-7100; o bien; (iii) cualquier mecanismo y/o canal que EL PROVEEDOR tenga disponible.

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

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

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

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

- **Internacional:** Estas tarifas se aplican por minuto o fracción a todas las comunicaciones de larga distancia de o hacia puntos conectados directamente por la red explotada por EL PROVEEDOR y hacia puntos de los Estados Unidos Continental o Canadá, dependiendo el paquete contratado y la tarifa aplicable que deberá estar previamente registrada ante el IFT.

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

- **Regiones:**
Sudamérica, Caribe y Alaska.
Europa, África, Cuenca del Mediterráneo.
Centro América.
Resto del mundo, Israel y Hawái.

LD AUTOMÁTICA MUNDIAL TELÉFONO A TELÉFONO: Este SERVICIO permite la comunicación mundial teléfono a teléfono de manera automática con pago origen, facturando inicialmente un minuto como cobro mínimo.

LD INTERNACIONAL A E.U.A. Y CANADÁ TELÉFONO A TELÉFONO: SERVICIO automático teléfono a teléfono con pago

origen, el cual se proporciona aplicando la tarifa plena por períodos de minuto o fracción.

LÍNEA BLUE TELECOMM: Línea de telefonía básica directa alámbrica, que deberá tener contratada EL CONSUMIDOR con EL PROVEEDOR, para que EL CONSUMIDOR esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplexores, y líneas ISDN (red digital de servicios integrados) o LÍNEAS BLUE TELECOMM donde EL CONSUMIDOR esté utilizando servicios no compatibles con el SERVICIO.

PORTABILIDAD: La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso gratuito que le permite a EL CONSUMIDOR mantener su número(s) telefónico(s) en caso de que cambie de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

PORTABILIDAD DEL NÚMERO GEOGRÁFICO: Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

PORTABILIDAD DEL NÚMERO NO GEOGRÁFICO: Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

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

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

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: Persona física o moral que cuenta con una concesión para explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

PROVEEDOR DONADOR: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el CONSUMIDOR mantenía una relación contractual sin importar la modalidad de pago.

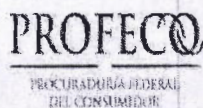
PROVEEDOR RECEPTOR: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el CONSUMIDOR adquiere una relación contractual sin importar la modalidad de pago.

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

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



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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

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

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

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

SOLICITUD DE SERVICIO O CARÁTULA: Documento en el que quedará establecido, entre otros, la modalidad del SERVICIO y el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, el cual deberá suscribirse por éste al recibir el KIT DE CONEXIÓN. Mediante el cual EL CONSUMIDOR requiere de EL PROVEEDOR la prestación de un SERVICIO a cambio del pago de una tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Ésta contendrá los datos de EL CONSUMIDOR (nombre y domicilio), así como la descripción de los planes y paquetes contratados la modalidad del SERVICIO y el EQUIPO TERMINAL elegido por EL CONSUMIDOR, documento que forma parte integrante del presente contrato.

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

SEGUNDA. - OBJETO.

En el presente Contrato se establecen los términos y condiciones conforme a los cuales EL PROVEEDOR prestará a EL CONSUMIDOR de forma continua, uniforme, regular y eficiente los servicios de telecomunicaciones que éste contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) O CARÁTULA(S) que al efecto se celebre(n) entre las PARTES (en lo sucesivo SERVICIOS). EL PROVEEDOR prestará los SERVICIOS a EL CONSUMIDOR cumpliendo con las normas y metas de calidad que para tal efecto establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Las partes reconocen y aceptan que EL PROVEEDOR será el único responsable frente a los CONSUMIDORES por la prestación de los SERVICIOS.

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

EL CONSUMIDOR podrá contratar servicios adicionales a los originalmente contratados, mismos que podrán ser cancelados dentro

de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su contratación, sin que ello implique la suspensión o cancelación 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.

EL PROVEEDOR no podrá exigir que EL CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate algún tipo de servicio como condición para proporcionarle otro SERVICIO solicitado.

En términos de lo establecido en su título de concesión, EL PROVEEDOR podrá prestar sus SERVICIOS en la zona geográfica autorizada por el IFT o la autoridad competente.

EL CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece EL PROVEEDOR, las zonas geográficas que cuenten con cobertura y/o el presente Contrato a través de la página <http://www.blutelecomm.mx> y/o vía telefónica llamando al Centro de Atención a Clientes.

EL PROVEEDOR prestará el servicio a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios ni distinciones en forma discriminatoria.

TERCERA. - PRECIO, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

El precio y/o tarifas aplicables a cada uno de los SERVICIOS suministrados por EL PROVEEDOR, podrán ser consultados por EL CONSUMIDOR a través de los siguientes medios:

(i) La SOLICITUD DE SERVICIO o CARÁTULA del presente contrato;

(ii) La página: <http://www.blutelecomm.mx>

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

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

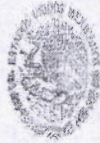
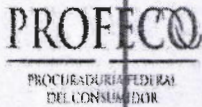
EL PROVEEDOR remitirá mensualmente al domicilio de EL CONSUMIDOR, la factura (Recibo) correspondiente, en la que se indicarán las tarifas, cargos, gastos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales serán entregadas a EL CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación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

En caso de que así lo solicite el CONSUMIDOR, los SERVICIOS podrán ser facturados mediante Recibo o Factura, según sea solicitado por EL CONSUMIDOR.

Tratándose de pagos realizados con cargo recurrente a tarjeta de crédito o débito (domiciliación bancaria), EL PROVEEDOR reflejará en



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

la siguiente factura el pago que, en su caso, reciba de la institución financiera correspondiente.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite que se precisa en ellas, en el entendido de que si por cualquier circunstancia no recibe dicha factura, podrá solicitar un duplicado llamando al Centro de Atención a Clientes, quedando en todo caso obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos indicados.

El precio o tarifa de los SERVICIOS contratados se aplicará a EL CONSUMIDOR a partir del momento en que inicie la prestación de o los mismos.

Los SERVICIOS que estén sujetos a tarifa autorizada o registrada ante IFT, se incrementarán o ajustarán conforme a dichas autorizaciones, por lo que cualquier incremento o ajuste le será informado a EL CONSUMIDOR en términos de lo establecido en la cláusula vigésima quinta del presente Contrato.

En caso de que EL PROVEEDOR ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, deberá registrar ésta ante PROFECO e informar a EL CONSUMIDOR los términos y condiciones, así como la vigencia de dichos beneficios

CUARTA. - CONDICIONES DEL SERVICIO

A. CONDICIONES DEL SERVICIO BLUE TELECOMM DE TELEFONIA BÁSICA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL

1. Tipos de Contratación

Residencial.
Comercial.

2. Elementos que conforman el servicio

- Renta básica mensual.
- Gastos de Instalación.
- SERVICIO MEDIDO.
- SERVICIO de Larga Distancia Internacional y Mundial.

3. Requisitos de contratación

3.1 Presentar identificación Oficial Vigente INE, Pasaporte o Cédula Profesional con Fotografía.

3.2 Comprobante de domicilio.

3.3 Proporcionar los datos necesarios para identificar la ubicación del domicilio.

3.4 Efectuar el pago por concepto de Gastos de Instalación.

3.5 Acordar con EL PROVEEDOR la fecha, el lugar de entrega y/o instalación de los equipos y/o dispositivos de interconexión que se requerirán para la prestación de los SERVICIOS. En el entendido de que la instalación del SERVICIO, los equipos y/o dispositivos de interconexión se realizará en un plazo máximo de 10 (diez) días a partir de la fecha de contratación, siempre y cuando se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, el contrato, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES, solo en el remoto caso de que EL CONSUMIDRO haya entregado a EL PROVEEDOR alguna cantidad de dinero, éste último, deberá reintegrar dicha

cantidad a EL CONSUMIDOR, en un plazo que no exceda de 10 días naturales.

4. Obligaciones de EL PROVEEDOR

a) Iniciar la prestación del SERVICIO en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento que no derive de una imposibilidad técnica o caso fortuito o fuerza mayor, EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el presente contrato sin penalización alguna y en caso de haber erogado alguna cantidad a favor de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR se obliga a devolverla en un lapso no mayor a 10 días a partir de la solicitud de cancelación de EL CONSUMIDOR y la bonificación de no menos a lo establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

b) Abstenerse de cobrar los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes de los SERVICIOS de telefonía básica, cuyo resultado se informará a EL CONSUMIDOR en un plazo no mayor a 90 (noventa) días naturales, contados a partir de la fecha en que se recibió por escrito la reclamación de que se trate. En caso de que la queja sea procedente, EL PROVEEDOR hará el ajuste definitivo; si la queja es improcedente, EL CONSUMIDOR se obliga a pagar a EL PROVEEDOR el importe de los cargos reclamados.

EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el contrato sin el pago de penas convencionales, si la portabilidad no se realiza dentro de los plazos establecidos.

5. Cambio de ubicación del DIT

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

6. Cambio de número telefónico

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

B. CONDICIONES DEL SERVICIO BLUE TELECOMM DE LARGA DISTANCIA PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL.

1. Modalidades del servicio de Larga Distancia (LD)

1.1 LD Internacional:

1.1.1 LD EUA y Canadá Teléfono a Teléfono.

1.2. LD Mundial:

1.2.1 Lada 00 Servicio Automático Mundial Teléfono a Teléfono.

2. Obligaciones de EL PROVEEDOR



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Para la prestación de este SERVICIO, EL PROVEEDOR se obliga a:

- Iniciar la prestación del SERVICIO dentro del plazo de 5 (cinco) días, posterior a la fecha de instalación del SERVICIO.
- Facturar en el recibo telefónico el importe por el consumo del SERVICIO contratado, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas ante el IFT.
- Facturar en el recibo cualquiera de los adeudos derivados de los SERVICIOS previamente suministrados y que EL CONSUMIDOR no haya cubierto oportunamente.

3. Obligaciones de EL CONSUMIDOR

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

C. CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL

1. Ámbito de aplicación de la portabilidad

La portabilidad numérica aplica:

- Del SERVICIO local fijo al SERVICIO local fijo.
- Del SERVICIO local móvil al SERVICIO local móvil dentro de la misma modalidad de contratación con el Proveedor Donador.
- De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

2. Requisitos para solicitar la portabilidad

SUSCRIPTORES DEL SERVICIO LOCAL FIJO Y NÚMEROS NO GEOGRÁFICOS:

❖ PERSONAS FÍSICAS.

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

NOTA: Para los números No Geográficos y la Recuperación de números cancelados, se requiere llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.

❖ PERSONAS MORALES.

- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Llenar y firmar la solicitud de Portabilidad.
- Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades suficientes para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante legal de EL CONSUMIDOR que suscribe el Formato de Solicitud de Portabilidad.

3. Presentación de la solicitud de portabilidad

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

4. Derechos del consumidor para portar su número telefónico

EL CONSUMIDOR de telefonía tiene derecho a:

a) Conservar de manera gratuita el número fijo a través del cual reciben el servicio de telecomunicaciones con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hubiesen transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales (Plazo Máximo de Recuperación).

b) Exigir el cumplimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas para portar un número, las cuales se contarán a partir del momento en que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR y éste último haya manifestado expresamente su consentimiento para que el Proveedor Receptor programe la ejecución de la portabilidad del número; o en su caso, EL CONSUMIDOR podrá determinar una fecha posterior para ejecutar la portabilidad del número siempre que la fecha señalada por el CONSUMIDOR no exceda de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física correspondiente. En el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a EL PROVEEDOR, EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el presente contrato sin penalización alguna y en caso de haber erogado alguna cantidad a favor de EL PROVEEDOR, este se obliga a devolverla en un lapso no mayor a 10 días a partir de la solicitud de cancelación de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR podrá recibir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables; así como en el caso de no realizar la portabilidad en el tiempo establecido.

5. Obligaciones de EL PROVEEDOR

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

6. Obligaciones de EL CONSUMIDOR

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

D. CONDICIONES DEL SERVICIO BLUE TELECOMM INTERNET Y DEL SERVICIO BLUE TELECOMM COMERCIAL

1. Descripción del servicio

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo "1" del presente contrato. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

EL PROVEEDOR podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet, en términos del Servicio y Tarifa contratado, los cuales se encuentran disponibles para el CONSUMIDOR en la página: <http://www.blutelecomm.mx>, así como en la página del IFT.

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

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que, al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o pago del SERVICIO, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones al mismo que, en su oportunidad, le sean informadas por EL PROVEEDOR.

2. Modalidades del servicio

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

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, llamando al Centro de Atención a Clientes, quien le indicará la viabilidad del mismo.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de EL PROVEEDOR, no se pueda iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, EL PROVEEDOR le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que EL PROVEEDOR tenga disponible; o (ii) se proceda a la terminación del presente contrato.

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

3. Requisitos para prestar y recibir el servicio

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

a) Tenga instalado en su domicilio el DIT y el cableado interior necesario para la prestación del SERVICIO. Dicho cableado

interior podrá ser instalado y mantenido por EL PROVEEDOR a solicitud de EL CONSUMIDOR y mediante un cargo específico.

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

4. Activación del servicio

EL SERVICIO será activado en un máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la contratación del mismo.

5. Cuenta Internet

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

6. Políticas de uso del servicio

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

a) EL PROVEEDOR no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de acceso al SERVICIO o a Internet, de fallas del EQUIPO DE CÓMPUTO o software de EL CONSUMIDOR o fallas en el DIT imputables a EL CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por EL CONSUMIDOR a través del SERVICIO y (iv) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que EL CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO las aplicaciones que al efecto le proporcione EL PROVEEDOR.

7. Tarifas y condiciones de pago

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

a) **Gastos de Habilitación:** Es la contraprestación que EL CONSUMIDOR pagará a EL PROVEEDOR por la instalación del DIT, cableado interior y suministro del KIT DE CONEXIÓN, con base a las tarifas y políticas vigentes.

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

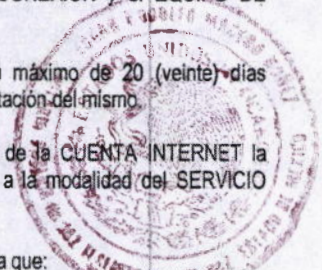
b) **Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a EL PROVEEDOR por concepto del SERVICIO recibido, los cuales incluye entre otros, servicios adicionales de telecomunicaciones.

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

c) **Otros Cargos,** según correspondan por servicios contratados y disfrutados por EL CONSUMIDOR ajenos a los servicios de telecomunicaciones.

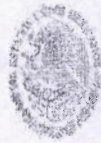
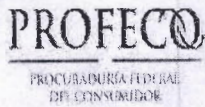
La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través del recibo de EL PROVEEDOR y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

Si por cualquier circunstancia EL CONSUMIDOR no lo recibe en su domicilio, EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web <http://www.blutelecomm.mx>, o bien solicitar



[Handwritten signature]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

reenvío y/o copia del recibo EL PROVEEDOR llamando al Centro de Atención a Clientes y (ii) efectuar el pago correspondiente.

Las PARTES acuerdan que, si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CONSUMIDOR dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el recibo, EL PROVEEDOR procederá a suspender la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en este CONTRATO.

8. Responsabilidad

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

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

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

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

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

E. CONDICIONES DEL SERVICIO PAQUETE BLUE TELECOMM INTERNET Y TELEFONIA Y DEL PAQUETE BLUE TELECOMM INTERNET Y TELEFONIA COMERCIAL.

1. Descripción de servicio

Las características de los SERVICIOS se señalan en el Anexo "1" del presente contrato. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO de EL PROVEEDOR podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de EL PROVEEDOR, la cual se encuentra disponible para el CONSUMIDOR en la página: <http://www.blutelecomm.mx>.

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

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

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que, al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, descarga, recepción, uso, aprovechamiento, acceso o pago del SERVICIO, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación del SERVICIO, como para someterse expresamente a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y las modificaciones al mismo que, en su oportunidad, le sean informadas por EL PROVEEDOR.

2. Modalidades del servicio

La modalidad del SERVICIO elegida por EL CONSUMIDOR se contratará a través de las opciones señaladas en la Cláusula Octava del presente contrato.

Cuando EL CONSUMIDOR obtenga el KIT DE CONEXIÓN, a través de un medio y/o canal disponible de EL PROVEEDOR, la modalidad del SERVICIO será elegida por EL CONSUMIDOR al momento de solicitar la contratación del SERVICIO llamando al Centro de Atención a Clientes.

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

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de EL PROVEEDOR, no se pueda iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, EL PROVEEDOR le informará a EL CONSUMIDOR tal situación, para que este último le indique: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que EL PROVEEDOR tenga disponible o (ii) se proceda a la terminación del presente contrato de acuerdo con lo señalado en la cláusula Vigésima de éste instrumento.

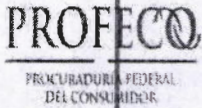
En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio, a través de las opciones señaladas en la Cláusula Octava del presente contrato, donde le indicará de manera inmediata la viabilidad del mismo.

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

3. Requisitos para prestar y recibir el servicio



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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

- a) La LÍNEA:
 - no tenga adeudos vencidos;
 - no tenga órdenes de servicio en trámite;
 - no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja;
 - pertenezca a una zona de cobertura donde EL PROVEEDOR;

• cuente con la infraestructura y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.

- b) Cuento con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO DE CÓMPUTO.

4. Kit de conexión y configuración del servicio

La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

5. Activación del servicio

El SERVICIO será activado en la LÍNEA en un máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de contratación del mismo, siempre y cuando se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, en caso contrario, a elección de EL CONSUMIDOR el presente contrato, podrá quedar sin efecto y sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

6. Cuenta internet

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

7. Políticas de uso del servicio

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

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

8. Tarifas y condiciones de pago

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

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

b) **Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que EL CONSUMIDOR pagará a EL PROVEEDOR por concepto del SERVICIO.

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

c) **Otros Cargos,** según correspondan por servicios contratados y disfrutados por EL CONSUMIDOR, los cuales deberán de estar debidamente registrados ante el IFT.

El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten a EL CONSUMIDOR tales como, servicio medido, larga distancia o cualquier otro servicio contratado y disfrutado por EL CONSUMIDOR a través de la LÍNEA.

La facturación de los cargos antes señalados, se realizará a través del recibo Factura que le envíe EL PROVEEDOR al domicilio de EL CONSUMIDOR señalado en la Carátula y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en el recibo, como resultado de la baja o terminación de la LÍNEA, EL CONSUMIDOR deberá pagar de manera inmediata cualquier monto adeudado conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en el lugar y fecha que para tal efecto le notifique esta última.

9. Responsabilidad

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

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

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

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

Los SERVICIOS contratados por EL CONSUMIDOR serán instalados en el domicilio señalado por éste en la SOLICITUD DE SERVICIO o CARÁTULA, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO o CARÁTULA, siempre y cuando se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos en dicha ubicación en el sitio donde se efectuará la



[Handwritten signature]

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

instalación, en caso contrario, el presente contrato, quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para ambas PARTES.

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

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

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

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

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

En caso de contravenir lo estipulado en la presente cláusula, EL CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de EL PROVEEDOR de cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo de EL CONSUMIDOR.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el SERVICIO es para uso interno de su Negocio/Empresa por lo que EL CONSUMIDOR no podrá comercializar, vender o revender el servicio de internet. En caso de exceder el volumen de tráfico en gigabytes contratado EL CONSUMIDOR acepta que EL PROVEEDOR podrá: (i) finalizar cualquier SESIÓN DE INTERNET cuando rebase su límite contratado, (ii) suspender o limitar el volumen de datos transferidos, (iii) limitar el tiempo por periodos, de acuerdo a la modalidad del

SERVICIO contratado, y (iv) cobrar el excedente por cada gigabyte adicional el cual será facturado en el recibo EL PROVEEDOR. Para los efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones, EL CONSUMIDOR conviene en permitir a los trabajadores de EL PROVEEDOR, el libre acceso al lugar donde están colocadas dichas instalaciones, previa identificación vigente del personal respectivo.

SEXTA. - PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA, según se define en la cláusula QUINTA del presente instrumento, y que, en su caso, llegue a ser instalada en su domicilio, será en todo momento de la exclusiva propiedad de EL PROVEEDOR a no ser que se establezca en las CONDICIONES DEL SERVICIO que algunos de los equipos le serán transmitidos a EL CONSUMIDOR, en cuyo caso, EL PROVEEDOR establecerá en el libro de tarifas el precio que EL CONSUMIDOR deberá cubrir por dichos equipos.

En todo caso EL CONSUMIDOR se obliga a hacer buen uso de la INFRAESTRUCTURA y de los equipos suministrados por EL PROVEEDOR y a conservarlos apropiadamente.

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

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

En caso de que, durante la instalación, retiro, cambio, mantenimiento, servicio, adecuación a la infraestructura de EL PROVEEDOR se cause un daño al patrimonio de EL CONSUMIDOR, EL PROVEEDOR se obliga a reparar el mismo, o a pagar al cliente el costo total del daño causado, más la bonificación de no menos a lo establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor. EL CONSUMIDOR deberá presentar a EL PROVEEDOR las facturas o notas que acrediten el costo de los bienes afectados o en su caso un peritaje para determinar la cuantía de los daños, el cual correrá por cuenta de EL PROVEEDOR.

En caso de daño, menoscabo, robo, extravío, destrucción o afectaciones a la INFRAESTRUCTURA que se instale en el interior del domicilio de EL CONSUMIDOR, éste se obliga a pagar a EL PROVEEDOR las cantidades que resulten de la cuantificación de los mismos a no ser que estos sean originados directamente por un caso fortuito o de fuerza mayor. En caso de robo deberá existir acta correspondiente ante el Ministerio Público.

EL CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA ningún equipo, accesorio y/o dispositivo, sin el



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

consentimiento previo y por escrito de EL PROVEEDOR, toda vez que esto pudiera ocasionar daños, afectaciones o interrupciones en los servicios proporcionados a través de la Red de Telecomunicaciones de EL PROVEEDOR; y (ii) en caso de que EL CONSUMIDOR cuente con la autorización expresa de EL PROVEEDOR para tal efecto, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el IFT y/o cualquier organismo que se encargue de la regulación de certificaciones y verificaciones.

SÉPTIMA. - ESPECIFICACIONES DEL KIT DE CONEXIÓN.

A EL CONSUMIDOR se le proporcionará el KIT DE CONEXIÓN de acuerdo a la tecnología a instalar:

- DSL
- Fibra Óptica

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

Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de EL PROVEEDOR, podrá ser presentada, sin costo alguno, a través de los siguientes canales:

- Tratándose de fallas o quejas con el servicio telefónico, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas al Centro de Atención a Clientes, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año;
- Tratándose de fallas o quejas relacionadas con el SERVICIO de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año;
- Tratándose de solicitudes de información, consultas, aclaración, reclamación, inconformidad contrataciones y cancelaciones de SERVICIOS, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes en horas y días hábiles (de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.); en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para atender su solicitud.
- Tratándose de la contratación y/o la cancelación de SERVICIOS en línea y/o a través de los medios electrónicos que para tales efectos determine EL PROVEEDOR, éste proporcionará a EL CONSUMIDOR que así se lo solicite, un usuario y una clave de acceso e identificación personal que podrá ser modificada por EL CONSUMIDOR (en lo sucesivo la CLAVE), la cual podrá utilizar para dichos efectos.

EL PROVEEDOR se obliga a la atención a cualquier queja del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

NOVENA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

EL PROVEEDOR suspenderá la prestación de los SERVICIOS cuando EL CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma los SERVICIOS de telecomunicaciones establecidos en la factura mensual que le remita. La citada suspensión se efectuará por EL PROVEEDOR en todos los equipos, aparatos, accesorios y/o dispositivos asociados a los SERVICIOS contratados. EL PROVEEDOR restablecerá el SERVICIO a más tardar en un plazo máximo de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir del momento en que se efectuó el pago correspondiente, siempre y cuando, EL CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reanudación del SERVICIO que EL PROVEEDOR tenga registrado ante la autoridad competente, de acuerdo al esquema tarifario vigente, en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS EL PROVEEDOR no recibe el pago correspondiente podrá rescindir el presente Contrato, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad a los términos y condiciones señalados en la cláusula vigésima primera de este instrumento.

EL PROVEEDOR no podrá interrumpir la prestación de los servicios siempre que EL CONSUMIDOR se encuentre al corriente en los pagos del SERVICIO de telecomunicaciones efectivamente prestado, independientemente de la existencia de adeudos a otros servicios adicionales, distintos a los de telecomunicaciones.

DÉCIMA. - RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Las partes se obligan a cumplir en todo momento con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad de EL CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados, siendo responsable de cubrir los daños que, ante el incumplimiento de lo anterior, pueda causar a EL PROVEEDOR o a un tercero, los cuales deberán ser determinados por una autoridad competente.

DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

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

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

Es responsabilidad de EL CONSUMIDOR consultar en su CORREO ELECTRÓNICO la utilización del mismo con la finalidad de identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

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

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

Las políticas de uso del CORREO ELECTRÓNICO se encuentran en el sitio web: <http://www.bluetelecomm.mx>, por lo que EL CONSUMIDOR será responsable de cumplir íntegramente con las mismas

DÉCIMA SEGUNDA. - ENTREGA DEL KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

Cuando EL CONSUMIDOR haya contratado el SERVICIO a través de: (i) la página web; (ii) llamando al Centro de Atención a Clientes; o bien, (iii) cualquier canal que EL PROVEEDOR tenga disponible; el KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería, en el entendido que, en caso de así requerirlo, EL PROVEEDOR entregará el KIT DE CONEXIÓN a EL CONSUMIDOR.

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

En caso de que, de la verificación realizada por EL CONSUMIDOR, se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto o que el EQUIPO TERMINAL no sea el modelo asignado a EL CONSUMIDOR, deberá reportarlo llamando al Centro de Atención a Clientes, para solicitar la sustitución. Se procederá a sustituirlo, siempre y cuando EL CONSUMIDOR lo haya previamente entregado al personal del servicio de mensajería que se presente en el domicilio de EL CONSUMIDOR.

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

correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO DE CÓMPUTO y utilizarlas de acuerdo a las instrucciones que al efecto le indique EL PROVEEDOR, en el entendido que en caso de que EL CONSUMIDOR no las instale correctamente y/o no mantenga las mismas instaladas en su EQUIPO DE CÓMPUTO, EL PROVEEDOR no será responsable por un funcionamiento incorrecto o deficiente del SERVICIO.

DÉCIMA TERCERA. - EQUIPO TERMINAL

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

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

Para el funcionamiento del EQUIPO TERMINAL, EL PROVEEDOR proporcionará un manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente.

En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte la referida modificación a la configuración del EQUIPO TERMINAL o en su caso, el reemplazo de éste, EL PROVEEDOR podrá dar por terminado el presente contrato conforme a los términos y condiciones de la Cláusula vigésima primera de este instrumento.

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

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

DÉCIMA CUARTA. - REEMPLAZO DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de falla del EQUIPO TERMINAL, EL PROVEEDOR lo reemplazará, siempre y cuando EL CONSUMIDOR lo entregue al personal del servicio técnico que se presente en su domicilio para atender la falla. EL CONSUMIDOR puede optar por acudir con EL PROVEEDOR a realizar el cambio. EL CONSUMIDOR devolverá cuando menos, el módem y el adaptador de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, acordando las PARTES que, si EL CONSUMIDOR no lo devuelve en la forma señalada, quedará obligado a pagar en una sola exhibición el cargo que se establece en la cláusula décima sexta del presente Contrato, mismo que será facturado a EL CONSUMIDOR en el siguiente recibo de EL PROVEEDOR. Al momento de su entrega, se proporcionará a EL CONSUMIDOR una nota de recepción del EQUIPO TERMINAL la cual deberá contener



COTEIADO
NOTARIA 142

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

El equipo terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por el concesionario en caso de ser necesario. EL PROVEEDOR deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si EL PROVEEDOR otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características o EL CONSUMIDOR sigue haciendo uso del servicio mediante un equipo propio.

En caso de falla imputable a EL CONSUMIDOR, robo o extravío del EQUIPO TERMINAL, reportará dicha eventualidad al Centro de Atención a Clientes, con el objeto de que se le proporcione otro, quedando obligado a pagar en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de conformidad con la tarifa vigente, mismo que será facturado en el siguiente recibo.

El reemplazo se llevará a cabo en un plazo no mayor a 9 (nueve) días hábiles contados a partir de la fecha y hora en que EL CONSUMIDOR: (i) haya devuelto el EQUIPO TERMINAL; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

En caso de que EL CONSUMIDOR desee cambiar el modelo del EQUIPO TERMINAL elegido para la prestación del SERVICIO, deberá: (i) solicitar dicho cambio y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio, conforme a las tarifas y condiciones comerciales del SERVICIO que se encuentren vigentes. Cuando EL CONSUMIDOR haya solicitado el cambio de EQUIPO TERMINAL llamando al Centro de Atención a Clientes; el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 9 (nueve) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud.

DÉCIMA QUINTA. - FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL

LAS PARTES acuerdan que, en caso de que el EQUIPO TERMINAL presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención a Clientes, a efecto de que sea sustituido por otro que cuente con características y especificaciones similares. EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el EQUIPO TERMINAL entregado por EL PROVEEDOR en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, re manufacturado, usado o reciclado.

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

DÉCIMA SEXTA. - DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

En caso de terminación o cancelación del presente CONTRATO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver o entregar el EQUIPO TERMINAL a EL PROVEEDOR a más tardar dentro del plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del SERVICIO.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que no devuelva a EL PROVEEDOR el EQUIPO TERMINAL dentro del

plazo de 30 (treinta) días naturales, EL PROVEEDOR hará efectivo el pagaré incluido en el presente contrato.

En caso de su devolución se proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

El PROVEEDOR se obliga a cancelar y devolver el Pagaré suscrito en garantía del Equipo establecido en la Carátula, al término del contrato siempre y cuando EL CONSUMIDOR entregue el EQUIPO TERMINAL. El PROVEEDOR, por ningún motivo hará uso del Pagaré correspondiente al término del contrato, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA. - CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

EL PROVEEDOR entregará a los CONSUMIDORES la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a la firma del contrato, y la mantendrá de manera permanente en la página web, en términos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

En caso de aceptar el envío de la Carta, ELPROVEEDOR se obliga a enviarla al correo electrónico establecido en la Caratula del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. - DATOS PERSONALES.

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

EL CONSUMIDOR no recibirá llamadas del concesionario sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

DÉCIMA NOVENA. - VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma. La vigencia del presente Contrato será obligatoria para ambas partes, por lo menos durante el plazo mínimo forzoso, establecido en la Carátula de este Contrato, sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan que los SERVICIOS establecen una vigencia determinada o plazo mínimo forzoso de contratación, en virtud de las inversiones, equipamiento o la infraestructura que le es instalada a EL CONSUMIDOR y que se utiliza para la prestación de los SERVICIOS o como resultado del registro de nuevas modalidades y tarifas de cualquier SERVICIO llevada a cabo ante el IFT, en cuyos casos deberá señalarse dicha vigencia o plazo mínimo forzoso en el presente contrato que sea registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante PROFECO), las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula Vigésima Quinta de este instrumento. EL PROVEEDOR deberá comunicar a EL CONSUMIDOR a través del medio establecido en la Carátula, la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, EL CONSUMIDOR



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

podrá dar por terminado el Contrato, sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a EL PROVEEDOR. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido que esto no exime a EL CONSUMIDOR a pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido efectivamente prestados hasta el momento de la terminación del Contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en el entendido que esto no exime a EL CONSUMIDOR a pagar a EL PROVEEDOR, las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, las cuales serán informadas a EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en la cláusula Vigésima Quinta de este instrumento. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales que tenga asociados.

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

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

Cuando EL PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas, EL SUSCRIPTOR podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla, podrá rescindir el mismo sin penalidad alguna. EL PROVEEDOR deberá pagar la pena convencional que se establezca en el contrato.

VIGÉSIMA. - TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN

A) TERMINACIÓN

EL PROVEEDOR podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento con el único requisito de dar aviso escrito, de la misma manera EL CONSUMIDOR podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento con el único requisito de dar aviso al Centro de Atención a Clientes que disponga EL PROVEEDOR para tal efecto. Lo anterior, en el entendido de que esto no exime a EL CONSUMIDOR a pagar los adeudos que mantenga por los SERVICIOS que le hayan sido prestados hasta el momento de la terminación del Contrato.

Una vez efectuada la notificación de la solicitud correspondiente EL PROVEEDOR tendrá un plazo máximo de 48 horas hábiles para cancelar el servicio y abstenerse de efectuar nuevos cargos a EL CONSUMIDOR. Una vez solicitada la cancelación por EL CONSUMIDOR, EL PROVEEDOR deberá suspender el servicio y abstenerse inmediatamente de efectuar nuevos cargos una vez solicitada la cancelación.

B) CANCELACIÓN

El presente contrato se cancelará en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que EL CONSUMIDOR:

- Remueva o cambie de ubicación el DIT.
- Contravenga lo estipulado en el presente contrato.
- No realice las modificaciones a la configuración que se requieran efectuar al EQUIPO TERMINAL o reemplazo del mismo, de conformidad con lo establecido en la cláusula décima segunda.
- Contravenga las políticas de uso del CORREO ELECTRÓNICO que se establecen en la cláusula Décima primera del presente contrato.

EL CONSUMIDOR podrá solicitar la cancelación del SERVICIO, en cuyo caso deberá comunicarse personalmente al Centro de Atención a Clientes de EL PROVEEDOR. La cancelación del SERVICIO dará lugar a la terminación del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. - RESCISIÓN.

EL PROVEEDOR y EL CONSUMIDOR acuerdan que en caso de que alguna de ellas incumpla las obligaciones conforme al presente Contrato, o se modifiquen las condiciones originalmente contratadas en el presente Contrato, la parte afectada, durante la vigencia del contrato, podrá exigir el cumplimiento forzoso o en su caso rescindir el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna.

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

- Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula novena del Contrato y siempre que EL CONSUMIDOR deje de cubrir sus obligaciones de pago.
- En caso de que EL CONSUMIDOR incumpla las Restricciones en el Uso de los Servicios que se establece en la cláusula décima del presente Contrato o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que así lo ordene, en cuyo caso, la parte de que se trate podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna, a no ser que la resolución, sentencia o el mandato correspondiente determine la responsabilidad de las partes, condene al pago de penalizaciones o imponga el pago de multas, sanciones o indemnizaciones.
- En caso de que EL PROVEEDOR no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos y publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, EL CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna aun y cuando se encuentre sujeto a algún plazo mínimo forzoso.
- En caso de que por alguna circunstancia no se pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, el Centro de Atención a Clientes le informará a EL CONSUMIDOR tal situación y en la fecha que acuerden las PARTES se procederá a recoger en el domicilio de EL CONSUMIDOR el KIT DE CONEXIÓN que haya sido entregado. En este caso, si EL CONSUMIDOR realizó algún pago respecto del SERVICIO, EL PROVEEDOR devolverá dentro de los 10 (diez) días



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C. 1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

naturales, llamando al Centro de Atención a Clientes, cualquier cantidad que haya sido pagada.

f) En caso de que EL CONSUMIDOR cambie su domicilio sin el aviso correspondiente a EL PROVEEDOR

g) En caso de que EL CONSUMIDOR contravenga lo estipulado en el presente contrato.

h) En caso de que EL CONSUMIDOR no acepte realizar las modificaciones a la configuración que sean necesarias al EQUIPO TERMINAL.

i) Cuando la portabilidad no se efectúe por causas imputables a EL PROVEEDOR, se cubrirá una penalidad a EL CONSUMIDOR equivalente a un mes de renta.

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, EL PROVEEDOR procederá a dar por terminado el presente instrumento, de acuerdo con lo señalado en la cláusula VIGÉSIMA - TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN del contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPTIÓN Y BONIFICACIÓN.

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos convenidos, por causas directamente atribuibles a EL PROVEEDOR, EL CONSUMIDOR tendrá derecho a que el PROVEEDOR compense a EL CONSUMIDOR la parte proporcional del costo de los Servicios por el período que se dejaron de prestar los Servicios, así como una bonificación de dicho monto no menor a la establecida en el artículo 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

En caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas.

En cualquier caso, EL PROVEEDOR reanudará los SERVICIOS en un plazo máximo de setenta y dos horas a partir de la falla, siempre y cuando en los supuestos anteriores no converjan factores que técnicamente hagan imposible cumplir con el restablecimiento del servicio en el plazo señalado.

EL PROVEEDOR podrá realizar, previo aviso por cualquier medio con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, mantenimientos a la Red, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo tráfico, que podrán ser de las 00:00 horas a las 05:00 horas cualquier día de la semana. EL CONSUMIDOR acepta y reconoce que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectada la calidad del Servicio o inclusive suspenderse el Servicio. Esta suspensión del Servicio no se considerará una falla del Servicio conforme a la cláusula

En caso de que EL PROVEEDOR exceda el tiempo señalado en el párrafo anterior, éste bonificará a EL CONSUMIDOR afectado por el servicio no prestado.

EL CONSUMIDOR contará con un plazo de 30 días para reportar a EL PROVEEDOR la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente, por su parte EL PROVEEDOR suspenderá el

cobro del cargo no reconocido hasta en tanto no se realice una investigación. En caso de que la reclamación hecha por EL CONSUMIDOR conforme a lo establecido en el presente Contrato sea procedente, EL PROVEEDOR deberá abonar a EL CONSUMIDOR la diferencia sólo en el caso de que EL SUScriptor la hubiese pagado al PROVEEDOR además de un descuento de por lo menos el 20% (de la diferencia) en un lapso no mayor de 45 (cuarenta y cinco) días naturales. Lo anterior es independiente a que EL CONSUMIDOR cuente con un plazo no mayor de 12 meses para acudir a PROFECO a reclamar la existencia de un cargo no reconocido en la factura (Recibo) correspondiente

VIGÉSIMA TERCERA. - CESIÓN DE DERECHOS.

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

EL PROVEEDOR efectuará la reubicación al domicilio del cesionario, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales contados a partir de que sea notificado por escrito por la parte cedente, aplicando los cargos autorizados por la autoridad competente.

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

VIGÉSIMA CUARTA. - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

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

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS materia del presente Contrato, el mismo podrá darse por terminado por cualquiera de las PARTES mediante aviso por escrito, lo cual no exime a EL CONSUMIDOR a pagar las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

VIGÉSIMA QUINTA. - MODIFICACIONES

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición en cuanto al objeto, precio, tarifas, duración y/o demás condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, así como la novación o la sustitución total del presente instrumento por otro contrato de adhesión, deberán notificarse al CONSUMIDOR por cualquier medio, incluido el electrónico cuando así lo autorice expresamente éste, con cuando menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que éstas entren en vigor, pudiendo éste dar por terminado, el



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio:
Servicio:
Expediente:
Registro:

PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
TELEFONIA FIJA E INTERNET
PFC.H.C.1/228/2017
213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

Contrato, en caso de que no esté de acuerdo con las modificaciones, novación o la sustitución del Contrato, sin responsabilidad alguna, dentro del plazo de 15 (quince) días naturales posteriores a la entrada en vigor de la modificación de que se trate, en cuyo caso, deberá pagar a EL PROVEEDOR, en forma inmediata, las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados. EL CONSUMIDOR deberá otorgar su consentimiento expreso.

La renuncia a cualquier derecho o la falta de ejercicio de cualquier acción que por derecho les corresponda a cualesquiera de las PARTES, derivadas del incumplimiento a lo aquí acordado, en ningún momento se considerará como renuncia de derechos o facultades subsecuentes.

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento deberá ser expreso otorgado por medios electrónicos entre otros.

VIGÉSIMA SEXTA. - CAMBIO DE DOMICILIO

EL CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de domicilio del SERVICIO en la línea telefónica que disponga EL PROVEEDOR para tal efecto. Lo anterior en el entendido de que EL PROVEEDOR efectuará el cambio si cuenta con las facilidades técnicas necesarias en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que EL CONSUMIDOR presente la solicitud correspondiente. Por su parte EL CONSUMIDOR se compromete a pagar a EL PROVEEDOR las tarifas registradas ante el IFT por el cambio de domicilio del SERVICIO de que se trate.

EL PROVEEDOR realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio de EL CONSUMIDOR en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, siempre y cuando se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación, o que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas, quedando obligado EL CONSUMIDOR a instalar el KIT DE CONEXIÓN correspondiente y configurar nuevamente el SERVICIO a través del software de acceso (CD) que se incluye dentro de dicho kit. Cabe señalar que el SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por EL CONSUMIDOR, en el entendido que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de EL PROVEEDOR que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para EL CONSUMIDOR.

EL PROVEEDOR deberá informar a EL CONSUMIDOR, mediante un aviso en la factura (Recibo), mediante formatos autorizados por el IFT, el monto que EL CONSUMIDOR tendría que pagar en caso de que éste decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes distinto a los de telecomunicaciones. Asimismo, la factura que remita EL PROVEEDOR deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos

por EL PROVEEDOR de cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura (Recibo).

En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, EL PROVEEDOR procederá a dar por terminado el presente instrumento, de acuerdo con lo señalado en la cláusula Vigésima Primera del presente contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. - ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN DE USUARIOS

EL PROVEEDOR cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que EL CONSUMIDOR conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los servicios y los paquetes que se ofrezcan.

VIGÉSIMA OCTAVA. - JURISDICCIÓN.

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

Este contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 213-2017 de fecha 16 de octubre de 2017. Cualquier variación al presente contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Corporación%20inovación.%20S.%20de%20R.L.%20de%20C.V!!Blue%20Telecomm.pdf y en el siguiente código:



MODALIDADES DEL SERVICIO

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

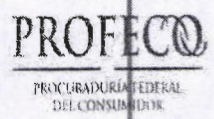
Bit: Por sus siglas en inglés *Binary digit* (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

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



COTEJADO
NOTARIA 142

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/490/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA E INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/228/2017
Registro: 213-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

- Bps:** Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.
- Kbps:** Kilobits por segundo transmitidos.
- Mbps:** Megabits por segundo transmitidos.
- GB:** Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.
- LAN:** Red local de EL CONSUMIDOR, por sus siglas en ingles Local Area Network.

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

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

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

EL SERVICIO con dirección IP ESTÁTICA (FIJA) sólo se puede contratar en BLUE TELECOMM Internet comercial y en BLUE TELECOMM Internet y Telefonía comercial de conformidad a las políticas comerciales y tarifas aplicables vigentes.

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

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

