



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5939716

Expediente: PFC.B.E.7/002014-2015

Asunto: Aprobación de registro.

México, Distrito Federal, a 18 de mayo del 2015.

MIGUEL JORGE LUIS CALDERON LELO DE LARREA

GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, SA DE CV

RFC: GTM950725M89

CALLE: PROLONGACION PASEO DE LA REFORMA NÚMERO 1200 PISO 18,  
COLONIA: CRUZ MANCA, DELEGACIÓN: CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P.: 5349  
ESTADO: DISTRITO FEDERAL, PAÍS: MX

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA Y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, presentado por GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, SA DE CV y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 18 días del mes de MAYO de 2015, bajo el número 2823-2015, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionado, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5939716

Expediente: PFC.B.E.7/002014-2015

Asunto: Aprobación de registro.

Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y diere motivo a su cancelación. Asimismo, 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 que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, 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.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 5939716

Expediente: PFC.B.E.7/002014-2015

Asunto: Aprobación de registro.

Lo anterior con fundamento en los artículos 4, fracción XI y último párrafo, 17, primer párrafo y fracción XVI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor, 6, fracciones II, 15 y 25 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2014

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

ATENTAMENTE

LCDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO  
Director de Sectores

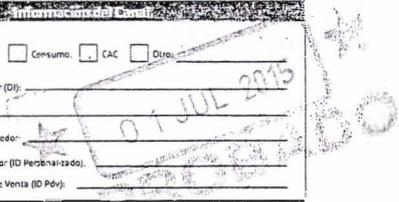
DMRM



**Contrato de Prestación de Servicio de Telefonía Fija.**  
 Persona Moral/Persona Física y Persona Física con Actividad Empresarial  
 REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATACIONES

Contrato No.:

Número del Vendedor/Distribuidor:		Región:		País de nacionalidad			Número de cliente		
<input type="checkbox"/> Persona Física con Actividad Emocional		<input type="checkbox"/> Persona Moral		<input type="checkbox"/> Persona Fija		Forma de pago			
						<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/> Tarjeta de Débito/CLABE			
Nombre(s) y apellidos:									
Calle y número exterior e interior:									
Delegación o Municipio:									
Fecha de Nacimiento:									
Día Mes Año									
Clave L.D. *Teléfono: R.F.C. Homoclave:									
Nombres:									
1- Clave L.D. tel. Casa Clave L.D. tel. Of. Casa									
2- Clave L.D. tel. Casa Clave L.D. tel. Of. Casa									
Nombre de Empresa o Razón Social de la Persona Moral:									
Sector Económico o Actividad Empresarial R.F.C. y Homoclave:									
Domicilio Fiscal de la Persona Moral y/o Empresa: Calle y número exterior e interior:									
Municipio/Ciudad: Estado: C.P. Clave L.D. *Teléfono: Extensiones: Fax:									
Facturación en atención a:									
Domicilio de la Empresa: Calle, N.º, Colonia, Delegación o Municipio, Ciudad, Estado y C.P.:									
<p>Por medio de la presente autoriza a Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas S.A. de C.V. para que por conducto del banco de su elección y con base en el contrato de apertura celebrado con el banco emisor de la tarjeta abajo mencionada, efectúe el cobro automático de las cantidades que me presente, por concepto de Renta y Servicios Adicionales, estipulados en el contrato de telefonía fija a mi nombre. La vigencia del cargo automático inicia a partir de la fecha de recepción de la presente Carta Autorización en Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas S.A. de C.V. Declaro estar enterado y de acuerdo en que las cantidades por concepto de Renta, Servicios Adicionales y/o cualquier otro importe por concepto de incrementos en tarifas o modificación de condiciones de los Planes tarifarios me sean oportunamente cargadas a la tarjeta de crédito y/o débito, o a sus respectivas reposiciones de acuerdo a los datos siguientes:</p> <p>No Tarjeta de Crédito/Débito/Cuenta CLABE</p> <p>Fecha de vencimiento (mm/aa): Tipo de Tarjeta de Crédito: Banco:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Visa <input checked="" type="checkbox"/> Mastercard <input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Tarjeta Débito</p> <p>Las tarjetas de Débito y cuenta CLABE aceptadas para la Domiciliación de pagos son de los bancos certificados por la Cámara de Compensación Electrónica.</p>									
Firma del representante legal apoderado:									
<p><input type="checkbox"/> Electrónica <input type="checkbox"/> Impresa</p> <p>Plan tarifario: <input type="checkbox"/> Telefonía Fija <input type="checkbox"/> Internet</p> <p>Carga mensual por servicio: \$ IVA incluido Pago total por equipo: \$ IVA incluido</p> <p>18 meses <input type="checkbox"/> 24 meses <input type="checkbox"/> Otro plazo: _____</p>									
<p>Marca y modelo:</p> <p>No. de teléfono o No. Fijo:</p> <p>No. de serie terminal (ESN):</p> <p>No. de serie SIM Card (ICC):</p> <p>Canal: <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> CAC <input type="checkbox"/> Otro:</p> <p>Clave Distribuidor (DI):</p> <p>DI:</p> <p>Nombre del Vendedor:</p> <p>Clave de Vendedor (ID Personalizado):</p> <p>Clave de Punto de Venta (ID Pdv):</p>									
<p>El usuario declara haber leído y se obliga en todos los términos y condiciones establecidos en la presente carátula, en el contrato de prestación de servicios contenido al reverso de este documento y sus anexos. <input type="checkbox"/> aceptar <input type="checkbox"/> no aceptar para que Movistar utilice mi información con fines mercadotécnicos o publicitarios, la transfiera a terceros, así como para recibir publicidad sobre bienes, productos y servicios en términos de las leyes y normas aplicables.</p> <p>Campos Obligatorios (*) Lugar: Fecha: Firma del contratante, representante legal o apoderado:</p>									
<p>Personas Físicas (PF/PPAE)/Personas Morales: Folio de Consulta: Fecha de Consulta:</p> <p>Por este conducto autorizo expresamente a Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas S.A. de C.V. para que por conducto de sus funcionarios facultados lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento crediticio de mi persona y/o Empresa en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente.</p> <p>Asimismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará del uso que Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas S.A. de C.V. hará de tal información y podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio que de la Empresa que represento, consentiendo que esta autorización se encuentre vigente por un periodo de 2 años, contados a partir de la fecha de su suscripción y en todo caso, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con mi representante. En su caso, bajo protesta de decir verdad manifiesto ser Representante Legal de la Empresa mencionada en esta autorización.</p> <p>Nombre del Solicitante (Personas Físicas (PF/PPAE) o Razón Social de la Persona Moral):</p> <p>Domicilio:</p> <p>Calle: No. Ext.: No. Int.: C.P.: Colonia:</p> <p>Delegación y/o Municipio: Población y/o Estado:</p> <p>Firma del cliente</p> <p>Estoy consciente y acepto este documento que queda bajo propiedad de Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas S.A. de C.V. para efectos de control y cumplimiento del artículo 13 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.</p>									



FEDERAL  
IDOR  
ICO DE  
DRESION

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 extinta 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.

d) Que con fecha 19 de diciembre de 2013 el Instituto Federal de Telecomunicaciones aprobó la modificación al Anexo C del título de concesión del 5 de junio de 2003 para prestar el servicio de SMS y MMS.

e) Que es responsable ante el Suscriptor y presta los diversos servicios objeto del presente contrato.

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® o Pospago queda listo para ser usado por el Suscriptor para recibir el Servicio; mismo que podrá ser consultado llamando al 050 o 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,



PROCURA  
DEL C  
REGISTI  
CONTRATI

SIN TESTO

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.

**Bolsa Promocional:** Tiempo Aire de regalo que GTM abona a la línea del Usuario o Suscriptor. A diferencia del Saldo, este monto 'regalo' tendrá una vigencia máxima, la cual una vez transcurrido el plazo, expira. El plazo de vigencia se dará a conocer al Usuario al momento del abono de saldo.

**Canales de Autogestión:** Sistema(s) que permite(n) al cliente realizar consultas, quejas o solicitar información de los servicios hacia GTM, sin intervención directa de un representante de ésta. Es responsabilidad del Cliente el uso adecuado que haga de las herramientas que GTM pone a su disposición para tal fin.

**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.

**Carta de los Derechos de los Usuarios:** documento que emitirán el IFT y la PROFECO, que contendrá los derechos mínimos que deben conocer los suscriptores y será entregado al momento de contratar el servicio, dicho texto se difundirá permanentemente en [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx).

**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](http://www.movistar.com.mx) o al 01800-8888366.

**Ciclo de Facturación:** El período mensual al que se encuentran ajustados los Servicios que contrate el Cliente. El cobro de los cargos mensuales y los consumos adicionales por servicios, corresponden al periodo transcurrido o, en su caso, anticipado.

**Código de Prácticas Comerciales:** Documento aprobado por el IFT que sirve de guía para la relación entre los Clientes y GTM, en el que se describen los diferentes servicios que presta GTM así como la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes, el cual estará disponible para su consulta en la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y los CAC. Este documento es parte integral del Contrato.

**Contrato:** Es el presente contrato de adhesión elaborado por GTM, el cual el Suscriptor está aceptando, mismo que ha sido aprobado por la Procuraduría Federal

PAQUET  
TELE  
MOBILE  
CONTACT

SIN TEXT

del Consumidor y registrado por el IFT, el cual estará disponible para su consulta en la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y los CAC.

**Derecho de Usuarios con Discapacidad:** Los Usuarios con discapacidad tienen el derecho de solicitar y recibir en todo momento asesoría del personal capacitado sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones de MOVISTAR, acceder a un número telefónico para servicios de emergencia y a que los Puntos de contacto directos tengan funcionalidades de accesibilidad.

**Desbloqueo:** El usuario podrá solicitar y obtener de forma gratuita el desbloqueo de su Equipo GTM cuando lo haya pagado de contado, concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado el costo del mismo.

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

**Equipo GTM:** Terminal de comunicaciones que provea GTM mediante el cual el Cliente 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 que provea GTM pasará a ser propiedad del Suscriptor una vez que se hayan realizado los pagos relativos al saldo insoluto o no devengado por el costo del equipo o cuando el Cliente adquiera el equipo con su respectivo pago en una sola exhibición.

Queda estrictamente prohibido cambiar de ubicación la Tarjeta "SIM" Fija que provea GTM al Suscriptor de la dirección registrada en el Contrato, sin previa autorización de GTM y, en caso de que el Suscriptor lo realice, quedará obligado a cubrir los cargos adicionales por servicios que se generan y se facturen. Para solicitar el cambio de ubicación de la Tarjeta "SIM" Fija que provea GTM al suscriptor, este deberá presentarse en un Centro de Atención al Cliente (CAC) o marcar al \*611 para solicitar el trámite.

**Equipo del Cliente:** Terminal de comunicaciones propiedad del Cliente mediante el cual este se conecta a la red de GTM para tener acceso a los servicios del presente Contrato que se describen en la Carátula y Anexo. Es responsabilidad del Cliente que este Equipo sea compatible con la red de GTM, por lo que el mismo debe estar debidamente homologado ante el IFT para dicho fin.

**Factura:** Comprobante fiscal con los requisitos fiscales aplicables al momento de su emisión.

**Gestión de Tráfico:** GTM podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.



PROCURAD  
DEL CC  
REGISTRO  
CONTRATO

SIN TEXTO

Mensajes Cortos Escritos (SMS): Servicio que permite a los Clientes enviar o recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres.

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](http://www.movistar.com.mx) y/o la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.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) cualesquiera otros planes que GTM llegue a instrumentar en el futuro que sean convenientes y queden registrados ante el IFT. Las características de los planes y servicios incluidos se podrán consultar en la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx).

**Plazo Forzoso:** Plazo mínimo al que se compromete el Suscriptor a usar y pagar los servicios contratados con GTM.

**Portabilidad:** Es el derecho que tiene el usuario para utilizar los servicios del proveedor de telefonía de su preferencia, conservando su número telefónico. La portabilidad no tiene costo alguno y podrá realizarse por medios electrónicos.

**Profeco:** Procuraduría Federal del Consumidor.

**Prorrateso:** Es el cobro proporcional que se calcula a partir de la fecha de activación o, en su caso, ciclo de facturación en que inicia el uso del(os) servicio(s) por parte del Cliente, mismo que es suministrado por GTM a la(s) línea(s) telefónica(s) fija(s) contratada(s) por este, y termina hasta la fecha de corte de la siguiente factura.

**Puntos de Contacto:** Son aquellos medios gratuitos en donde el Cliente puede mantener una relación directa con GTM para informarse y/o adquirir productos y servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como Puntos de Contacto:

Directos: Centros de Atención a Clientes en días y horas hábiles;  
Página de Internet [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y llamando desde su Equipo al 050 (7 días x 24 HRS).

- Indirectos: Red de Distribuidores Autorizados en días y horas hábiles.

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



PROCURADURÍA  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
DEL  
REGISTRO  
CONTRATACIONES

SIN TEXTO

**Recarga.** Es la adquisición de tiempo aire a la línea GTM que realiza el Usuario o Suscriptor mediante los diferentes medios disponibles.

**Regiones Geográficas:** Se refiere a las 9 (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 el Código de Prácticas Comerciales que puede ser consultado en la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx)

**Saldo:** Corresponde al Tiempo Aire pagado por el Usuario o Suscriptor en su línea GTM para utilizar los servicios ofrecidos. La vigencia del Saldo dependerá del monto recargado, una vez expirado éste sólo podrá ser utilizado realizando una nueva recarga dentro de los 365 días posteriores a la fecha de expiración. GTM pone a disposición del usuario medios gratuitos para la consulta de saldo, estos se encuentran para consulta en la página [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y descritos en el CPC.

**Secretaría:** Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**Servicio o Servicios:** Se refiere al Servicio de telefonía local fija y a los Servicios Incluidos y Adicionales. 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 Cliente en los Puntos de Contacto. GTM podrá comunicar sobre promociones de servicios o paquetes por cualquier medio electrónico. Y para el caso de llamadas telefónicas sólo cuando el cliente lo acepte a través de medios electrónicos.

**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 el IFT. En todo momento, el Usuario podrá acudir a cualquier Punto de Contacto 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](http://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 cualquier Punto de Contacto y en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales en los CAC. La cancelación de éstos 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. Aquellos Servicios de Valor Agregado



PROCURA  
DEL G  
REGISTR  
CONTRATO

SIN TEXTO

provistos por terceros autorizados serán cancelados a los 5 (cinco) días posteriores a la solicitud del Usuario.

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 el IFT.

**Servicios Incluidos:** Aquellos servicios que se ofrecen de forma gratuita a los Servicios originalmente contratados, los cuales se proveerán a solicitud expresa del USUARIO empleando marcaciones y funcionalidades especiales del Equipo GTM o DEL CLIENTE. Para consultarlos GTM pone a disposición del Cliente los Puntos de Contacto, ya que estos podrán variar de tiempo en tiempo, las modificaciones a estos servicios serán notificadas al Usuario con base en la legislación aplicable.

**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.



PROCUR  
DEL  
REGIST  
CONTRAT

SIN TEXTO

**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 el IFT. Las tarifas podrán consultarse en los Puntos de Contacto o en la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx). Las tarifas de Servicios de Valor Agregado no requieren de registro en el IFT.

**Tarjeta "SIM" Fija:** Tarjeta que dentro de sus funcionalidades almacena la clave de servicio del usuario. Esta clave es usada para identificar en la red de GTM la línea propiedad del usuario.

**Tiempo Aire.** Es la contraprestación que recibe el Usuario o Suscriptor para utilizar los Servicios de Voz, SMS y Datos, ofrecidos por GTM.

**Suscriptor/Cliente/Consumidor:** El contratante de los Servicios cuyos datos aparecen en la Carátula.

**Usuario:** La persona que hace uso de los Servicios de MOVISTAR y que tiene derecho a elegir libremente a su proveedor.

#### **SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.**

GTM se obliga a prestar al Cliente 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 el IFT, 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 el IFT. La lista de localidades puede consultarse en [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx) y en los CAC.

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

GTM sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que el Equipo GTM quede debidamente activado en el hogar del Suscriptor. GTM hará entrega del Equipo GTM 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 registrá por los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

#### **CUARTA.- PLANES DE CONTRATACIÓN.**

Son los esquemas bajo los cuales el Suscriptor podrá contratar los Servicio(s) mismos que se describen en la CLAUSULA PRIMERA.



PROCURADURIA  
DEL CONSORCIO  
REGISTROS Y  
CONTRATOS

SIN TEXTO

La contratación será bajo el esquema libre de plazo, para el caso de la modalidad de Prepago®, o cuando el Suscriptor ya cuente con un Equipo del Cliente y haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la firma del Contrato.

Para el caso de que GTM haya provisto un Equipo y el Suscriptor haya cubierto el costo total en una exhibición por concepto del mismo, el Suscriptor pasará a ser dueño del Equipo.

El Equipo GTM que se provee al Cliente cuenta con una póliza de garantía del fabricante la cual será válida por los 12 meses siguientes a la activación del Servicio, por lo que en este acto se da por enterado los términos y condiciones de la misma.

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

Los esquemas de contratación operan como sigue:

**Prepago® libre de plazo:** Es la contratación de los servicios mediante el abono de saldo a través de tarjetas telefónicas de Prepago® o por cualquier otro medio establecido o que llegue a establecer GTM.

**Plan tarifario pospagado de renta básica mensual:** Consiste en el cobro de una cantidad básica mensual que incluye la renta, módulos y Servicios Adicionales contratados y utilizados en el mes en curso que serán facturados en la fecha de corte.

**Plan tarifario pospagado híbrido de renta básica mensual:** Consiste en la contratación de un plan de renta mensual de servicios que opera bajo la misma mecánica de un pospago, con la diferencia de que no genera cobro de excedentes y, posibilita también la recarga eventual de saldo a través de tarjetas telefónicas de Prepago®, cajeros automáticos u otros sistemas disponibles para este efecto.

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

Para el caso de 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 decisión de hacer operar la terminación por cualquier medio que tenga a su disposición para ese fin y deberá pagar a GTM la pena convencional conforme a lo siguiente:

Ante la cancelación del Contrato de forma anticipada, el Cliente queda obligado a cubrir a GTM, por concepto de Pena Convencional Razonable el importe de 2 (dos) cargos mensuales por servicio del Plan de Renta Mensual contratado y el total de rentas mensuales vencidas que no haya cubierto, incluyendo cualquier adeudo por consumos y/o Servicio(s) que hubiere solicitado y que se le hubieren provisto, aun si la suspensión del Servicio, terminación o rescisión del Contrato es producto de cualquiera



PROCURADURÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN  
REGISTRO  
CONTRATOS

SIN TEXTO

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, el Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalización. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar a GTM todas las cantidades adeudadas por el servicio proporcionado.

Causales de terminación anticipada:

El Suscriptor 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 en la forma y términos convenidos en este contrato y no atienda los estándares de calidad con base en las disposiciones legales vigentes.

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.

C. En el caso de que por causas imputables a GTM no se ejecute la portabilidad efectiva en 24 horas o en el supuesto de que no se ejecute la portación en la fecha pactada con el Usuario.

La solicitud de portación por parte del Usuario a otra compañía se entiende como la cancelación anticipada del Contrato, razón por la que será aplicable la pena convencional conducente.

#### **SIXTA.- PAGOS.**

Por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Cliente 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 el IFT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro del comprobante fiscal o de la factura correspondiente, de conformidad con las disposiciones fiscales.

Es responsabilidad del Cliente 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 en territorio nacional o en el extranjero está amparado bajo la aceptación del presente Contrato y deberá ser cubierto por el Cliente.

#### **SÉPTIMA.- FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO.**

Los Servicios serán facturados para el caso de Planes Tarifarios pospagados e híbridos con o sin plazo forzoso al Cliente mensualmente, especificando de forma individual cada rubro. Este(os) comprobante(s) será(n) proporcionados de conformidad con las

PROCURA  
DEL CI  
REGISTR  
CONTRATO

SIN TEXTO

disposiciones fiscales y/o enviado(s) al Cliente de forma mensual al domicilio manifestado en el presente contrato o al correo electrónico que haya proporcionado. También podrá consultarlos por medios alternativos en el CAC o la página web [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx). Para ello el comprobante fiscal (factura), se pondrá a disposición del Cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago a la vez que los montos deberán ser cubiertos en una sola exhibición en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago.

El costo del Equipo GTM será facturado por GTM al Cliente a nombre y cuenta de Pegaso PCS S.A. de C.V. El costo del Equipo GTM deberá ser cubierto por el Suscriptor en una sola exhibición en moneda nacional al momento de la contratación.

La fecha de inicio de cobro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Cliente, será la misma a la fecha de inicio de la prestación del servicio, fecha en la cual se entrega el Equipo GTM activado para funcionar, GTM realizará el prorrateo del cobro de los Servicios que se reflejarán en el comprobante fiscal correspondiente.

El Cliente 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 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](http://www.movistar.com.mx), efectuar el pago oportuno del mismo y mantener actualizados los datos de entrega de la factura.

El Cliente 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 Cliente, 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, realice exitosamente el cargo de las cantidades adeudadas, por servicios prestados en el periodo de facturación de que se trate, a la cuenta que esté vinculada con dicha tarjeta. En caso que el emisor de la tarjeta rechace el cargo, GTM continuará con los intentos para que el mismo se realice y, de no proceder dicho cargo a más tardar en la fecha límite de pago, esto propiciará un cobro por Gestión de Cobranza a cargo del Suscriptor, mismo que se incluirá en la factura del periodo de facturación siguiente. GTM podrá en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito, GTM notificará al Suscriptor por cualquier medio sobre las políticas vigentes, para aceptar determinadas tarjetas de crédito.

En caso de que la tarjeta de crédito o débito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Cliente se obliga a informar por cualquiera de los medios que pone a disposición GTM de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 3 (tres)



PROCURADIA  
DEL CON  
REGISTRO  
CONTRATOS

SIN TEXTO

días hábiles contados a partir de la cancelación o sustitución de la tarjeta de crédito o débito.

En caso de que el Cliente cambie la forma de pago a efectivo, GTM podrá solicitarle la garantía complementaria que sea acorde con su historial crediticio y capacidad de pago, para este supuesto se solicitará la renta anticipada como garantía complementaria. En caso de no constituir la garantía señalada, GTM podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna y el suscriptor deberá pagar las cantidades adeudadas por servicio y la cantidad de la pena convencional que resulte aplicable.

En caso de que el Cliente no pague los Servicios conforme a lo establecido en esta cláusula, GTM hará aplicación de un cargo por concepto de Gestión de Cobranza y, al cabo de 90 días se suspenderá la línea bidireccionalmente y se aplicará al Usuario un Cobro por Reconexión de la línea en el siguiente ciclo de facturación. Estos conceptos aparecerán desglosados en la factura correspondiente. El monto del cargo podrá ser modificado en cualquier momento, previa notificación de GTM al Usuario. El Cliente podrá verificar el monto por Gestión de Cobranza y Cobro por Reconexión de la línea en un CAC o llamando al 01800-8888366 o 050.

Si el Cliente tiene dudas sobre su estado de cuenta o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al 01800-8888366 o 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 emitir una contestación al Cliente dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Cliente 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 cumplimiento del presente Contrato con Plazo Forzoso, y solamente tratándose de esquemas de Plan tarifario pospagado de renta básica mensual e híbrido, GTM determinará la garantía que deberá establecer el Cliente con base en su historial crediticio y capacidad de pago.

Las garantías que podrán constituirse serán las siguientes:

A) Constitución de Depósito en efectivo o;

Si se opta por un depósito de dinero en efectivo, el depósito deberá hacerse por las cantidades que GTM determine al efecto con base al historial crediticio y capacidad de pago del Cliente, al momento de la contratación. El depósito en efectivo será devuelto al Cliente 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 o;



PROCURAD  
DEL OI  
REGISTR  
CONTRATACI

SIN TEXTO

El Cliente 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 o;

GTM podrá exigir al Cliente un anticipo con base a su historial crediticio y capacidad de pago para el caso de contratación de planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso o libre de plazo o planes híbridos.

D) Fianza

El Cliente autoriza a GTM para que en su nombre y representación contrate y adquiera una fianza, ante la afianzadora de la elección de aquella. Dicha fianza se pagará al efectuarse la contratación, será renovada anualmente y estará vigente durante el plazo forzoso señalado en el Contrato. Para el supuesto de que el Plazo Forzoso sea mayor a un año, el Cliente únicamente pagará la parte proporcional de la Fianza. El Cliente pagará a GTM el importe de la prima de la fianza, misma que GTM en ningún caso reembolsará al cliente.

A solicitud del Cliente y después que todos los montos que adeude hasta el momento de la finalización del contrato hayan sido debidamente cubiertos, GTM en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales posteriores a la solicitud hará la devolución de las garantías de pago al Cliente, a excepción de la marcada en el inciso D).

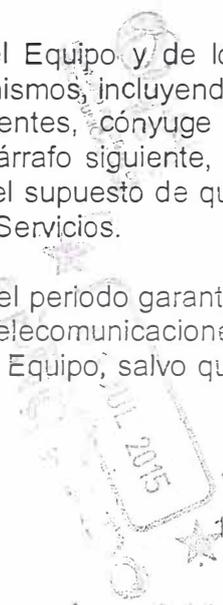
Así también, en el evento de que el Cliente llegue a tener frente a GTM adeudos ciertos, líquidos y exigibles incobrables—sean adeudos por sumas principales o accesorias- GTM podrá hacer efectiva(s) la(s) garantía(s) a que se ha hecho mención en esta cláusula para el cumplimiento del Contrato con Plazo Forzoso.

En los casos que el Cliente haya incurrido en alguna de las causales establecidas en la Cláusula DÉCIMA SEXTA, GTM podrá ejercer de manera inmediata la garantía constituida por el Cliente. Asimismo GTM se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que juzgue convenientes en contra del Cliente.

#### **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 aún en el supuesto de que un tercero no autorizado por dicho Suscriptor haga uso del Equipo y Servicios.

En caso de que el Equipo GTM se encuentre sujeto a reparación y el periodo garantía del equipo 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





PROCURA  
DEL C  
REGISTR  
CONTRATC

SIN TEXTO

al momento de hacer efectiva la Garantía del Equipo, GTM proporcione al Suscriptor un Equipo GTM sustituto o en préstamo.

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 GTM, el Suscriptor acepta que cuando el Equipo GTM presente fallas fuera del plazo de la garantía, éste deberá realizar la reparación del Equipo por su cuenta o sustituir el mismo a efecto de cumplir con la totalidad del plazo forzoso.

En el supuesto de que el Usuario no cuente con Saldo de Recarga en los Planes de Prepago® Fijo, GMT podrá establecer cargos por administración de línea, si no presenta ninguna actividad de recarga o llamadas por más de 60 (sesenta) días. El Usuario podrá contactar a GTM en cualquiera de los Puntos de Contacto para recibir la información respectiva.

#### 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 Cliente deberá comunicar en forma inmediata a GTM las fallas o interrupciones del Servicio a través de los CAC, llamando al 01800-8888366 o 050. Únicamente cuando se trate de fallas imputables a GTM o cargos indebidos, esta procederá a bonificar o compensar en el primer caso al Suscriptor la parte proporcional de las fallas mas una bonificación del 20% del monto de dicho periodo de afectación o, en el segundo caso, a eliminar el cargo indebido, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes.

Cuando la suspensión del Servicio(s) exceda más de 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" del Equipo Fijo no serán objeto de bonificación alguna.

#### 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, asumirá 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.

RECEIVED  
JUN 10 2015

2015

13



PROCURADIA  
DEL CONTRATO  
REGISTRADO

CONTRATO

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 forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo las disposiciones que, en su caso, emita al efecto el IFT, las condiciones del presente Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT.

#### 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, obligan a ésta a tratar sus datos personales de conformidad con la normatividad aplicable y vigente 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](http://www.movistar.com.mx) para la consulta.

La aceptación del Suscriptor para que GTM 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.

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 continúa por tiempo indefinido. En este supuesto el usuario podrá cancelar el contrato sin necesidad de recabar la autorización de GTM, sólo deberá notificarlo a GTM a través de alguno los Puntos de Contacto y,



PROCURADU  
DEL CON  
REGISTRO  
CONTRATOS

SIN TEXTO

Únicamente deberá pagar el total de las cantidades adeudadas por servicio. Se entiende que el presente Contrato se renueva cuando el Usuario continúa usando y pagando los Servicios de telecomunicaciones.

Quando se haya suscrito este contrato, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento lo otorgará el Suscriptor por los medios electrónicos que GTM pone a su alcance.

#### DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

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

- a) GTM efectuará una suspensión temporal del servicio por falta de pago del Suscriptor, en este supuesto GTM podrá realizar un cobro por reconexión de la línea;
- b) Por no dar aviso a GTM de la cancelación de la tarjeta de crédito o débito del Cliente si este optó por hacer sus pagos en forma automática;
- c) Porque el Cliente, con base en el historial crediticio y capacidad de pago con el que cuenta GTM realice consumos inusuales. En este supuesto GTM, procederá a suspender el servicio para que no se generen cargos adicionales al Cliente;
- d) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados contenidos en la Carátula, los anexos y/o la documentación proporcionada a GTM;
- e) Por remover la tarjeta "SIM" del Equipo Fijo;
- f) Por cambio de la ubicación de la Tarjeta "SIM" de telefonía fija, respecto del domicilio inicialmente registrado en el Contrato sin previo aviso a GTM y;
- g) 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.

La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Cliente 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 Cliente 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:

- a) Por uso indebido de la línea o del Equipo por parte del Cliente, para evitar algún daño de cualesquier índole a GTM;
- 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) Si el Cliente 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 o de la Secretaría o el IFT;



PROCURADIA  
DEL COMERCIO  
REGISTRO  
CONTRATOS

SIN TEXTO

- EDERAI  
JOR  
CO DE  
REGION
- d) En todos aquellos casos en los que GTM determine con base en la información con la que cuenta que el Cliente se encuentra realizando re-originaación de llamadas;
  - e) Porque el Cliente incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades;
  - f) Si el Cliente 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;
  - g) Si el Cliente 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 por la cláusula que antecede;
  - h) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Cliente y;
  - i) 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 Cliente en los siguientes casos:

- a) Si el Cliente no recibe atención de GTM en un plazo no mayor a 30 (treinta) días contados a partir de que sea interpuesta la queja en el 050 o el CAC;
- b) Si GTM hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Cliente 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 Cliente en alguno de los Centros de Atención a Clientes;
- c) Si GTM no realiza la bonificación o descuento a la que se refiere la Cláusula DÉCIMA, a más tardar dentro de los 3 (tres) Ciclos de Facturación siguientes y;
- d) Cualquier modificación a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, se deberán notificar por cualquier medio, incluido el electrónico, al Suscriptor con al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor de dicha modificación. En caso que el Suscriptor acepte las modificaciones realizadas por GTM, deberá notificar su consentimiento por cualquier medio, incluido el electrónico, puesto a su disposición. En caso de no aceptar las modificaciones contará con 15 (quince) días naturales posteriores a la entrada en vigor de estas para solicitar a GTM la cancelación a través de cualquier medio, incluido el electrónico, de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula QUINTA cuarto párrafo. La cancelación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar todas las cantidades adeudadas. Se entenderá como aceptación de las nuevas condiciones si el cliente continúa usando y pagando el servicio.

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.

ESTAMPADO  
2015  
16



PROCU  
DEI  
REGIS  
CONTRU

SIN TESTO

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, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05349, México, D.F. Teléfono: 018008888366 RFC: GTM 950725M89

At'n: Secretaría General.

- ii) En los Centros de Atención a Clientes (CAC).

Al Cliente, mediante el envío de:

- i) Servicio Postal
- ii) Servicio de mensajería
- iii) Mensajes cortos de texto, a través de su Equipo.
- iv) 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 Cliente derivada de las obligaciones del presente Contrato, está limitada al monto correspondiente a las 2 (dos) últimas facturas.

GTM manifiesta que no asume ninguna responsabilidad por aquellas obligaciones que adquieran los Clientes a cargo de terceros proveedores de servicios no relacionados con la prestación de los Servicios originales de telecomunicaciones fijas, mencionando en forma enunciativa más no limitativa, seguro(s), y contenido(s) suministrado(s) por terceros.

#### **VIGÉSIMA.- 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.



PROCURADURIA  
DEL OFICIO  
REGISTRAL  
CONTRATOS

SIN TEXTO

**VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES A LOS SERVICIOS.**

En caso de modificaciones a los Servicios que sean originadas por mandato de una autoridad en materia de regulación, administrativa o judicial e impliquen una situación adversa para el Usuario, GTM se obliga a informar de manera fehaciente por cualquier medio, incluido el electrónico, de los cambios de este tipo y el Suscriptor, en caso de no estar de acuerdo con la modificación, podrá rescindir el contrato debiendo pagar los saldos vencidos por servicio hasta la fecha que haya hecho uso de los mismos y, en caso de no haber concluido el plazo forzoso pagará la pena convencional aplicable.

En caso de que GTM modifique y afecte negativamente los Servicios y ello implique una situación adversa para el Usuario, GTM lo hará del conocimiento del CLIENTE, por cualquier medio, incluido el electrónico, para tal efecto y, debe ser aplicable lo establecido en la Cláusula Quinta cuarto párrafo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.**

Al presente Contrato lo rigen el Código de Comercio y Código Civil Federal, La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables y, 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 la vía administrativa de Profeco y, en caso de subsistir controversia 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.

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

**VIGÉSIMA TERCERA.- REGISTRO Y AUTORIZACIONES.**

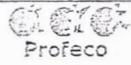
Este Contrato fue aprobado y registrado por la Profeco bajo el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ y autorizado por el IFT. con oficio número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

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.

\_\_\_\_\_  
Firma del Suscriptor

\_\_\_\_\_  
Firma Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 2823-2015

Expediente No. PFC.B.E.7/002014-2015

Fecha 2015/05/18 00:00:00

Registró.



CDO. HUGO ALEJANDRO CRUZ FRANCO  
Director de Sectores

PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PUBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESION

★ 01 JUL 2015 ★  
APROBADO

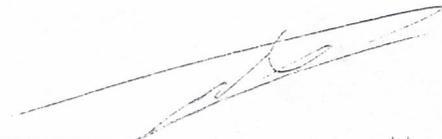
ACTA CIRCUNSTANCIADA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las 10:12 horas del día jueves 09 de julio de 2015, el C. Alfonso Ulises Velázquez Mondragón, autorizado para oír y recibir todo tipo de notificaciones con respecto a las empresas Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V., quien se identifica con credencial para votar número 0609092102975, expedida por el Instituto Federal Electoral, se constituyó en el domicilio alterno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, sito en Avenida Insurgentes Sur 838, piso 7, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal, Código Postal 03100, compareciendo ante la Lic. Yareth P. Enríquez Treviño, quien tiene la calidad de Subdirectora de Concesiones de Espectro Radioeléctrico, de la Unidad de Concesiones y Servicios del citado Instituto, identificándose con credencial administrativa número 1121, por lo que ante la presencia de dos testigos designados por la servidora pública mencionada, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 35 fracción II y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 317 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de Aplicación Supletoria en términos de lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, manifiesta que comparece ante la suscrita con el objeto de notificarse los oficios con número IFT/223/UCS/DG-CTEL/1989/2015, IFT/223/UCS/DG-CTEL/1990/2015 y IFT/223/UCS/DG-CTEL/1991/2015 todos de fecha 01 de julio de 2015, emitidos por la Directora General de Concesiones de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Al respecto, en este acto recibe los originales de los oficios mencionados con firma autógrafa, firmando una copia de los mismos que servirán como constancia de notificación y de recibido de los mismos.-----

No habiendo nada que agregar, se cierra la presente comparecencia de notificación a las 10:26 horas del día de su inicio.-----

EL SERVIDOR PÚBLICO

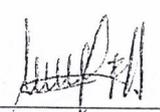
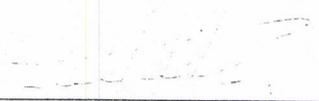
EL COMPARECIENTE



Alfonso Velázquez Mondragón

Alfonso Velázquez Mondragón

TESTIGOS



María Fátima Frías Hurtado

María Fátima Frías Hurtado