

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA EMPRESA PEGASO PCS, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO “MOVISTAR”) Y POR LA OTRA, EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- Declara MOVISTAR; a través de su representante legal:

- a) Que es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR 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, ya sea Prepago® o postpago, queda listo para ser usado por el Cliente. Para que el usuario active correctamente la línea en la modalidad de Prepago®, deberá realizar una llamada de activación al *611 y efectuar su primer recarga, el monto de la recarga será determinada por MOVISTAR, el monto de la recarga se hará del conocimiento del Cliente al momento de la Contratación y por cualquiera de los medios establecidos para tal efecto. En caso de portabilidad, MOVISTAR hará la entrega de una tarjeta SIM al Usuario con un número temporal y sólo en caso de que el trámite de portabilidad se concluya exitosamente el número portado sustituirá al temporal.

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

Bolsa Promocional: Tiempo Aire de regalo que MOVISTAR 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 MOVISTAR, sin

intervención directa de un representante de ésta. Es responsabilidad del Cliente el uso adecuado que haga de las herramientas que MOVISTAR 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.

Centro de Atención a Clientes (CAC): Son los establecimientos propios de MOVISTAR para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, en estos establecimientos también se brinda atención al Cliente relacionada con los servicios que presta. En caso de requerir información de alguno de los CAC, podrá obtenerla llamando desde su Equipo al 01800-8888366, *611 y *612 de Atención a Clientes y en www.movistar.com.mx.

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, y costo del equipo, corresponden al periodo transcurrido o, en su caso, anticipado.

Código de Prácticas Comerciales (CPC): Documento aprobado por el IFT que sirve de guía para la relación entre los Clientes y MOVISTAR, y para la atención de los empleados de esta a los Clientes, el cual estará disponible para su consulta en la página www.movistar.com.mx y los CAC. Este documento es parte integral del Contrato.

Contrato: Es el presente contrato de adhesión elaborado por MOVISTAR, el cual el Suscriptor está aceptando, mismo que ha sido aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y autorizado por el IFT, el cual estará disponible para su consulta en la página www.movistar.com.mx y los CAC.

Derecho de Usuarios con Discapacidad: Los Usuarios discapacitados 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 el desbloqueo de su Equipo MOVISTAR cuando lo haya pagado de contado, concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado el costo del mismo. MOVISTAR de forma gratuita entregará la clave de desbloqueo o, en su caso, el Usuario podrá acudir al CAC a solicitarlo.

Empresa: Pegaso PCS, S.A. de C.V. (MOVISTAR).

Equipo MOVISTAR: Terminal de comunicaciones que provea MOVISTAR mediante el cual el Cliente se conecta a la red de MOVISTAR para tener acceso a los servicios del presente Contrato que se describen en la Carátula y Anexo. El Equipo que provea MOVISTAR 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.

Equipo del Cliente: Terminal de comunicaciones propiedad del Cliente mediante el cual este se conecta a la red de MOVISTAR 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 MOVISTAR, 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: MOVISTAR 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.

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

Modalidad de Llamada:

El Que Llama Paga: El Cliente que origina la llamada paga el costo de la tarifa de Servicio Local Móvil y aplicará exclusivamente a las llamadas que se originen y terminen dentro del territorio nacional.

El Que Recibe Paga (MPP): Es aquella en que el Cliente paga todas las llamadas que origine y reciba en el territorio nacional.

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

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

Planes de Contratación: Son las modalidades bajo las cuales el Cliente puede contratar los servicios de MOVISTAR, que son: (i) prepago® libre de plazo; (ii) planes tarifarios de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso; (iii) planes híbridos de renta básica mensual libre de plazo o con plazo forzoso; o

bien, (iv) cualesquiera otros planes que MOVISTAR 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.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo al que se compromete el Suscriptor a usar y pagar los servicios contratados con MOVISTAR por la entrega de un Equipo MOVISTAR.

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.

Prorrato: 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 MOVISTAR a la(s) línea(s) telefónica(s) móvil(es) contratada(s) por este, y termina hasta la fecha de corte de la siguiente factura.

Puntos de Contacto: Son aquellos donde el Cliente puede mantener una relación directa con MOVISTAR 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 y llamando desde su Equipo al * 611 o *612 y al 018008888366 (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 MOVISTAR e incluso cancelados sin previo aviso. En el 01800-8888366, *611 o *612 se dará mayor información al respecto.

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

Regiones Geográficas: Se refiere a las 9 (nueve) regiones en las que MOVISTAR presta 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 y en los CAC.

Saldo: Corresponde al Tiempo Aire pagado por el Usuario o Suscriptor en su línea Movistar 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. MOVISTAR pone a disposición del usuario medios gratuitos para la consulta de saldo, estos se encuentran para consulta en la página 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 móvil y a los Servicios Incluidos y Adicionales. En cualquier tiempo, MOVISTAR 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. MOVISTAR 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. En todo momento, el Cliente podrá acudir a cualquier Punto de Contacto para obtener información 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 Cliente 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 01800-8888366, *611 o *612, donde antes de dar de alta un servicio se verificará que quien lo solicita es el Suscriptor o Usuario.

El Suscriptor podrá solicitar por cualquiera de los Puntos de Contacto, en cualquier momento, la cancelación de los Servicios Adicionales. La cancelación de estos de ninguna manera afectará la prestación del Servicio de telefonía que ofrece MOVISTAR, y no libera al Cliente 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 partir de que lo haya solicitado el cliente y lo relativo a su cobro para el caso de pospago se reflejará en el siguiente ciclo de facturación. Aquellos Servicios de Valor Agregado provistos por terceros autorizados serán cancelados a los 5 (cinco) días posteriores a la solicitud del Usuario.

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 MOVISTAR o DEL CLIENTE. Para consultarlos MOVISTAR 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 Móvil: Servicio local que de acuerdo a los títulos de concesión correspondientes se presta a través de equipos terminales que no tienen una ubicación geográfica determinada.

Servicio MMS: Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los Usuarios la capacidad de enviar y/o recibir imágenes multimedia hacia y/o desde otros Usuarios, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

Servicio de “Roaming Internacional”: Servicio que MOVISTAR pone a disposición del Cliente, cuando éste se encuentra fuera del territorio nacional, mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita en donde se tenga acuerdo con aquel operador móvil de dicho país. El Cliente asume la obligación de pagar a MOVISTAR los cargos que se generen por la utilización de la red del operador del país visitado.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el Cliente por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el IFT. Las tarifas podrán consultarse llamando al 01800-8888366, *611 o *612, en los CAC y en www.movistar.com.mx y/o en la página www.ift.org.mx.

Tarjeta “SIM”: Tarjeta capaz de ser desmontada del Equipo en cualquier momento, ya que dentro de sus funcionalidades almacena la clave de servicio del usuario. Esta clave es usada para identificar en la red de MOVISTAR 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 Movistar.

Tráfico de Datos Móviles: Servicio de Acceso a la red de datos (Internet) a través de la red de MOVISTAR que se origina desde el Equipo móvil. Estos datos se tarifican acorde al Plan tarifario y/o módulo adicional contratado por el Cliente.

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.

MOVISTAR 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 y en los CAC.

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

MOVISTAR sólo estará obligado a prestar los Servicios una vez que el Equipo quede debidamente activado. MOVISTAR 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 MOVISTAR las debidas garantías de pago que esta última determine de conformidad con la CLÁUSULA OCTAVA.

La prestación de Servicios de Planes tarifarios de renta básica mensual que solicite el Cliente, estará sujeta a la evaluación crediticia y aprobación previa que MOVISTAR –por sí o por interpósita persona- lleve a cabo y se registrará 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.

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 MOVISTAR haya provisto un Equipo y el Suscriptor haya cubierto todos los pagos del saldo insoluto o no devengados por concepto del mismo, el Suscriptor pasará a ser dueño del Equipo.

El Equipo MOVISTAR 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 Cliente 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 MOVISTAR.

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

Ante la cancelación del Contrato de forma anticipada, el Cliente queda obligado a cubrir a MOVISTAR, 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, más el pago respectivo por los saldos insolutos o no devengados por concepto de Equipo Movistar, 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, MOVISTAR 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 MOVISTAR todas las cantidades adeudadas por el servicio proporcionado, más el pago respectivo por los saldos insolutos o no devengados por concepto de Equipo Movistar.

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. MOVISTAR 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. MOVISTAR 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 MOVISTAR 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.

SEXTA.- PAGOS.

Por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Cliente se obliga a pagar a MOVISTAR 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 y el costo del Equipo MOVISTAR 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) enviado(s) al Cliente de forma mensual al correo electrónico que haya proporcionado, vía SMS, por otro medio electrónico o al domicilio manifestado en el presente contrato. Podrá consultarlos por medios alternativos en el CAC o la página web 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.

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 MOVISTAR activado para funcionar, MOVISTAR 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 MOVISTAR hasta con 60 (sesenta) días de retraso.

El hecho de que el Cliente 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 monto a pagar al CAC, llamando al 01800-8888366, *611 o *612 o en www.movistar.com.mx; efectuar el pago oportuno del mismo así como 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 MOVISTAR, 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 MOVISTAR, 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, MOVISTAR 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. MOVISTAR podrá en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito, MOVISTAR 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 MOVISTAR de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 3 (tres) 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, MOVISTAR 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, MOVISTAR 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, MOVISTAR 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 MOVISTAR 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, *611 o *612.

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, *611 o *612 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR.

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, MOVISTAR 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 MOVISTAR 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;

El Cliente está de acuerdo que de incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones, MOVISTAR 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 MOVISTAR.

C) Anticipos de pago o;

MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR el importe de la prima de la fianza, misma que MOVISTAR 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, MOVISTAR 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 MOVISTAR adeudos ciertos, líquidos y exigibles incobrables—sean adeudos por sumas principales o accesorias- MOVISTAR 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, MOVISTAR podrá ejercer de manera inmediata la garantía constituida por el Cliente. Asimismo MOVISTAR 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.

El Cliente está obligado a reportar inmediatamente a MOVISTAR, por vía telefónica, el robo o extravío del Equipo. Lo anterior para que al momento de realizarse la llamada, MOVISTAR proceda a asignar un número de referencia al Cliente y en ese mismo acto MOVISTAR proceda a suspender el Servicio o, en su caso, a solicitud del cliente bloquear el IMEI del Equipo de toda suerte que se dejen de generar cargos adicionales a su renta mensual. En caso contrario, el Cliente continuará obligado a cubrir el Servicio integralmente hasta en tanto no haya efectuado el reporte de notificación referido.

De ocurrir lo antes señalado, en el caso de planes tarifarios de plazo forzoso el Cliente podrá presentar un Equipo de su propiedad o adquirir un Equipo MOVISTAR en pago de contado mientras continúa transcurriendo el plazo forzoso contratado.

En caso de que el Suscriptor o Cliente hubiese sufrido el robo del Equipo y tenga contratado el Seguro de terminal, deberá seguir el procedimiento publicado en la página www.movistar.com.mx.

En caso de que el Equipo Movistar se encuentre sujeto a reparación y el periodo garantía del equipo sea aplicable, MOVISTAR 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 del Equipo, MOVISTAR proporcione al Suscriptor un Equipo Movistar sustituto o en préstamo. El cobro mensual por concepto de Equipo MOVISTAR no será objeto de suspensión en este supuesto.

MOVISTAR 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 MOVISTAR, el Suscriptor acepta que cuando el Equipo MOVISTAR 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, asimismo el Cliente estará obligado a continuar pagando por el Equipo Movistar hasta terminar el plazo forzoso y cubrir el saldo insoluto o no devengado por concepto de Equipo Movistar.

En el supuesto de que el Usuario no cuente con Saldo de Recarga en los Planes de Prepago®, MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR el Cliente deberá comunicar en forma inmediata a MOVISTAR las fallas o interrupciones del Servicio a través de los CAC, llamando al 01800-8888366, *611 o *612. Únicamente cuando se trate de fallas imputables a MOVISTAR 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, MOVISTAR 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.

DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Cliente se contienen en el presente Contrato son considerados personalísimos, por lo que el Cliente no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de MOVISTAR haciendo específica referencia a esta cláusula, e identificándose debidamente quién será el nuevo Cliente el cual, una vez que se determine su idoneidad, asumirá los derechos y obligaciones del antiguo Cliente. El procedimiento para llevar a cabo la cesión de derechos se encuentra establecido y puede ser consultado en el Código de Prácticas Comerciales de MOVISTAR.

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

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR.

MOVISTAR 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, las tarifas registradas ante el IFT y el Plan

Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil y demás disposiciones aplicables.

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 Cliente reconoce y acepta expresamente que los datos personales que entregue a MOVISTAR obligan a esta a tratar la información con apego a la normatividad aplicable en la materia. Los datos serán protegidos y tratados por ella de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral que ha sido puesto a su disposición a través del sitio de Internet www.movistar.com.mx para su 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.

MOVISTAR comunicará al Suscriptor con al 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 MOVISTAR la contratación de Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso y planes híbridos, 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 MOVISTAR, sólo deberá notificarlo a MOVISTAR a través de alguno los Puntos de Contacto y, 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. En el supuesto de renovación y cuando el Usuario no adquiera un Equipo MOVISTAR nuevo, el cargo mensual en la factura estará integrado únicamente por el cobro de los servicios originalmente contratados.

Cuando 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 MOVISTAR pone a su alcance.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

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

- a) MOVISTAR efectuará una suspensión temporal del servicio por falta de pago del Suscriptor, en este supuesto MOVISTAR podrá realizar un cobro por reconexión de la línea;
- b) Por no dar aviso a MOVISTAR 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 MOVISTAR realice consumos inusuales. En este supuesto MOVISTAR, 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 MOVISTAR y;
- e) 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 CLIENTE.

El presente Contrato podrá rescindirse por MOVISTAR 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 MOVISTAR;
- 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 MOVISTAR o de la Secretaría o el IFT;
- d) En todos aquellos casos en los que MOVISTAR determine con base en la información con la que cuenta que el Cliente se encuentra realizando re-originación 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 MOVISTAR;
- g) Si el Cliente no cubre todas las cantidades adeudadas a MOVISTAR 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 MOVISTAR.

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

- a) Si el Cliente no recibe atención de MOVISTAR en un plazo no mayor a 30 (treinta) días contados a partir de que sea interpuesta la queja en el 01800-8888366, *611 y *612 o el CAC;
- b) Si MOVISTAR 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 MOVISTAR 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;
- d) Si MOVISTAR no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil y;
- e) 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 MOVISTAR, 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 MOVISTAR 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.

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 MOVISTAR 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: PPC980624U16.

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 MOVISTAR 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 MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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 móviles, mencionando en forma enunciativa más no limitativa, seguro(s), y contenido(s) suministrado(s) por terceros.

VIGÉSIMA.- ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Cliente -no importando el lugar en donde haya contratado el Servicio de MOVISTAR dentro de la República Mexicana- podrá llamar al número 01800-8888366, *611 y *612 los 365 días del año, 24 horas al día o acudir a cualquiera de los CAC para solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, podrá presentar sus quejas MOVISTAR en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. Las partes establecen un periodo máximo de 30 (treinta) días contadas a partir de la presentación de

la queja para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Cliente.

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, MOVISTAR 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 MOVISTAR modifique y afecte negativamente los Servicios y ello implique una situación adversa para el Usuario, MOVISTAR 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 2002 - 2015 de fecha 31 de Marzo de 2015 y autorizado por el IFT con oficio número IFT/223/UCS/DG-CTEL/1989/2015 de fecha 1 de julio de 2015.

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 Pegaso PCS, S.A. de C.V.

Lugar y Fecha: _____