

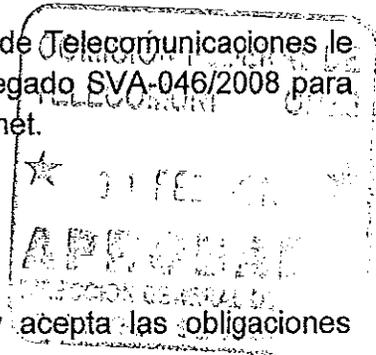
CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA EMPRESA GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "GTM") Y POR LA OTRA, EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I) Declara GTM.

a) Que es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Que es una persona jurídica autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes quien le otorgó con fecha 5 de junio de 2003 una Concesión de red pública de telecomunicaciones para prestar y ser responsable ante el Suscriptor de los Servicios de Telefonía de Larga Distancia Nacional e Internacional y con fecha 28 de marzo de 2006 le otorgó la modificación para proveer el servicio básico de telefonía local (fija) y telefonía pública.

c) Que con fecha 25 de abril de 2008 la Comisión Federal de Telecomunicaciones le otorgó la Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado SVA-046/2008 para prestar, entre otros, el servicio de provisión de acceso a Internet.



II) Declara El Suscriptor:

a) Que es su voluntad contratar los servicios de GTM y acepta las obligaciones derivadas del consumo correspondiente a los servicios.

b) Que los datos que ha proporcionado y que se contienen en la Carátula, los Anexos y demás documentación proporcionada a GTM son auténticos.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Las Partes acuerdan que para efectos de este Contrato, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el significado siguiente:

Activación: Es el proceso mediante el cual el Equipo en plan de prepago ó postpago queda listo para ser usado por el Suscriptor para recibir el Servicio, mismo que podrá ser consultado llamando al 050 ó en un Centro de Atención a Clientes (CAC).

Anexo: Documento o documentos que, tratándose de la contratación de planes comerciales, contienen, entre otros conceptos, los números de Equipo(s) asignado(s) a

el(los) Usuario(s), número(s) de serie del (os) Equipo(s) asignado a cada línea, especificaciones y condiciones o Servicios Adicionales previamente solicitados y autorizados. Dicho(s) anexo(s) junto con el presente instrumento formarán parte integral del Contrato.

Área de Servicio Local: Delimitación geográfica, en la cual se presta el servicio local entre Usuarios ubicados en cualquier punto dentro de ella.

Carátula: Anverso de este Contrato que forma parte integral del mismo, donde se consignan los datos generales del Suscriptor, del Equipo, modalidades de contratación, Planes Tarifarios y Servicios contratados.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Son los establecimientos autorizados por GTM para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al Usuario relacionada con los servicios que presta. En caso de requerir información de alguno de los CAC, podrá obtenerla llamando desde su Equipo al 050 de Atención a Clientes y en www.movistar.com.mx.

Código de Prácticas Comerciales: Documento aprobado por la Cofetel que sirve de guía para la relación entre los Usuarios y GTM, y para la atención de los empleados de esta a los Usuarios, el cual estará disponible en la página www.movistar.com.mx y los CAC.

Cofetel: Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Contrato: Es el presente acuerdo de voluntades elaborado por GTM, el cual el Suscriptor está aceptando, mismo que ha sido aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y autorizado por la Cofetel.

Equipo: Terminal de comunicaciones mediante la cual el Usuario se conecta a la red de GTM para tener acceso a los servicios del presente Contrato que se describen en la Carátula y Anexo. El Equipo terminal de comunicaciones podrá ser provisto por GTM, o bien podrá ser un Equipo propiedad del Suscriptor que se encuentre homologado para tener acceso a la red de GTM. El **Equipo que provea GTM** pasará a ser propiedad del SUSCRIPTOR toda vez que se hayan cubierto de cualquier forma los pagos respectivos a los plazos forzosos.

En los planes prepagados el Usuario adquiere y paga el costo del Equipo al momento de la Contratación. En los planes de pospago o híbridos el Usuario tiene la opción de pagar el Equipo al momento de la contratación o recibirlo con subsidio.

Está **prohibido remover la tarjeta SIM** del Equipo ya que puede provocar fallas en el Servicio.

Empresa: Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. (GTM).

Partes: Son GTM y el Suscriptor, es decir, los contratantes en este instrumento.

Plan Tarifario: Es la oferta comercial de Servicios que GTM pone a disposición del Cliente y que se indica en la Carátula. Las tarifas y características así como los supuestos por los que GTM cobra los servicios de telecomunicaciones de dicha oferta pueden consultarse en las páginas www.movistar.com.mx y/o la página www.cft.gob.mx.

Planes de Contratación: Son los planes y modalidades bajo las cuales el Cliente puede contratar los Servicios de GTM, que son : (i) prepago libre de plazo; (ii) planes de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso, (iii) planes híbridos de renta básica mensual libres de plazo o con plazo forzoso, (iv) planes prepagados con recarga mínima mensual; o bien, (v) cualesquiera otros planes que GTM llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante la Cofetel.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo al que se obliga el Suscriptor en la contratación de los Servicios cuando al contratar o renovar un Plan Tarifario o al contratar Servicios Adicionales GTM le entregue un Equipo en subsidio.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Puntos de Contacto: Son aquellos donde el Cliente puede mantener una relación directa con GTM para obtener información de los productos y servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como Puntos de Contacto:

Directos: Puntos de venta propios en días y horarios hábiles;
Página de Internet www.movistar.com.mx y llamando desde su Equipo al 050 (7 días x 24 HRS)

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por GTM e incluso cancelados sin previo aviso. En el 050 se dará mayor información al respecto.

Regiones Geográficas: Se refiere a las nueve regiones en las que GTM tiene autorizada la prestación de los servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana y que se encuentran descritas en su Código de Prácticas Comerciales que puede ser consultado en la página www.movistar.com.mx

Secretaría: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Servicio(s): Se refiere al Servicio de telefonía local fijo, al de acceso a Internet, a los Servicios Adicionales y a cualquier otro servicio que GTM tenga autorizado prestar. En cualquier tiempo, GTM podrá ofrecer nuevos Servicios, así como modificar las características de los existentes. La descripción del Servicio y los cargos aplicables podrán ser consultados por el Usuario en los CAC, llamando al 050 o en www.movistar.com.mx.

Servicios Incluidos: Entre otros, se encuentran los siguientes: Buzón de voz, Conferencia Tripartita, Desvío de llamada, Envío de Mensajes Cortos, Identificador de llamadas, Llamada en espera.

Servicios Adicionales: Servicios que el Suscriptor podrá contratar de manera separada y complementaria sin ser obligatorios, los cuales no serán requisito necesario a su Servicio original contratado durante la vigencia del presente Contrato, los que se cobrarán conforme a las tarifas registradas en la Cofetel. En todo momento, el Usuario podrá acudir a un CAC para que se le informe de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

Cualquier solicitud de prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales podrá realizarlos el Usuario en los CAC, a través de medios electrónicos de autogestión como el portal de Atención a Clientes www.movistar.com.mx, correo electrónico o vía telefónica a los teléfonos de contacto para Atención al Cliente 050, donde antes de dar de alta un servicio se verificará que quien lo solicita es el Suscriptor.

El Suscriptor podrá solicitar por escrito, en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales en los CAC. La cancelación de estos de ninguna manera afectará la prestación del Servicio de telefonía que ofrece GTM, y no libera al Usuario de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación. La cancelación de los Servicios Adicionales se realizará a los 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud respectiva del Suscriptor.

De manera enunciativa más no limitativa, entre los Servicios Adicionales se encuentran el Acceso a Internet de banda ancha y la Red Privada Virtual ("VPN" por sus siglas en inglés).

- Acceso a Internet de banda ancha: Es un servicio de acceso que utiliza la línea GTM y el equipo de cómputo propiedad del Usuario para navegar en Internet y enviar y/o recibir información vía electrónica a través de la dirección de correo electrónico del Usuario.

Las principales características técnicas del servicio de Acceso a Internet "Movistar Internet", es un servicio de Internet de Banda Ancha basado en la tecnología UMTS/HSDPA, la cual permite una velocidad de transmisión de datos de hasta 2Mbps para descarga de información ("bajada") y hasta 128Kbps para envío de información ("subida").

Este ancho de banda de 2Mbps, puede verse afectado hasta un nivel mínimo de 64 kbps en atención a algunos factores como son la cantidad de Usuarios conectados al mismo tiempo, la cantidad de información que se está descargando y el nivel de cobertura dentro de la edificación ("Indoor") o al exterior de la misma ("Outdoor").

La prestación del servicio de acceso a Internet se efectuará teniendo como única condición que los Usuario (s) se localicen dentro del área de cobertura del servicio de datos provista por GTM. Las velocidades de "bajada" y de "subida" de datos que el Usuario experimente podrán sufrir variaciones propias de la arquitectura de la red en atención a la ubicación geográfica, "indoor" u "outdoor" o la conectividad simultánea de otros Usuario (s) de este u otros servicios de datos, por lo que el rango de velocidad promedio que se tiene es de entre 300 y 500 Kbps.



- Red privada Virtual ("VPN"): Servicio en el cual las líneas contratadas por el Suscriptor forman un grupo privado y se comunican entre sí a través de marcaciones cortas usando numeración privada diferente de la asignada a GTM por la Cofetel.

Servicio Local: Es aquél tráfico que se cursa entre Usuario (s) de una misma central, o entre Usuario (s) de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local.

Servicio de Larga Distancia: Es aquél tráfico que se cursa hacia un Área de Servicio Local diferente a aquella en que se tiene contratado el servicio, mismo que se presta mediante el acceso a las redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dicho servicio.

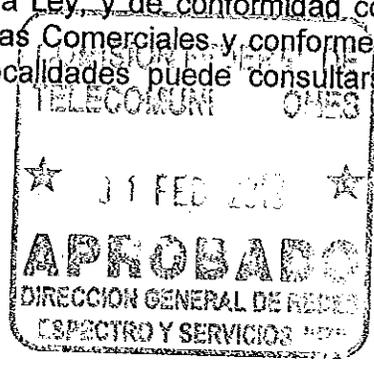
Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el Usuario por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la Cofetel. Las tarifas podrán consultarse llamando al 050, en los CAC y en www.movistar.com.mx y/o en la página www.cft.gob.mx. Las tarifas de Servicios de Valor Agregado no requieren de registro en la Cofetel.

Suscriptor/Ciente: El contratante de los Servicios cuyos datos aparecen en la Carátula.

Usuario: La persona que hace uso de los Servicios.

SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

GTM se obliga a prestar al Usuario los Servicios definidos en la Cláusula PRIMERA, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Estos Servicios se prestarán en localidades de la República Mexicana que estén dentro de la cobertura que tiene autorizada por la Cofetel, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la Ley y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y conforme a las tarifas registradas ante la Comisión. La lista de localidades puede consultarse en www.movistar.com.mx, en los CAC y al 050.



TERCERA.- TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

GTM sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que el Equipo quede debidamente activado. GTM hará entrega del Equipo al momento de la firma del presente contrato.

La prestación de los Servicios queda sujeta a la condición de que el Suscriptor efectivamente brinde y otorgue a GTM las debidas garantías de pago que esta última determine.

La prestación de Servicios de Planes tarifarios de renta básica mensual que solicite el Usuario, estará sujeta a la evaluación crediticia y aprobación previa que GTM -por sí o por interpósita persona- lleve a cabo y se regirá por los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

El límite de crédito de los planes de postpago será en todo momento modificable, por lo que GTM se reserva el derecho de establecer un límite de crédito para cada caso en específico, mismo que podrá ser aumentado o disminuido en cualquier fecha, con base en el historial crediticio y capacidad de pago del Usuario. El Usuario podrá consultarlo llamando al 050.

Los Servicios pueden verse afectados por algunos factores como son la cantidad de Usuarios conectados al mismo tiempo, la cantidad de información que se está descargando y el nivel de cobertura dentro de la edificación ("indoor") o al exterior de la misma ("outdoor").

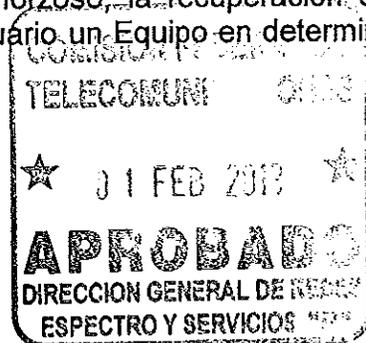
CUARTA.- PLANES DE CONTRATACIÓN.

Son los planes y modalidades bajo los cuales el Cliente puede contratar los Servicios de GTM, que son: (i) prepago libre de plazo; (ii) planes de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso, (iii) planes híbridos de renta básica mensual libres de plazo o con plazo forzoso, (iv) planes prepagados con recarga mínima mensual; o bien, (v) cualesquiera otros planes que GTM llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante la Cofetel.

Cuando el Suscriptor recibe de GTM un Equipo con subsidio, queda sujeto a un Plazo Forzoso cuya vigencia iniciará con la fecha de contratación.

Cuando el Usuario haya cubierto todos los pagos del Plan será dueño del Equipo.

Lo anterior en atención a que las rentas mensuales que por Servicio se cobran al Usuario, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho GTM al ofrecer al Usuario un Equipo en determinado precio preferente.



Junto con el Equipo se le entrega una póliza de garantía del fabricante que contiene los términos y condiciones bajo los cuales se hará efectiva la garantía, la vigencia de la misma, los números telefónicos de contacto y la lista de los centros de servicio autorizados.

El Usuario pagará por los Servicios conforme a lo establecido en las Cláusulas SEXTA, SÉPTIMA y OCTAVA.

Algunos de los planes comerciales son:



(i) **Plan de Prepago libre de plazo:** es aquel en que para hacer uso del Servicio el Usuario debe realizar recargas de saldo por cualesquiera de los medios autorizados por GTM.

(ii) **Plan de renta básica mensual:** consiste en el pago de una renta básica mensual y los consumos que excedan lo otorgado se verán reflejados en la factura mensual

(iii) **Plan Híbrido de renta mensual:** consiste en el pago de una renta básica mensual y una vez consumido lo incluido con la renta ya no podrá hacerse uso de los servicios a menos que se recargue saldo por cualesquiera de los medios autorizados.

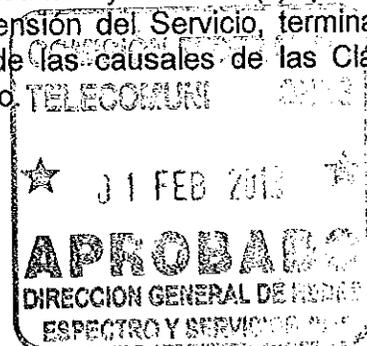
(iv) **Plan prepagado con recarga mínima mensual:** requiere de recargas mensuales acumuladas por al menos el monto mínimo establecido en el Plan.

QUINTA.- PENALIDAD POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PLAZO FORZOSO.

Para el caso que el Suscriptor hubiera celebrado un Contrato bajo el esquema de renta básica mensual con plazo forzoso, si pretende darlo por terminado antes del vencimiento de dicho plazo se obliga a notificar a GTM su intención con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que pretende opere dicha terminación y deberá cubrir a GTM la pena que le sea aplicable conforme a lo siguiente:

El pago del total de la(s) Renta(s) mensual(es) faltante(s) por cubrir para completar el plazo forzoso de que se trate, respecto de cada una de las líneas contratadas y de las cuales le fueron otorgados Equipo (s). Lo anterior en atención a que las rentas mensuales que por Servicio se cobran al Suscriptor, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho GTM al ofrecer al Suscriptor un Equipo en determinado precio preferente, y de ahí que la cancelación anticipada del plazo forzoso pactado genera un detrimento patrimonial en contra de GTM.

Sin perjuicio de lo pactado en el párrafo anterior, ante la cancelación del Contrato, el Usuario quedará obligado a cubrir a GTM el total de rentas mensuales vencidas que no haya cubierto, incluyendo cualquier adeudo por consumos y Servicio (s) que hubiere solicitado y se le hubieren provisto, aun si la suspensión del Servicio, terminación o rescisión del Contrato es producto de cualquiera de las causales de las Cláusulas DÉCIMA QUINTA y DÉCIMA SEXTA de este Contrato.



En caso de incumplimiento a lo pactado en esta cláusula, GTM podrá hacer efectiva la garantía de pago con que cuente en términos de lo previsto en la Cláusula OCTAVA.

En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación y estas no deriven en una disminución en precio o aumento del número de servicios contratados al Suscriptor, este podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalización. El Suscriptor deberá devolver el Equipo y accesorios que le fueron entregados, mismo que deberá encontrarse en condiciones de funcionamiento. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.

Para el supuesto en que los cambios o modificaciones al Contrato tengan su fundamento en disposiciones de autoridad administrativa o judicial competentes que alteren el contenido del Contrato, GTM informará fehacientemente al Suscriptor de dicha circunstancia, respecto de las modificaciones correspondientes que deriven del mandato judicial o administrativo. Si esta hipótesis se actualiza, el Suscriptor tendrá la posibilidad de rescindir el Contrato, con el pago de los montos que adeude al momento y de la pena convencional que proceda, para el supuesto de contratación sujeta a un plazo forzoso que aún no haya expirado.

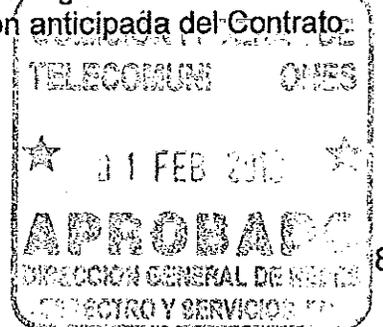
Causales de terminación anticipada:

Sin responsabilidad, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, sin necesidad de previa declaración judicial y sin responsabilidad alguna cuando:

- A. GTM no preste los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a lo estipulado en este contrato en la forma y términos convenidos.
- B. GTM no cumpla con los servicios correspondientes al Plan Tarifario contratado, siempre y cuando el Suscriptor se encuentre dentro del área de servicio local o zona geográfica específica de afectación.

Si el Usuario opta por conservar el Equipo, deberá pagar las mensualidades faltantes para completar el plazo forzoso.

En el caso de que no exista cobertura en el interior del domicilio para la prestación del Servicio, aun cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre en una zona con cobertura, el Suscriptor podrá acudir al CAC dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación del servicio y podrá pedir a GTM la cancelación del Servicio, mismo que GTM deberá llevar a cabo de inmediato, sin que aplique penalización alguna, el Suscriptor deberá devolver el Equipo con sus accesorios y empaque original en condiciones de funcionamiento. Para efectuar esta cancelación el Suscriptor deberá identificarse plenamente y preferentemente presentar el contrato de servicios correspondiente. Si el Suscriptor presenta la cancelación del servicio después de concluido el plazo de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación se le aplicarán las penalizaciones por terminación anticipada del Contrato.



SEXTA.- PAGOS.

Por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Usuario se obliga a pagar a GTM las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas contratadas que al momento de la prestación de los Servicios se encuentren vigentes y registradas ante la Cofetel, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente.

El Usuario recibirá una factura o comprobante por cada pago realizado.

Es responsabilidad del Usuario seleccionar el o los productos y Planes Tarifarios que se adecuen a sus necesidades y requerimientos de consumo, por lo que el uso de cualquier Servicio prestado está amparado bajo la aceptación del presente Contrato y deberá ser cubierto por el Usuario.

Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por GTM en cualquier tiempo, previo su registro ante la Cofetel. En todo caso, el Suscriptor que tenga un plan con plazo forzoso podrá dar por terminado sin responsabilidad el Contrato estando en todo momento a lo establecido en la Cláusula QUINTA.

SÉPTIMA.- FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO.

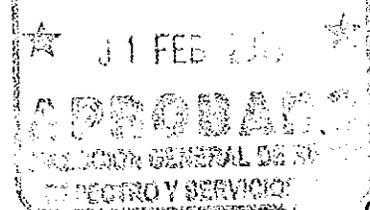
Los Servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el sistema de Planes Tarifarios de renta básica mensual serán enviados al Usuario de forma mensual al domicilio o podrá consultarlos por medios alternativos (correo electrónico brindado por el Usuario, CAC o página web www.movistar.com.mx). Para ello la factura se pondrá a disposición del Suscriptor con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago a la vez que los montos deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago.

La fecha de inicio de cobro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, será la misma a la fecha de inicio en que se haga la prestación del servicio (el Equipo será entregado activado para funcionar).

El Usuario tendrá la obligación de cubrir los importes que, producto del uso de sus Servicios, fueran facturados por GTM hasta con 60 (sesenta) días de retraso.

El Usuario podrá autorizar que GTM le remita la factura impresa relativa al importe de uso de los Servicios al domicilio señalado en la Carátula o solicitar el envío de la factura vía electrónica a la dirección de correo electrónico que proporcione.

El hecho de que el Suscriptor no reciba la factura no libera al mismo de la obligación de pago de los Servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo su responsabilidad solicitar su saldo al CAC, llamando al 050 o en www.movistar.com.mx, efectuar el pago oportuno del mismo y mantener actualizados los datos de entrega de la factura.



El Usuario podrá efectuar sus pagos en las instituciones bancarias referidas en las facturas y en los establecimientos autorizados al efecto por GTM, como también podrá hacerlo dando la instrucción a esta última de que se haga el cobro automático correspondiente mediante el cargo a una tarjeta de crédito o débito del Usuario, en el entendido que la fecha de pago será aquella en la cual GTM, a través del emisor de la tarjeta de crédito o débito, intente por primera vez cargar a la cuenta de dicha tarjeta las cantidades correspondientes al período de facturación de que se trate. En caso que el emisor de la tarjeta rechace el cargo, GTM seguirá intentando el mismo y si es aceptado a más tardar en la fecha límite de pago no generará gastos por Gestión de Cobranza. GTM podrá en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito.

En caso de que la tarjeta de crédito o débito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Usuario se obliga a informar por escrito a GTM de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles.

En caso de que el Usuario cambie la forma de pago a efectivo, GTM podrá solicitarle las garantías complementarias acorde a su historial crediticio y capacidad de pago.

En caso de que el Usuario no pague los Servicios conforme a lo establecido en esta cláusula, GTM aplicará un cargo por Gestión de Cobranza en su siguiente facturación. El monto del cargo podrá ser modificado en cualquier momento. El Usuario podrá verificar el monto por gestión de cobranza en un CAC o llamando al 050.

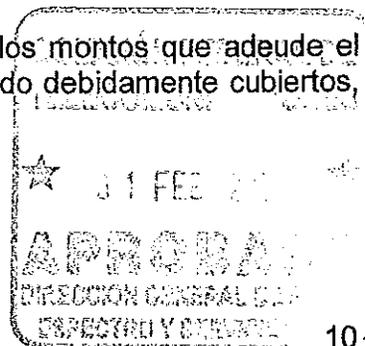
Si el Usuario tiene dudas sobre su estado de cuenta o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al 050 para aclarar sus dudas, o bien presentar en un CAC por escrito su inconformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de corte de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que GTM pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Usuario dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Usuario de efectuar el pago total de los montos facturados de manera oportuna y exigir, de ser procedente, el reembolso y/o bonificación de las cantidades pagadas en exceso a GTM.

OCTAVA.- GARANTIA DE PAGO.

Con la finalidad de garantizar el pago de los Servicios objeto del presente Contrato, y solamente tratándose de esquemas de Planes tarifarios de renta básica mensual, GTM determinará la garantía que deberá establecer el Usuario con base en su historial crediticio y capacidad de pago.

Al término de la relación contractual y después que todos los montos que adeude el Usuario hasta el momento del término del contrato hayan sido debidamente cubiertos, las garantías de pago serán devueltas al Usuario.

Las garantías que podrán constituirse serán las siguientes:
A) Constitución de Depósito en efectivo



Si se opta por un depósito de dinero en efectivo, el depósito deberá hacerse por las cantidades que GTM determine al efecto con base en el historial crediticio y capacidad de pago del Cliente. El depósito de que se trata, será devuelto al Usuario sin generación de interés alguno, a la terminación del Contrato, siempre y cuando no haya adeudos pendientes por cubrir.

B) Tarjeta de crédito o débito

El Usuario está de acuerdo que de incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones, GTM podrá cobrar los montos adeudados mediante el cargo automático al número de tarjeta de crédito o débito especificado en la Carátula o de otra tarjeta de crédito o débito designada y autorizada para dichos efectos ante GTM.

C) Anticipos de pago

GTM podrá exigir al Cliente un anticipo con base en su historial crediticio y capacidad de pago en los siguientes casos:

i) Para el caso de contratación de planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso dicho anticipo será abonado como pago a las últimas facturas de su plazo contractual.

ii) En el caso de planes de renta básica mensual libre de plazo, dicho anticipo será devuelto dentro de los primeros 6 (seis) meses de vigencia del Contrato.

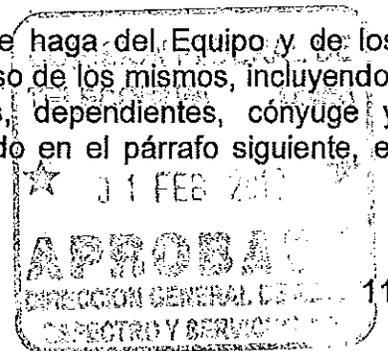
Para el caso de que las tarifas por los Servicios se hayan incrementado de tal suerte que la garantía otorgada inicialmente resulte insuficiente para asegurar o garantizar en debida forma el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Usuario, éste se compromete a incrementar la garantía al valor real de las obligaciones que garantiza previa notificación que de manera fehaciente GTM le haga llegar a este último de acuerdo con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA OCTAVA. GTM no estará obligado a continuar prestando los Servicios mientras el Usuario no constituya en su favor, la(s) garantía(s) a que se hace mención en esta cláusula.

Así también, en el evento de que el Usuario llegue a tener frente a GTM adeudos ciertos, líquidos y exigibles –sean adeudos por sumas principales o accesorias- GTM podrá hacer efectiva(s) la(s) garantía(s) a que se ha hecho mención en esta cláusula, en virtud de que el deudor, al no garantizar, pierde de manera automática el beneficio del plazo para el pago de los adeudos correspondientes.

En los casos que el Usuario haya incurrido en alguna de las causales establecidas en los incisos d), e), f), g), h) e i) de la Cláusula DÉCIMA SEXTA, GTM podrá ejercer de manera inmediata la garantía constituida por el Usuario. Asimismo GTM se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que juzgue convenientes en contra del Usuario.

NOVENA.- USO DE LOS SERVICIOS.

El Suscriptor será responsable por la utilización que se haga del Equipo y de los Servicios, independientemente de la persona que haga uso de los mismos, incluyendo, sin que esto constituya limitación, a sus empleados, dependientes, cónyuge y familiares. Ello en atención a que, conforme a lo pactado en el párrafo siguiente, el



Suscriptor se encuentra obligado a pagar por los Servicios aun en el supuesto de que un tercero no autorizado por dicho Usuario haga uso del Equipo y Servicios.

GTM entregará al SUSCRIPTOR la garantía correspondiente del Equipo. En caso de que el Equipo se encuentre sujeto a reparación y el periodo de garantía sea aplicable, GTM suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo, **salvo que** al momento de hacer efectiva la Garantía, **GTM proporcione al SUSCRIPTOR un Equipo sustituto.**

GTM no interrumpirá el cobro en el supuesto en que el Suscriptor utilice el Servicio mediante otro Equipo que esté en posesión de aquél.

En caso de que el plazo forzoso del contrato sea mayor al plazo de la garantía del EQUIPO, el SUSCRIPTOR acepta que cuando el EQUIPO presente fallas fuera del plazo de la garantía, este deberá realizar la reparación del Equipo por su cuenta o sustituir el mismo a efecto de cumplir con la totalidad del plazo forzoso, asimismo el Usuario estará obligado a continuar pagando por el servicio hasta terminar el plazo forzoso de la prestación del servicio.

DÉCIMA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

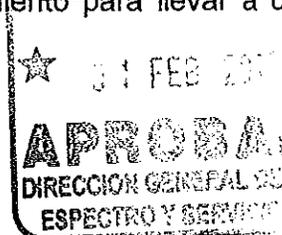
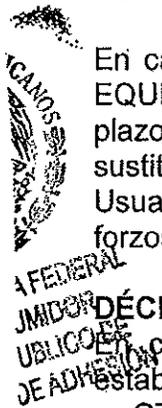
En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos convenidos establecidos en este contrato o no se proporcione, por causas directamente imputables a GTM el Usuario deberá comunicar en forma inmediata a GTM las fallas o interrupciones del Servicio(s) a través de los CAC o llamando al 050. Únicamente cuando se trate de fallas generalizadas imputables a GTM, esta procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones del período de servicio que se dejó de prestar más una bonificación del 20% del monto de dicho periodo, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

Cuando la suspensión del Servicio(s) exceda 72 horas consecutivas en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor después de haber sido reportada, GTM procederá a compensar al Suscriptor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones del período de servicio que se dejó de prestar a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

Los periodos de falla causados por el Usuario al remover la tarjeta "SIM" no serán bonificables en ningún momento.

DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Usuario se contienen en el presente Contrato son considerados personalísimos, por lo que el Usuario no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de GTM haciendo específica referencia a esta cláusula, e identificándose debidamente quién será el nuevo Usuario el cual, una vez que se determine su idoneidad, se subrogará en los derechos y obligaciones del antiguo Usuario. El procedimiento para llevar a cabo la



cesión de derechos se encuentra establecido y puede ser consultado en el Código de Prácticas Comerciales de GTM.

Para efectos de lo establecido en el párrafo que antecede, el Usuario se obliga a entregar a GTM el instrumento en donde conste la cesión de derechos de que se trata.

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE GTM.

GTM prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la Cofetel.

DÉCIMA TERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, el Usuario reconoce y acepta expresamente que los datos personales que entregue a GTM lleva a esta a dar un tratamiento a la información de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, mencionando que los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet www.movistar.com.mx para la consulta.

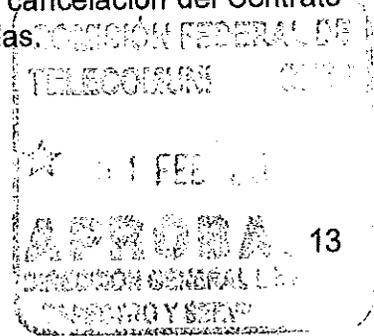
La aceptación del Suscriptor para que MOVISTAR emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, la entregue a terceros, así como también para recibir publicidad respecto de bienes, productos y servicios con base en lo establecido en las leyes y normas que sean de aplicabilidad en este tema, se encuentra sujeta a lo dispuesto en la Carátula.

DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA.

El presente Contrato se celebra por el término señalado en la Carátula y cualquiera de las Partes podrá darlo por terminado mediante aviso a la otra parte de conformidad con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA OCTAVA con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretende opere la terminación del Contrato.

GTM comunicará al **SUSCRIPTOR** con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, que el plazo forzoso está por concluir.

No obstante lo establecido en la presente cláusula, el Suscriptor que haya celebrado con GTM la contratación de Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso, deberá estar, en todo momento sujeto a lo establecido en la Carátula y el Anexo correspondientes por lo que respecta al plan contratado, y previamente realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el Contrato ha quedado especificado en la Cláusula QUINTA de este instrumento. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas.



Una vez que concluya el plazo forzoso pactado y el Suscriptor no manifieste nada en contrario, se entenderá que el Contrato se prorroga por tiempo indefinido y se sujeta a lo dispuesto en esta Cláusula.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN.

GTM podrá suspender la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

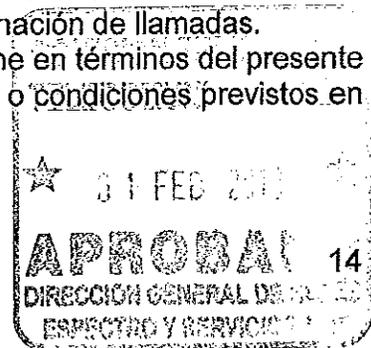
- a) Por robo o extravío del Equipo.
- b) Porque el Usuario no pague la renta mensual a más tardar en su fecha límite de pago.
- c) Por no dar aviso a GTM de la cancelación de la tarjeta de crédito o débito del Usuario si este optó por hacer sus pagos en forma automática.
- d) Porque el Usuario se exceda en el límite de crédito asignado por GTM a ese período.
- e) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la Carátula, los anexos y/o la documentación proporcionada a GTM.
- f) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la Carátula correspondiente, o la ley de la materia.
- g) Por remover la tarjeta "SIM" del Equipo.

La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del Servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.

El presente Contrato podrá rescindirse por GTM en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos. La pena convencional no podrá ser superior al monto insoluto de la obligación principal:

- a) Para evitar algún daño de cualesquier índole a GTM por uso indebido de la línea o del Equipo por parte del Usuario.
- b) Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios.
- c) Por remover recurrentemente la tarjeta "SIM" del Equipo
- d) Si el Usuario comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de GTM y/o de la Secretaría o la Cofetel.
- e) En todos aquellos casos en los que GTM determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario se encuentra realizando reoriginación de llamadas.
- f) Porque el Usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el misma y/o la carátula correspondiente.



- g) Si el Usuario cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, el Anexo y/o la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de GTM.
- h) Si el Usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a GTM dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto en la cláusula que antecede.
- i) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Usuario.
- j) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente o la ley en la materia

DÉCIMA SEPTIMA.- CAUSALES DE RESCISION IMPUTABLES A GTM.

El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el Usuario en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no recibe atención por parte de GTM sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los CAC y 050, en términos de la Cláusula VIGÉSIMA, en el plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de que sea interpuesta.
- b) Si GTM hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Usuario para la prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada y haya sido presentada por el Usuario en alguno de los CAC o llamando al 050.
- c) Si GTM no realiza la bonificación a la que se refiere la Cláusula DÉCIMA, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.
- d) Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberá notificar al SUSCRIPTOR por parte de GTM en forma fehaciente al menos con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso que el SUSCRIPTOR no acepte las modificaciones realizadas por GTM, contará con 15 (quince) días hábiles posteriores a la entrada en vigor de las mismas para solicitar a GTM la cancelación del contrato sin responsabilidad, de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula QUINTA para lo cual deberá encontrarse al corriente en el pago de los SERVICIOS que estén sujetos a un plazo forzoso.

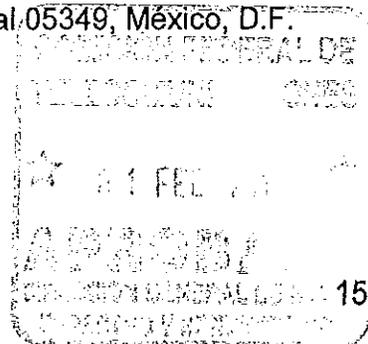
La rescisión del Contrato que se haga efectiva en términos de esta cláusula no exime al Suscriptor de su obligación de pago de todas las cantidades adeudadas al momento en que opere dicha rescisión.

DÉCIMA OCTAVA.- DOMICILIOS PARA NOTIFICACIONES Y/O AVISOS.

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente Contrato se entenderán practicadas de manera fehaciente conforme lo siguiente:

A GTM en el siguiente domicilio:

- i) Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200, Piso 18, Colonia Cruz Manca, Servicio Postal, Delegación Cuajimalpa, Código Postal 05349, México, D.F.
At'n: Secretaría General.
- ii) En los Centros de Atención a Clientes (CAC).



Al Usuario, mediante el envío de:

- i) Servicio Postal
- ii) Servicio de mensajería
- iii) Mensajes cortos de texto ("SMS"), a través de su Equipo
- iii) Notificación por medios electrónicos

El domicilio del Suscriptor será el señalado al momento de llevar a cabo la contratación del Servicio o cualquier domicilio registrado posteriormente como actualización de datos. El Suscriptor deberá en todo momento notificar a GTM de manera fehaciente cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

DÉCIMA NOVENA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

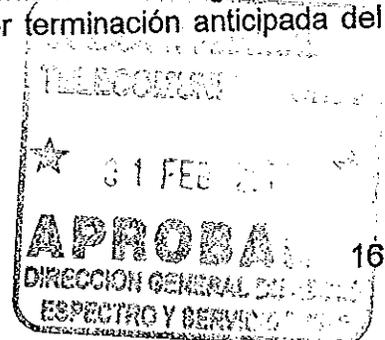
La responsabilidad de GTM por cualquier circunstancia reclamada por el Usuario derivada de las obligaciones del presente Contrato, está limitada al monto correspondiente a las 2 (dos) últimas facturas.

DÉCIMA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario no importando el lugar en donde haya contratado el Servicio de GTM dentro de la República Mexicana, podrá acudir a cualquiera de los CAC o Puntos de Contacto Directo a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, el Usuario deberá presentar sus quejas por escrito a GTM en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en los CAC y Puntos de Contacto en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo y llamando al 050 y los 365 días del año, 24 horas al día. Las partes establecen un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales después de la fecha en que se presentó la discrepancia para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Usuario.

En el caso de que no exista cobertura en el interior del domicilio para la prestación del Servicio, aun cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre en una zona con cobertura, el Suscriptor podrá acudir al CAC dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación del servicio y podrá pedir a GTM la cancelación del Servicio, mismo que GTM deberá llevar a cabo de inmediato, sin que aplique penalización alguna, mientras que el Suscriptor deberá devolver el Equipo con sus accesorios y empaque original en condiciones de funcionamiento. Para efectuar esta cancelación el Suscriptor deberá identificarse plenamente y preferentemente presentar el contrato de servicios correspondiente. Si el Suscriptor presenta la cancelación del servicio después de concluido el plazo de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de activación se le aplicarán las penalizaciones por terminación anticipada del Contrato.



VIGÉSIMA PRIMERA.- REGISTRO Y AUTORIZACIONES.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Profeco bajo el número _____ de fecha _____ de _____ de _____ y autorizado por la Cofetel con oficio número _____ de fecha _____ de _____ de _____.

En caso que exista cualquier diferencia entre el texto del contrato registrado ante la(s) autoridad(es) competente(s) y este Contrato, la misma se tendrá por no puesta.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.

De acuerdo con lo anterior, para el caso de que la Cofetel en cumplimiento de sus funciones autorice en forma posterior a la firma de este instrumento, un contrato diferente que pudiera contener nuevas condiciones para el Usuario contratante, GTM notificará a los Usuarios sobre la autorización de dichas condiciones, mediante la entrega de un nuevo contrato adjunto a su factura en los casos de pospago, en el entendido de que la continuación del uso del Servicio constituye un signo inequívoco de la voluntad del Usuario de sujetarse al nuevo contrato. En caso de que se modifiquen las condiciones de contratación al Usuario, este podrá hacer válida la terminación anticipada del contrato, de acuerdo a la cláusula QUINTA de este contrato.

VIGÉSIMA TERCERA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.

Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa. Asimismo, la Profeco es competente en la vía administrativa para resolver, en caso de presentarse alguna controversia.

El Suscriptor manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato que firma y que entiende sus obligaciones y derechos derivados de las mismas, asumiendo así la responsabilidad implícita en su firma.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR

FECHA: _____

