



No. de Cuenta: F-54379141

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. R.F.C. RDI-841003-QJ4 Lago Zurich No.245

Col. Ampliación Granada C.P. 11529 México, D.F. Tel.: (55) 2581-3700. E-MAIL: sercli5@mail.telcel.com

I. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN CONTRATADO

No. de Línea: 3328350581  CPP  MPP  Plazo Libre  Plazo Forzoso: 24

Plan Tarifario: INTERNET EN TU CASA 2

Cargo Fijo Mensual (Renta): \$ 399.00 \* Tarifas autorizadas y registradas por el IFT.

Minutos Incluidos: 0

SMS Incluidos: 0

Megabytes (MB) Incluidos: ILIMITADO NACIONALES

Números Gratis Todo Destino: 0 No. GRATIS NACIONALES INDISTINTOS

Redes Sociales Incluidas: \_\_\_\_\_

Otros Servicios Incluidos: \_\_\_\_\_

II. EQUIPO TERMINAL

<input type="radio"/> Equipo Propio	<input checked="" type="radio"/> Equipo Provisto
Marca: _____	Marca: <u>HUAWEI</u>
Modelo: _____	Modelo: <u>B310S-518</u>
IMEI: _____	IMEI: <u>867501041738583</u>
ICCID (SIM Card): _____	ICCID (SIM Card): <u>8952020518550727326</u>
	Costo Total: \$ <u>2,089.00</u> Pago Inicial: \$ <u>1,939.00</u>
	Cargo Mensual por Equipo: \$ <u>6.25</u>

III. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: MUNICIPIO DE IXTLAHUACAN DEL RIO JALISCO - Fecha de Nacimiento o RFC: MIR850101EU3

Calle: REPUBLICA Número Exterior: 2

Colonia: CENTRO Número Interior: \_\_\_\_\_

Entre la Calle: \_\_\_\_\_ y la Calle \_\_\_\_\_ C.P.: 45260

Ciudad: IXTLAHUACAN DEL RIO Entidad Federativa: JALISCO Delegación/Municipio: IXTLAHUACAN RIO

Correo Electrónico: factura1821@hotmail.com

Teléfono Particular: 3737345135 Teléfono de Oficina: \_\_\_\_\_

Referencia del Domicilio: \_\_\_\_\_

Identificación:  INE  PASAPORTE  CÉDULA PROF.  CARTILLA  LICENCIA P/CONducIR  OTRA: \_\_\_\_\_

No. de Identificación: \_\_\_\_\_

Referencia 1: JORGE CAMPOS MOLINA CAMPOS MOLINA

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: NO PROVISTO

Referencia 2: JAVIER HARO TELLO HARO TELLO

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: NO PROVISTO

IV. GARANTÍAS

Servicios:  Fianza Telcel  Fianza Cliente

Equipo:  Depósito en Garantía  Cargos por Adelantado

Monto: \_\_\_\_\_

V. SERVICIOS ADICIONALES / PROMOS / OBSERVACIONES

Representante Legal: MOYA GLORIA ISABEL

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PARA USO EXCLUSIVO DE TELCEL

GAC5BA5	FABIOLA ARACELI FLORES
DIST AUT DIPSA	VENDEDOR

caso de que el costo total del Equipo Provisto sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al Cliente completamente desbloqueado.

**Distribuidor Autorizado Telcel (DAT):** Es aquella persona moral, distinta a la Empresa, que por virtud de un contrato celebrado con ésta realiza, entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de la Empresa:

- 1) Comercializa los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros;
- 2) Brinda información de los Servicios que ofrece la Empresa, y
- 3) Hace efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de equipos terminales que hayan sido adquiridos a través del DAT.

**El Que Llama Paga (CPP):** Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que todas las llamadas telefónicas que reciba el Cliente no le generarán costo alguno, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas el Cliente se encuentre dentro del territorio nacional.

**El Que Recibe Paga (MPP):** Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que la Empresa facturará al Cliente, además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine, aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo. Esta modalidad deberá ser expresamente solicitada por el Cliente al momento de la contratación.

**Equipo Terminal:** Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios ofrecidos por la Empresa y que son objeto del presente Contrato.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Terminal (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

**Equipo Propio:** Es el Equipo Terminal propiedad del Cliente, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados. La Empresa brindará información al Cliente, a través de la página en Internet de la Empresa: [www.telcel.com](http://www.telcel.com), respecto de los Equipo Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.

**Equipo en Préstamo:** Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en comodato cuando el Equipo Provisto se encuentre en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determine. El Equipo en Préstamo será aquel que tenga disponible la Empresa y cuyas características sean equivalentes a las del Equipo Provisto, previa aceptación del Cliente, para continuar haciendo uso de los Servicios contratados.

**Equipo Provisto:** Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere directamente con la Empresa con motivo del presente Contrato y cuyo costo no ha sido cubierto en su totalidad por el Cliente.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Provisto (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

**Fabricante:** Aquella persona física o moral, distinta a la Empresa, identificada en la caja y en el manual del Equipo Terminal que:

- 1) Importa y/o produce y/o distribuye el Equipo Terminal y los accesorios incluidos como parte del mismo, y
- 2) Otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Terminal según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

**Factura:** Es el documento emitido mensualmente por la Empresa de conformidad con los artículos 29 y 29A del Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otros que les sustituya o reformen, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la Cláusula Décimo Segunda.

**FIANZA:** Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, misma que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Estar expedida por una Institución Afianzadora debidamente constituida y autorizada de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) vigente que cuente con calificación A+ o equivalente;
- 2) Estar registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo establecido en la LISF vigente;
- 3) Cubrir la totalidad de los conceptos facturados y pendientes de pago al momento de incurrir en mora por más de 60 días;
- 4) Tener una vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la fecha de contratación, y
- 5) Ser de ejecución a primer requerimiento por parte de la Empresa a la Institución Afianzadora.

La FIANZA podrá ser ofrecida por la Empresa o proporcionada por el Cliente en términos de la Cláusula Vigésimo Primera.

**Garantía de Equipo:** Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un período no menor de 60 días, contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo Provisto o Propio adquirido con la Empresa.

**GSMA:** Asociación GSM.

**IFT o Instituto:** Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Kiosco Telcel:** Es un medio electrónico de atención al Cliente, que le permite consultar información general de los Servicios que presta la Empresa, información específica sobre su Línea y/o la realización de operaciones diversas relacionadas con la Empresa, tales como, consultas de saldo y acceder a Mi Telcel.

**Ley o LFTyR:** Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

**Línea:** El número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente con motivo de la celebración del presente Contrato o aquel que el Cliente conserva en virtud de haber sido portado con la Empresa.

para su uso personal (nunca comercial), conforme a lo que más adelante se establece.

La Empresa se obliga a prestar al Cliente los Servicios contratados dentro de la Cobertura Garantizada de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente y dentro de los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula Novena; así como, a cumplir con el resto de las obligaciones a su cargo.

Por su parte, el Cliente se obliga a recibir los Servicios contratados, destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como, a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

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

El Cliente se obliga a proporcionar la información necesaria, suficiente y pertinente para efectuar la contratación en términos de la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales en posesión de los particulares que se encuentre vigente.

Se hace del conocimiento del Cliente que la Empresa tiene a su disposición diversos medios de atención a través de los cuales confiere las mismas facilidades para realizar la contratación y cancelación de Servicios: CACs, CAT, DATs, Mi Telcel y/o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto en un futuro.

Al momento de suscribir el presente Contrato, el Cliente tiene la opción de elegir cualquiera de las siguientes modalidades de cobro disponibles, según la oferta comercial vigente: 1) El que Llama Paga (CPP) o 2) El que Recibe Paga (MPP).

La Empresa comenzará a cobrar los Servicios a partir de la fecha en que se haya comenzado a prestar los mismos.

El uso de Equipos Terminales distintos al declarado en la Carátula del presente Contrato y que no se encuentren homologados conforme a lo establecido en la LFTyR puede ocasionar el funcionamiento anormal de los Servicios, del Equipo Propio no declarado y de los sistemas de comunicación y/o facturación de la Empresa; por lo que ésta no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualesquiera de los Servicios; pudiendo suspender la prestación de los mismos, previa notificación al Cliente para que éste adopte las medidas necesarias.

Finalmente, los términos y condiciones del presente Contrato podrán ser modificados, siempre y cuando la Empresa obtenga las aprobaciones de las autoridades competentes y notifique al Cliente las modificaciones realizadas dentro de los **15 días hábiles** previos a la entrada en vigor de dichas modificaciones. En éste caso, el Cliente podrá optar entre:

- 1) Adoptar los nuevos términos y condiciones, previo consentimiento expreso a través de cualquier medio electrónico y en los términos establecidos en el presente Contrato; o
- 2) Exigir el cumplimiento forzoso del Contrato. En caso de que no sea factible el cumplimiento forzoso del Contrato, dentro de los **15 días hábiles** contados a partir de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones, dar por terminada la relación contractual sin penalización alguna para éste, cubriendo únicamente los cargos generados

por servicio y que se encuentren pendientes de pago, incluyendo el costo remanente del Equipo Provisto.

### **CUARTA.- PLAN TARIFARIO Y EQUIPO.**

El Cliente podrá elegir entre:

#### **1) Contratar un Plan Tarifario libre de Plazo Forzoso (con Equipo Propio):**

En éste caso, el Cliente deberá poner a disposición de la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación. En dicho caso, la Empresa aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

O

#### **2) Contratar un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso (con Equipo Provisto):**

En éste caso, el Equipo Provisto será entregado al Cliente el mismo día de la contratación.

En la eventualidad de que no se cuente con unidades del mismo el día de la contratación, el Cliente podrá optar por que éste le sea entregado en un plazo no mayor a **10 días hábiles**, contados a partir de la fecha de contratación. En este caso, la Empresa iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación.

La Empresa informará al Cliente al momento de la contratación las formas de pago disponibles para la adquisición del Equipo Provisto, el cual podrá ser pagado a plazos o de contado. En caso de elegir el pago a plazos, éste, a elección del Cliente, podrá tener la misma duración que el Plazo Forzoso que haya elegido.

El Equipo Provisto permanecerá bloqueado para ser utilizado únicamente con la red de la Empresa en tanto que no haya sido cubierto el costo total del mismo o terminado el Plazo Forzoso. Una vez que haya sido cubierto el costo total del Equipo Provisto o terminado el Plazo Forzoso, el Cliente podrá solicitar su Desbloqueo de manera gratuita a través de los medios que la Empresa habilite para tal efecto.

Respecto del costo del Equipo Provisto, la Empresa podrá aplicar al Cliente un descuento en el pago de las mensualidades, siempre que se actualicen los supuestos establecidos en el registro de tales descuentos que a la Empresa le apruebe el Instituto. Con independencia de lo anterior, los descuentos no serán acumulables.

Finalmente, en caso que el Cliente desee adquirir un Equipo Provisto cuyo costo sea superior al total de los Cargos Mensuales por Equipo correspondientes al Plazo Forzoso, el Cliente deberá efectuar al momento de la contratación un pago inicial, o bien cubrir dicho monto en mensualidades durante el Plazo Forzoso, los cuales se verán reflejados en el Estado de Cuenta como concepto adicional al correspondiente a los cargos mensuales por Equipo Provisto.

### **QUINTA.- SERVICIOS ADICIONALES**

El Cliente podrá contratar en cualquier momento Servicios adicionales, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos.

Los Servicios adicionales podrán ser contratados en cualquier momento ya sea por escrito, a través de medios electrónicos, vía telefónica o cualquier medio que la Empresa ponga a disposición del Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa se obliga a:

- 1) Entregar la Tarjeta SIM, así como, en su caso, el Equipo Provisto debidamente homologado y compatible con la red de la Empresa;
- 2) Facturar al Cliente en forma mensual los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte. La Factura que se emita a la fecha de corte mensual se pondrá a disposición del Cliente a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: i) el portal de autogestión en Internet: Mi Telcel; o ii) a la dirección de correo electrónico proporcionada, o iii) entregada, previa solicitud en un CAC, en un soporte magnético proporcionado por el Cliente o impresa;
- 3) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de **90 (noventa)** días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la queja respectiva. En caso que la reclamación sea procedente, la Empresa hará el ajuste respectivo a más tardar en 1 (un) ciclo de facturación;
- 4) Informar al Cliente en la Factura el monto remanente a cubrir por concepto de Pena Convencional por terminación anticipada del Plazo Forzoso, en caso que deseara dar por terminado el mismo antes de concluir el siguiente periodo de facturación;
- 5) Notificar por cualquier medio la finalización del Plazo Forzoso, cuando menos 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste;
- 6) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el Cliente contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;
- 7) Realizar cobros por Servicios adicionales o de Terceros en el entendido que el consentimiento del Cliente deberá otorgarse a la Empresa, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos, incluidos los electrónicos;
- 8) Sin responsabilidad de su parte: i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando el Cliente incurra en alguna Práctica Prohibida; así como, ii) ser obligada, por autoridad competente, a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del Cliente, y
- 9) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el Cliente a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios. La cancelación no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional que resulte aplicable.

#### **DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el Cliente se obliga a:

- 1) Pagar a la Empresa la totalidad de los cargos incluidos en la Factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;
- 2) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con la Empresa y con terceros con motivo de los Servicios contratados;

- 3) Proporcionar a la Empresa los datos necesarios para llevar a cabo la contratación y la debida prestación de los Servicios.
- 4) Contar y conservar los Servicios de manera activa. El Cliente puede, en cualquier momento, cancelar o dar por terminado el Servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que lo contrató. La cancelación no exime al Cliente del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional aplicable.
- 5) Pagar a la Empresa cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;
- 6) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo Terminal referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y
- 7) Destinar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- FORMA DE PAGO.**

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

- 1) En cualquier CAC: en efectivo, con cheque, tarjeta de crédito, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice la Empresa;

En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el Cliente se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, aceptando además indemnizar a la Empresa en los términos de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito vigente, por concepto de cheque librado no pagado (devuelto) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente;

- 2) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por la Empresa y cuyos datos se describen en la Cláusula Trigésimo Tercera. En este caso, la Empresa podrá, en cualquier momento y de acuerdo con sus políticas vigentes, aceptar o no determinadas tarjetas de crédito como forma de pago, en cuyo caso se informará al Cliente por lo menos **15 días** antes de su siguiente corte de facturación, a través de medios electrónicos o de cualquier otro disponible, a fin de que éste pueda llevar a cabo la sustitución de su método de pago.

Si por cualquier causa el cargo a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la Institución crediticia emisora o dicha tarjeta es cancelada o sustituida, el Cliente, directamente o por medio de la institución crediticia emisora, tendrá la opción de proporcionar a la Empresa una nueva tarjeta de crédito como forma de pago y aceptar los cargos a ésta, o realizar el pago correspondiente de conformidad con lo dispuesto en los incisos 1) y 3) de la presente Cláusula; en el entendido que de no hacerlo se tendrán por no pagados los importes respectivos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Cliente se obliga a informar por cualquier medio disponible por la Empresa, en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas a partir de dicha cancelación o sustitución y cumplir con lo pactado en este párrafo.

#### **DÉCIMO CUARTA.- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI).**

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de la Empresa y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos y que se encuentren vigentes.

El Cliente acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación para verse reflejados en su factura.

#### **DÉCIMO QUINTA.- ROAMING INTERNACIONAL.**

La Empresa prestará al Cliente el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de los operadores con los que la Empresa tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional se requerirá que:

- 1) El Cliente se ubique dentro de la cobertura del operador extranjero con el que la Empresa haya celebrado un acuerdo;
- 2) Dicho operador tenga disponibles los Servicios, y
- 3) El Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El Cliente cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie la Empresa con esos operadores, los cuales serán tasados al Cliente conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

#### **DÉCIMO SEXTA.- INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS.**

En caso que los Servicios prestados directamente por la Empresa se interrumpen de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, la Empresa compensará al Cliente la parte proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar más la bonificación correspondiente conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Segunda.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando:

- 1) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;
- 2) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;
- 3) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o
- 4) En aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa

contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada de la Empresa y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el Cliente utilice su Equipo:

- 1) Al interior de inmuebles;
- 2) Estructuras subterráneas;
- 3) Estacionamientos;
- 4) Elevadores;
- 5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros), o
- 6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En caso de que la Empresa realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de incumplimiento, precisándose que el Cliente podrá dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados, así como, el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Provisto.

#### **DÉCIMO SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Son causas de suspensión de los Servicios, las siguientes:

- a) No cubrir en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el impuesto al Valor Agregado respectivo;

La Empresa no podrá interrumpir la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, siempre que el Cliente esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por la Empresa.

- b) Que la Empresa detecte el uso de un Equipo distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o no esté debidamente homologado en términos de la Ley o bien, no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del Cliente en caso de robo o extravío del Equipo, en los términos de lo dispuesto en este Contrato;
- d) Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.
- e) Que el Cliente realice cualquier Práctica Prohibida.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y de los demás Cargos Adicionales por Servicios prestados al Cliente.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones e) y g) anteriores, el Cliente podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por la Empresa no constituye renuncia a cualquier acción legal que la Empresa decidiera ejercitar en contra del Cliente.

- 2) Sin responsabilidad para el Cliente, por:
  - a) Disolución o liquidación de la Empresa;
  - b) Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;
  - c) Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del Cliente para ello;
  - d) No prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados por la Empresa conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable, o
  - e) Por cualquier otra causa señalada expresamente en el Contrato, así como, por las leyes o normas aplicables a la materia.

#### **VIGÉSIMO PRIMERA.- GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas en éste Contrato o contraídas con posterioridad a la firma del presente, el Cliente deberá otorgar una fianza anual en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En éste caso, el Cliente podrá optar por una de las siguientes alternativas:

- a) **Adherirse a la FIANZA ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.**

En éste caso, el Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. La prima de la FIANZA ofrecida por la Empresa es anual y se realizará el cargo de la misma de forma recurrente cada 12 meses mientras el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados, o hasta que otorgue una FIANZA en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Empresa entregará al Cliente el documento que ampare que ha sido adherido a la Fianza ofrecida por Telcel.

La Fianza ofrecida por Telcel únicamente cubrirá las obligaciones a las que el Cliente se ha comprometido en virtud del Contrato.

- b) **Contratar una FIANZA que cumpla con los requisitos definidos en la Cláusula Primera del CONTRATO.**

En éste caso, la Fianza provista por el Cliente deberá cubrir los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato y deberá ser renovada por el Cliente cada 12 meses, situación que deberá ser acreditada frente a

la Empresa dentro de los 30 días previo a que termine la vigencia de la FIANZA que se encuentre vigente.

En caso de que el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados y no se actualice en tiempo y forma la vigencia de la FIANZA, el Cliente será adherido a la FIANZA ofrecida por la Empresa obligándose a pagar la prima correspondiente, la cual le cubrirá durante el periodo anual y/o hasta que el Cliente acredite una nueva FIANZA u otorgue otra garantía de entre las señaladas en la presente Cláusula.

La Empresa notificará al Cliente con al menos **60 días naturales** previo al término de la vigencia de la FIANZA ofrecida por el Cliente a efecto de que cuente con tiempo suficiente para actualizar la vigencia de la FIANZA.

La Empresa pondrá a disposición en su página en Internet: [www.telcel.com](http://www.telcel.com) un modelo de FIANZA que cubra los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato para mejor referencia del Cliente y de la Institución Afianzadora que haya elegido.

#### **EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA.**

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago por concepto de Equipo Provisto pactadas en éste Contrato o contraídas con posterioridad a la firma del presente, la Empresa podrá solicitar al Cliente realice, a elección de éste último:

- a) Un pago por adelantado hasta por el equivalente al 50% de la suma de los Cargos Mensuales por Equipo, o
- b) Un depósito en garantía hasta por el equivalente al 50% de la suma de los Cargos Mensuales por Equipo.

La Empresa podrá aplicar la garantía a cualquier adeudo vencido que presente el Cliente. Si al término del presente Contrato, la garantía no ha sido utilizada por la Empresa, ésta será devuelta al Cliente como saldo a favor de la Línea o de forma proporcional durante los últimos 3 meses del Plazo Forzoso.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDA.- PENALIZACIONES.**

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

##### **1) Terminación anticipada del Plazo Forzoso**

En caso que el Cliente contrate un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso y solicite la terminación anticipada del Contrato, éste acepta cubrir en una sola exhibición, a manera de pena convencional, el importe equivalente al 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación. En ningún caso el 20% referido podrá exceder el monto total equivalente a dos Cargos Fijos Mensuales.

Lo anterior sin perjuicio de cubrir el pago correspondiente a la totalidad de las cantidades adeudadas a la fecha de corte siguiente a la cancelación.

El pago también procede por el incumplimiento de pago cuando se actualicen los supuestos aplicables de la Cláusula Décima.

La Empresa informará al Cliente en el estado de cuenta que se emita al corte de cada ciclo de facturación, el importe que

país, (iv) Kioscos TELCEL, (v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, la Empresa, conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, dará la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del Cliente en la página en Internet o CACs.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por la Empresa, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizadas por el IFT, podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio en Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

Asimismo, los mapas de cobertura garantizada actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página en Internet de la Empresa o bien, en forma presencial, en los CACs ubicados en todo el país.

#### **VEGÉSIMO NOVENA.- AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Cliente reconoce que la Empresa ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en la página en Internet de la Empresa, así como, que ha sido informado, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, sobre la identidad y domicilio de la Empresa; los datos personales que la Empresa recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como, para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

La Empresa, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al Cliente a través de su página en Internet, por lo que el Cliente será responsable de revisar periódicamente la página en Internet de la Empresa para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

La Empresa en ningún momento utilizará los datos personales del Cliente para realizarle llamadas con la finalidad de promocionar, servicios y/o paquetes a menos que el Cliente otorgue su consentimiento expreso a través de los medios electrónicos disponibles.

#### **TRIGÉSIMA.- PORTABILIDAD.**

Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en la Regla 37 de las Reglas de Portabilidad Numérica, ii) en la fecha comprometida por la Empresa, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el Cliente o bien, iii) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el Cliente Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en

que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto. El Cliente podrá optar por solicitar la cancelación de los servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes emitidas por el Instituto.

En caso que la Empresa determine como procedente la bonificación, aplicará los saldos correspondientes a más tardar dentro de los 2 (dos) ciclos de facturación posteriores.

Cuando un Cliente inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales y el pago de los cargos pendientes y/o las penalizaciones correspondientes.

#### **TRIGÉSIMO PRIMERA.- ACCESIBILIDAD.**

De conformidad con los Lineamientos emitidos por el Instituto, la Empresa contará con diversos mecanismos para atender las necesidades de los Usuarios con alguna discapacidad para que el CLIENTE conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato, así como, los Servicios y Equipos Terminales ofrecidos por la Empresa.

La Empresa pondrá a disposición de los Usuarios con alguna discapacidad, un catálogo de Equipos Terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad y que permitan al Usuario hacer uso de los Servicios contratados.

Los Servicios se prestarán a todos los Usuarios de forma equitativa, no discriminatoria y sin establecer privilegios o distinciones de forma alguna.

#### **TRIGÉSIMO SEGUNDA.- MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

Las Partes acuerdan que el presente Contrato podrá ser celebrado a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier nueva tecnología futura que la Empresa ponga a disposición para la celebración del Contrato.

Es caso de que el Cliente llegara a proporcionar información falsa o inexacta, se considerará como incumpliendo a lo establecido en el presente Contrato y, en consecuencia, la Empresa podrá darlo por terminado sin responsabilidad para ésta, procediendo al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por el Cliente sin perjuicio de la penalización que sea aplicable por terminación anticipada del Contrato.

Las Partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o de acuerdo a la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuya.

El Cliente autoriza expresamente a la Empresa, para que pueda confirmar los Datos Personales proporcionados acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo.

La Empresa reconoce y manifiesta que toda la información biométrica capturada tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad al Aviso de Privacidad de la Empresa.

En caso de la celebración del Contrato o la contratación de Servicios a través de medios electrónicos, digitales, de Internet



CONSTANCIA DE AFIANZAMIENTO		
<b>DATOS DEL BENEFICIARIO</b>		
NOMBRE: RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.	DOMICILIO: LAGO ZURICH No.245 EDIF TELCEL COL. AMPLIACIÓN GRANADA MIGUEL HIDALGO, CDMX, C.P. 11529	R.F.C.: RDI841003QJ4
<b>DATOS DEL FIADO</b>		
NOMBRE: MUNICIPIO DE IXTLAHUACAN DEL RIO JALISCO -	RFC : MIR850101EU3	NÚMERO DE LÍNEA: 3328350581
	NÚMERO DE CUENTA: 54379141	FECHA DE CONTRATO DE ADHESIÓN: 09.ENERO.2019
	REGION:5	
<b>DATOS DE LA FIANZA</b>		
PRODUCTO: FIANZA TELCEL	VIGENCIA: ENERO 2019 A --- 2020	
NÚMERO DE PÓLIZA DE FIANZA GLOBAL 80500-20000044	MONEDA: NACIONAL	
TIPO DE DOCUMENTO: INICIAL	FORMA DE PAGO: ANUAL	
Prima Neta Individual:		\$143.51
Gastos Adicionales:		\$23.88
D.I.V. 3.5%:		\$5.02
Subtotal:		\$172.41
IVA 16%:		\$27.59
Prima Total Individual:		\$200.00
OBLIGACIONES GARANTIZADAS:	MONTO AFIANZADO:	
Las obligaciones contraídas por el fiado ante Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. por virtud del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (CONTRATO DE ADHESIÓN)	El importe de las obligaciones pactadas en el Contrato de adhesión celebrado con Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	
<p><b>Si Fianzas Guardianas Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa realiza algún pago al beneficiario en virtud de la póliza de fianza, se subrogará en todos los derechos, acciones y privilegios que a favor de éste se deriven de la naturaleza de la obligación garantizada, por lo tanto, el fiado quedará obligado a pagar a Fianzas Guardianas Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa lo que ésta le pague al beneficiario.</b></p>		
	FECHA DE EXPEDICIÓN	 ALEJANDRO DIAZ DE LA VEGA GUTIERREZ

## □ DESBLOQUEO DE EQUIPO



Son susceptibles de desbloqueo:

**Amigo de Telcel (Prepago):** Todos los equipos adquiridos en la modalidad Amigo de Telcel.

**Plan Tarifario (Postpago):** Si adquiriste tu equipo a través de un Plan Tarifario y el plazo forzoso relacionado al mismo ha terminado o cubriste el monto por concepto de pena convencional por terminación anticipada.

<http://www.telcel.com/desbloqueo>

## □ EQUIPOS TERMINALES: GARANTÍAS MÍNIMAS



Requisitos mínimos que Telcel solicita a los diversos fabricantes y/o importadores de Equipos Terminales comercializados en Telcel deben contener sus pólizas de garantía. Este documento no constituye una póliza de garantía, siendo válidas como pólizas de garantías únicamente aquellas emitidas por el fabricante del Equipo y que se encuentra dentro de la caja del Equipo Terminal adquirido. \*No olvides pedir te sea sellada.

<http://www.telcel.com/garantias>

## □ CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



Contiene información relativa a la actividad comercial de Telcel, entre otros: i) Trámites que puedes realizar; ii) requisitos de cada trámite; iii) Políticas de Uso; iv) Portabilidad; v) CirculoAzul Telcel; vi) Facturación, etc.

<http://www.telcel.com/cpctelcel>

Acuso recibir la información señalada y solicito a Telcel me haga envío de la mismas al siguiente correo electrónico que adelante señalo. Asimismo, manifiesto que he sido informado que la información referido se encuentra disponible para su consulta en la página en Internet [www.telcel.com](http://www.telcel.com), misma a la que podré acceder a través de las ligas referidas o del escaneo de los códigos bidimensionales "QR".

**Nombre:** MOYA GLORIA ISABEL

**Correo electrónico:** [factura1821@hotmail.com](mailto:factura1821@hotmail.com)

**Fecha:** MIÉRCOLES 09 DE ENERO DE 2019

**Firma:**