

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO, EL “CONTRATO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MARCATEL COM, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”; Y POR LA OTRA PARTE _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CONSUMIDOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara **EL PROVEEDOR**, a través de su representante legal:

- (a) Es una sociedad anónima de capital variable, debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número 7,364 de fecha 17 de noviembre del 2000, otorgada ante la fe del Lic. Eduardo Adolfo Manautou Ayala, notario público número 123 de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Monterrey, Nuevo León, número 4941, volumen 1, libro primero de fecha 29 de noviembre de 2000.
- (b) Que apoderado legal cuenta con las facultades necesarias para celebrar el presente Contrato; facultades que a la fecha no le han sido revocadas en forma alguna.
- (c) Que su representada es concesionaria del Gobierno Federal para prestar servicios de telefonía de, Larga Distancia Internacional, telefonía local fija, servicios de valor agregado y enlaces de microondas punto a punto; concesiones que fueron otorgadas a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, mediante las concesiones de fechas 26 de octubre de 1995, 6 de noviembre de 2003 y 4 de junio de 1998, respectivamente.
- (d) Que su representada cuenta con infraestructura propia y contratada de terceros, necesaria para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, en los términos pactados en el mismo, los cuales se prestarán de conformidad a lo establecido por la concesión y las diferentes disposiciones legales aplicables, así como por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como también por lo planteado en la NOM-184-SCFI-2012-Prácticas Comerciales Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones y demás disposiciones aplicables.
- (e) Que dará a conocer las condiciones comerciales establecidas en el contrato, mismas que tendrán funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto a través de la página de internet: www.marcatel.com. Del mismo modo podrá entregar a los CONSUMIDORES la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones por la vía electrónica a través del correo electrónico autorizado.

II. Declara **EL CONSUMIDOR**, que:

- (a) Que bajo sus propios derechos (persona física) o a través de su representada (persona moral):
 - i). Llamarse como ha quedado plasmado en el proemio del presente contrato, así como ser una persona física, de nacionalidad _____, mayor de edad, con Registro Federal de Contribuyentes _____ y en pleno uso de sus derechos y obligaciones
 - ii) Su representada es una sociedad debidamente constituida según consta en la escritura pública número _____ de fecha _____ de _____ del _____, otorgada ante la fe del Licenciado _____, notario público número _____ de la ciudad de _____, debidamente inscrita en el Registro

Público de la Propiedad y del Comercio de _____ bajo el folio mercantil número _____ .
Dicha escritura se anexa al presente Contrato como Apéndice 3.

- (b) Que cuenta con las facultades necesarias para celebrar el presente Contrato.
- (c) Que es su voluntad contratar el o los Servicios serán proporcionados por **EL PROVEEDOR** de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato y Anexo(s) respectivo(s).
- (d) Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración de este contrato.
- (e) Que su domicilio se encuentra ubicado en _____ , teléfono _____ .
- (f) **EL CONSUMIDOR** SI NO acepta se le envíe la Factura al siguiente correo:
Firma: _____

Con base a las declaraciones anteriores, las Partes de común acuerdo convienen y se obligan de acuerdo a lo siguiente:

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

EL PROVEEDOR proporciona a **EL CONSUMIDOR** los Servicios descritos en su respectivo anexo, los cuales deberán de ser contratados por este último, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y su Anexo, mismos que se refieren a la prestación de los servicios. Derivado de lo anterior **EL PROVEEDOR** es el único responsable frente a **EL CONSUMIDOR** por la prestación del o los servicios establecidos en el Anexo.

Las Partes acuerdan que el Anexo contendrá las especificaciones del Servicio de Voz, Líneas Privadas, Servicios Adicionales y Datos respectivamente, así las condiciones particulares inherentes a dicho Servicio, y una vez firmado por los representantes legales de las Partes, formará parte integrante del presente Contrato.

EL PROVEEDOR podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando **EL CONSUMIDOR** lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes

El o los servicios contratados por parte de **EL CONSUMIDOR**, se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que establezca la normatividad aplicable, así como los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En ningún caso **EL PROVEEDOR** podrá condicionar a **EL CONSUMIDOR** de contratar bienes, servicios adicionales o valores con el objeto de poder prestarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. Así mismo, **EL PROVEEDOR** no podrá obligar a **EL CONSUMIDOR** a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados

CLAUSULA SEGUNDA. CONTRAPRESTACIÓN.

EL CONSUMIDOR deberá pagar a **EL PROVEEDOR** como contraprestación por los Servicios contratados, las tarifas que se encuentran registradas y vigentes ante el IFT bajo el número de Folio: _____, El pago deberá realizarse en la forma y lugar señalado en la cláusula TERCERA del presente CONTRATO.

EL CONSUMIDOR podrá consultar las tarifas y planes que ofrece **EL PROVEEDOR** en los siguientes sitios de internet: www.marcatel.com y en la página que para tal efecto designe el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el apartado de tarifas y que puede ser consultado en www.ift.org.mx . Asimismo, las tarifas se encuentran previamente registradas ante el Instituto Federal De Telecomunicaciones. **EL**

CONSUMIDOR podrá directamente en los establecimientos de **EL PROVEEDOR**, consultar las áreas o regiones geográficas en donde EL PROVEEDOR tiene cobertura autorizada para prestar el servicio

EL PROVEEDOR cobrará a **EL CONSUMIDOR** los servicios por tiempo, evento, capacidad o cualquier otra modalidad según el tipo de Servicio.

En caso de que el servicio se cobre por tiempo, **EL PROVEEDOR** empezará a cobrar el mismo desde el momento en que recibe el servicio a **EL CONSUMIDOR** y terminará al finalizar su ciclo de facturación, el cobro por tiempo se hará en Minuto Segundo.

CLAUSULA TERCERA. PAGO Y FACTURACIÓN.

EL PROVEEDOR entregará a **EL CONSUMIDOR**, en su domicilio especificado en el presente Contrato o enviará al correo electrónico previa autorización señalada en la declaración f) de **EL CONSUMIDOR**, con por lo menos 10 (diez) días naturales previos a la fecha de vencimiento, una factura desglosando el adeudo total por cada uno de los servicios que **EL PROVEEDOR** le proporciona de acuerdo con lo establecido en el Anexo al presente Contrato.

EL CONSUMIDOR se obliga a pagar la factura que le emita **EL PROVEEDOR** mediante depósito o transferencia electrónica en la cuenta bancaria que se enuncia a continuación:

Beneficiario: MARCATEL COM, S.A. DE C.V., Institución Bancaria Bancomer, Cuenta Bancaria 448877793, CIE 5464-8, CLABE Interbancaria 012580004488777935

Asimismo, **EL CONSUMIDOR** podrá realizar los pagos del servicio que le proporciona **EL PROVEEDOR** en el siguiente domicilio: Avenida San Jerónimo número 210 Poniente, Colonia San Jerónimo, C.P. 64640, Monterrey, Nuevo León, así como también por aquellos otros medios que se señalen en la factura correspondiente.

En caso de que en lo posterior **EL CONSUMIDOR** requiera modificar el envío de la factura por los servicios que se le prestan, deberá solicitarlo al número telefónico de atención a clientes: 018000244332.

EL PROVEEDOR podrá presentar cargos por Servicios omitidos o incorrectamente facturados hasta 30 (treinta) días naturales después de la conclusión del ciclo de facturación correspondiente. Dichos cargos por Servicios omitidos o incorrectamente facturados deberán ser debidamente acreditados por **EL PROVEEDOR** una vez que los haga del conocimiento de **EL CONSUMIDOR**.

Las partes acuerdan que **EL PROVEEDOR** podrá suspender por falta de pago los servicios que se prestan al amparo del presente Contrato a los 10 días siguiente del vencimiento de la factura sin necesidad de notificación previa alguna. Para efectos de restablecer un Servicio suspendido, **EL CONSUMIDOR** deberá cubrir cualquier adeudo pendiente Una vez realizado el pago de todos los adeudos pendientes, **EL PROVEEDOR** restituirá el servicio en un plazo máximo de 24 horas.

EL PROVEEDOR deberá facturar a **EL CONSUMIDOR** el importe por el consumo de los servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios utilizados.

En caso de que surja una controversia en las cantidades estipuladas en las facturas, se contará con un acuerdo del mecanismo de objeción de facturas, el cual será el siguiente:

- a) Para que cualquier objeción de facturas sea procedente, la misma deberá referirse exclusivamente al servicio que se preste bajo el presente Contrato, errores matemáticos de cálculo o de actualización de los servicios, pero en ningún caso será a la tarifa pactada en el

Anexo por las partes, entregando a **EL PROVEEDOR** una explicación detallada por escrito de cada una de las causas por las cuales la factura es objetada por **EL CONSUMIDOR**.

- b) Deberá hacerse dentro de los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes a la fecha de recepción del estado de cuenta correspondiente o de las facturas correspondientes. Con independencia de lo anterior, **EL CONSUMIDOR** podrá hacer valer sus derechos ante la PROFECO con prescripción de 1 año, ello conforme a lo estipulado en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

EL PROVEEDOR revisará las facturas objetadas, para determinar su procedencia o improcedencia dentro de un plazo que no excederá de 30 (treinta días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la objeción en cuestión, Dicho plazo sin que exista respuesta de **EL PROVEEDOR**, se entenderá que la objeción es procedente.

Si **EL PROVEEDOR** determina que la objeción es improcedente por no contener la factura errores matemáticos de cálculo, o bien que los mismos sean por las tarifas pactadas en el Anexo, en ese momento queda cerrado el proceso de objeción de facturas

En caso de que **EL PROVEEDOR** determine que la objeción de **EL CONSUMIDOR** es procedente, **EL PROVEEDOR** procederá a realizar el ajuste correspondiente mediante un ajuste equivalente al monto objetado, la cual se le compensará a **EL CONSUMIDOR** en la siguiente factura, así como una bonificación de al menos del 20% de dicho monto en la siguiente factura.

CLAUSULA CUARTA. VIGENCIA

La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido y podrá darse por terminado en cualquier momento por cualquiera de las partes previa notificación por escrito o por medio electrónico. La cancelación del servicio por parte de **EL CONSUMIDOR** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **EL PROVEEDOR**

En caso de que **EL CONSUMIDOR** desee cancelar el presente Contrato, lo podrá realizar en cualquier momento a través de los medios descritos en la cláusula décima o por la misma vía en la que contrató el servicio.

Las partes establecen que **EL CONSUMIDOR** podrá dar por terminado el presente contrato siempre que **EL PROVEEDOR** no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos contratados, convenidos ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

CLÁUSULA QUINTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE PAGO.

En caso de que **EL CONSUMIDOR** incumpla con el pago de 2 (dos) facturas, y con el objeto de garantizar las obligaciones de pago generado por la prestación de los Servicios, **EL CONSUMIDOR** se obliga a entregar a **EL PROVEEDOR**, una garantía en efectivo hasta por el equivalente de hasta 2 facturas de renta mensual, lo anterior con el objetivo de garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios por parte de **EL PROVEEDOR** a favor de **EL CONSUMIDOR**. Una vez terminada la relación contractual entre las partes y que se haya verificado de manera fehacientemente por parte de **EL PROVEEDOR** que **EL CONSUMIDOR** ya no tiene algún adeudo pendiente, se hará la devolución de la garantía requerida inmediatamente

La garantía a solicitud de **EL PROVEEDOR** podrá ser sustituida, ampliada o renovada, según sea el caso en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1) Cuando las tarifas previamente aceptadas por **EL CONSUMIDOR** con 15 días de anticipación hayan sufrido un incremento, mismas que estarán previamente registradas y vigentes ante el IFT.
- 2) Cuando la garantía se haya utilizado para el pago de una o más facturas pendientes de pago.
- 3) Cuando se amplíen los servicios originalmente contratados por los cuales se otorgó originalmente la garantía.

El incremento de la garantía se le dará conocer a **EL CONSUMIDOR** por cualquier medio, incluido el electrónico con 30 días de anticipación.

CLÁUSULA SEXTA. RESPONSABILIDADES

En caso de que el incumplimiento sea imputable **EL PROVEEDOR** por su negligencia, o el servicio no se preste en la forma y términos convenidos este se obliga a compensar la parte proporcional de los servicios que se dejaron de prestar, así como realizará una bonificación adicional del 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación.

En caso fortuito o fuerza mayor, **EL PROVEEDOR** compensará el tiempo que **EL CONSUMIDOR** no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas

En caso de fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a **EL PROVEEDOR**, **EL CONSUMIDOR** tendrá derecho a la bonificación o descuento conforme a lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula o cuando así lo determine la autoridad competente más una compensación por el tiempo en que no se recibe el servicio.

EL CONSUMIDOR deberá proporcionar la energía eléctrica necesaria para el debido funcionamiento del Equipo necesario para la prestación del servicio, y a utilizar únicamente equipos homologados y/o certificados por las autoridades competentes, y que cumpla con las especificaciones técnicas que **EL PROVEEDOR** le indique, a no instalar extensiones para utilizar el Servicio en otro domicilio distinto al estipulado en este Anexo y no realizar ningún tipo de reventa y comercialización del Servicio sin autorización expresa por escrito de **EL PROVEEDOR** y sin que se haya cumplido previamente con los requisitos establecidos para dichos efectos por las leyes aplicables

EL CONSUMIDOR es responsable de la seguridad en el acceso a sus servidores, ruteadores y demás equipos y/o programas necesarios para mantener la seguridad de su información.

EL PROVEEDOR podrá suspender algún Servicio específico contratado por **EL CONSUMIDOR**, cuando el Instituto Federal de Telecomunicaciones o cualquier autoridad competente, así lo requiera, siempre y cuando se demuestre que el uso de ese Servicio contraviene las disposiciones legales y reglamentarias en materia de telecomunicaciones, notificando **EL PROVEEDOR** al **EL CONSUMIDOR** de dicho requerimiento.

EL CONSUMIDOR está de acuerdo en que está prohibido usar los servicios prestados por **EL PROVEEDOR** con un fin contrario a lo estipulado en los ordenamientos legales o reglamentos aplicables. De igual manera, **EL CONSUMIDOR** tiene prohibido comercializar los servicios otorgados por **EL PROVEEDOR** si va en contra de las disposiciones legales aplicables y sin la plena autorización de la autoridad responsable.

En caso de que **EL PROVEEDOR** no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, **EL CONSUMIDOR** tiene el derecho a terminar el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

CLÁUSULA SÉPTIMA. CESIÓN.

Las Partes se obligan a cumplir sus obligaciones objeto del presente Contrato por sí mismas, no obstante, ambas partes podrán ceder los derechos y obligaciones derivados de este instrumento, con la

autorización previa de la otra parte, quedando en todo caso obligados a notificar por escrito con acuse de recibido de dicha cesión, lo cual deberá realizar con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la cesión; dicha notificación será por cualquier medio incluido el electrónico. En caso de que alguna de las partes no esté de acuerdo con la cesión podrá dar por terminada la relación contractual. Las partes en su caso cuentan con 15 (quince) días hábiles para dar una respuesta a la otra parte sobre la solicitud de cesión de derechos, así como informar sobre el trámite y las condiciones que deberá de cumplir el tercero al cual **EL CONSUMIDOR** desee otorgar la cesión de derechos y obligaciones del presente Contrato.

Al término de los 15 (quince) días hábiles, la parte que no ha dado una respuesta a respecto a la solicitud de cesión de derechos, se tomará por aceptada.

CLÁUSULA OCTAVA. RESCISIÓN Y CANCELACIÓN

Cualquiera de las Partes podrá dar por rescindido y cancelado el presente Contrato de conformidad con lo establecido en la presente Cláusula, así como en el Anexo.

Son causas de rescisión del presente Contrato las siguientes:

- (i) La terminación, renuncia, revocación o suspensión, por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones o cualquier autoridad gubernamental, de alguna de las concesiones de **EL PROVEEDOR**.
- (ii) En caso de que llegare a existir alguna prohibición o limitación en la legislación aplicable en materia de telecomunicaciones, o bien derivada de algún acuerdo y/o resolución dictada en dicho sentido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones u otra autoridad competente, con posterioridad a la fecha de firma del presente Contrato, que como consecuencia impida la prestación de los Servicios o en caso de alguno o algunos Servicios, la rescisión aplicara solo a éstos;
- (iii) El incumplimiento por cualquiera de las Partes a las obligaciones establecidas en el presente Contrato y su Anexo;
- (iv) En caso de que cualquiera de las Partes se declare o sea declarado en quiebra, suspensión de pagos, concurso mercantil o pretenda suspender sus actividades mediante disolución o liquidación;
- (v) En caso de que, por causas ajenas a su voluntad, **EL PROVEEDOR** se encuentre imposibilitado para prestar los servicios de la forma y término convenidos en el presente Contrato.
- (vi) Se lleve a cabo la portabilidad numérica hacia otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.
- (vii) Cuando **EL CONSUMIDOR** utilice el servicio con fines contrarios a los señalados en las leyes o disposiciones legales.
- (viii) **EL CONSUMIDOR** tendrá derecho a rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan en forma anticipada.
- (ix) Cuando la garantía no alcance a cubrir el adeudo que presente **EL CONSUMIDOR** o, cuando este se niegue a entregar dicha garantía.

Son causas de cancelación del presente Contrato las siguientes:

- (i) Cuando cualquiera de las partes ceda sin el consentimiento expreso los derechos y obligaciones derivadas del presente Contrato.
- (ii) En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas a **EL CONSUMIDOR** al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, **EL CONSUMIDOR** podrá

solicitar la cancelación dentro de los 30 días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

Asimismo, el hecho de que las Partes no ejerciten su derecho de rescisión señalado en la presente Cláusula en los términos antes referidos, esto no deberá entenderse como renuncia expresa o tácita de las Partes para ejercitar dicho derecho en caso de que se presenten incumplimientos posteriores o en caso de que el evento de rescisión persista.

En el supuesto de que por causas imputables a alguna de las Partes, la Parte afectada decidiera ejercitar su derecho a rescindir este Contrato o en el Anexo de conformidad con lo estipulado en esta Cláusula o en el Anexo, según sea el caso, dicha rescisión se hará sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para la Parte afectada, y traerá como consecuencia el que las Partes cesen inmediatamente con el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este Contrato o con respecto al Anexo rescindido, según sea el caso. En todo caso, las obligaciones de pago líquidas y exigibles derivadas del presente Contrato y su Anexo por Servicios efectivamente prestados a cargo de **EL CONSUMIDOR**, subsistirán hasta su debida solventación

Una vez presentada cualquier causa de rescisión prevista en este Contrato o en el Anexo, según sea el caso, las Partes se obligan a devolverse, dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles a la fecha de rescisión, toda la información, base de datos, agendas, libros, registros, listas de clientes, disquetes, programas de computación, archivos y en general, toda la documentación propiedad de cada una de ellas que se encuentre en su poder o bajo su control, con respecto al Contrato o al Anexo rescindido, según sea el caso.

CLÁUSULA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD Y AVISO DE PRIVACIDAD

Ninguna de las Partes podrá, durante la vigencia de este Contrato divulgar o comunicar a cualquier tercero, cualquier información general o específica que se haya proporcionado para cumplir con el objeto del presente Contrato. Asimismo, las Partes serán responsables de actos u omisiones que respecto a esta Cláusula llegasen a cometer sus empleados, funcionarios, directores, consultores, subcontratistas, o representantes.

Queda exceptuado de lo anterior la información que: (i) se considere de conocimiento público, (ii) sea desarrollada independientemente por la receptora, sin basarse en la información confidencial recibida por la divulgante, (iii) hubiere sido o que sea recibida, libre de restricción, por cualquier otra fuente que tenga derecho o licencia para divulgar dicha información, (iv) al momento de haberse divulgado la información confidencial a la receptora, ya fuera conocida por ésta sin restricción de uso, según se compruebe documentalmente por la receptora, o (v) requiera ser divulgada por disposición legal o por orden judicial.

EL PROVEEDOR pondrá a disposición de **EL CONSUMIDOR** el Aviso de Privacidad con el objeto de hacerle saber el destino y el objeto que tendrán los datos personales que por virtud de la relación contractual se recaben.

EL PROVEEDOR no realizará llamadas a **EL CONSUMIDOR** con el objeto de promocionar los servicios o paquetes que ofrezca **EL PROVEEDOR**, lo anterior quedará sin efectos siempre que **EL CONSUMIDOR** manifiesta su autorización expresa a través de medios electrónicos.

CLAUSULA DÉCIMA. AVISOS NOTIFICACIONES Y ATENCIÓN A CLIENTES.

Para todo lo relativo o relacionado con el presente Contrato y/o su Anexo y para todas las notificaciones, comunicaciones o avisos que las Partes deban darse en cumplimiento del mismo, éstas designan como sus domicilios convencionales los siguientes:

MARCATEL

Domicilio de Localización:
Avenida San Jerónimo 210 Poniente
Colonia San Jerónimo, C.P. 64640
Monterrey, Nuevo León
Tel. 01 81 4777 7000
RFC: MCO0011173W6
Correo Electrónico: atencionempresarial@marcatel.net
Atención: Representante Legal

EL CONSUMIDOR

Domicilio de localización:
Calle:
Colonia
Ciudad:
Tel.
RFC
Correo Electrónico:
Atención:

Todas las notificaciones o avisos que las Partes deban darse conforme al presente Contrato y/o su Anexo, se efectuarán mediante notificación por cualquier medio, incluido el electrónico que se proporcione, y se considerarán realizadas en la fecha de su recibo, en forma fehaciente, por la Parte a quien van dirigidas y en caso de cambio de domicilio, deberán notificarlo con cuando menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha en que ocurra el cambio, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme al presente Contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra Parte, hasta en tanto se notifique el nuevo domicilio. En caso de que **EL CONSUMIDOR** no cuente con un correo electrónico, las notificaciones se llevarán a cabo en el domicilio establecido en la presente cláusula.

EL PROVEEDOR cuenta con un departamento de Atención al Cliente que pone a disposición de **EL CONSUMIDOR** las 24 horas los 365 días del año a través de la cuenta de correo electrónico atencionempresarial@marcatel.net, o por medio telefónico marcando el número 018000244332. En dicho departamento **EL CONSUMIDOR** podrá levantar cualquier reclamación, queja o atender cualquier consulta relacionada con el servicio de **EL PROVEEDOR**.

CLAUSULA DÉCIMO PRIMERA. INFORMACIÓN CREDITICIA.

EL CONSUMIDOR SI () NO (), autoriza a **EL PROVEEDOR** para que realice las investigaciones crediticias necesarias con las diferentes sociedades de información crediticia que estime convenientes y está consciente y acepta que cualquier documento derivado de dicha investigación quede bajo propiedad de **EL PROVEEDOR**, para efectos de control y cumplimiento a las Reglas Generales a que deberán sujetarse las Sociedades de Información Crediticia a que se refiere el Artículo 33 de la Ley para regular a las Agrupaciones Financieras. La presente autorización estará vigente por el tiempo que dure la prestación de los servicios entre **EL PROVEEDOR** y **EL CONSUMIDOR**. Firma: _____

La información relativa al comportamiento crediticio de **EL CONSUMIDOR** se deberá encontrar debidamente resguardada en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, de igual manera, **EL CONSUMIDOR** SI () NO () autoriza que **EL PROVEEDOR** transfiera al Buró de Crédito su información personal financiera la cual se desprende de la relación jurídica del presente Contrato. Firma: _____

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA. ACUERDO INTEGRAL.

Este Contrato, incluyendo su Anexo(s), constituye el acuerdo integral de prestación de Servicios entre **EL PROVEEDOR** y **EL CONSUMIDOR** con respecto al objeto materia de este Contrato y su Anexo.

El presente contrato celebrado entre **EL PROVEEDOR** y **EL CONSUMIDOR** solamente podrá ser modificado mediante acuerdo entre ambas partes. El consentimiento manifestado entre ambas partes para realizar cualquier cambio podrá manifestarse por cualquier medio incluido el electrónico.

Si **EL PROVEEDOR** realiza una modificación al presente contrato de adhesión o a las condiciones del servicio, notificará a **EL CONSUMIDOR** de conformidad y a través de los medios establecidos en la cláusula décima del presente Contrato, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en la que se lleve a cabo la modificación. En el supuesto de que **EL CONSUMIDOR** no esté de acuerdo con dichas modificaciones podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato al **PROVEEDOR** y en caso de que no las cumpla, a rescindir del mismo

El presente contrato únicamente se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se podrá otorgar por medios electrónicos

EL CONSUMIDOR tendrá el derecho a cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización de **EL PROVEEDOR**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. PORTABILIDAD

EL CONSUMIDOR podrá hacer valer su derecho de solicitar la portabilidad del número de teléfono que le haya asignado **EL PROVEEDOR**.

La portabilidad numérica deberá realizarse en un máximo de 24 (veinticuatro) horas a partir en que **EL CONSUMIDOR** ingrese la solicitud que cumpla con todos los requisitos, conforme a lo dispuesto en las Reglas de Portabilidad Numérica. En caso contrario **EL CONSUMIDOR** tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados al **PROVEEDOR**

La Portabilidad no exentará a los Usuarios de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, el pago de cargos pendientes por servicios efectivamente prestados.

Si la portación a realizar por parte de **EL CONSUMIDOR** hacia **EL PROVEEDOR** no se ejecuta en los plazos establecidos o en la fecha comprometida por **EL PROVEEDOR** previamente pactada con **EL CONSUMIDOR**, no se preste conforme a las disposiciones administrativas que resulten aplicables, este último tendrá el derecho de exigir el pago de la pena convencional que no será superior al 20% de la facturación mensual, conforme a lo señalado en el presente Contrato, o en su defecto podrá cancelar el servicio sin penalización alguna.

Será causa de cancelación del servicio de Voz la ejecución de la portabilidad.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN DE LOS USUARIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

EL PROVEEDOR pondrá a disposición de todas las personas con alguna discapacidad las herramientas necesarias para que puedan estar informados de los servicios de telecomunicaciones que **EL PROVEEDOR** presenta al público, así como también sobre todos los derechos y obligaciones que se desprenden del presente Contrato. Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

EL PROVEEDOR reconoce que ofrecerá el servicio a toda aquella persona que lo solicite, siempre de una manera equitativa sin que se presenten distinciones o privilegios que hagan posible alguna discriminación hacia su persona.

El presente Contrato se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados de las Partes, en la Ciudad de _____, el día _____.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 145-2017 de fecha 23 de junio del año 2017. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de **EL CONSUMIDOR**, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

EL CONSUMIDOR si () no () acepta que **EL PROVEEDOR** ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato.
Firma de **EL CONSUMIDOR** _____

EL CONSUMIDOR si () no () acepta que **EL PROVEEDOR** le envíe publicidad sobre bienes y servicios.
Firma de **EL CONSUMIDOR** _____

EL PROVEEDOR
MARCATEL COM, S.A. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Por: _____
Cargo: Representante Legal

Por: _____
Cargo: _____

ANEXO VOZ

AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO, EL “ANEXO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MARCATEL COM, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____ ; Y POR LA OTRA PARTE _____ , A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “EL CONSUMIDOR”

Glosario

LDM: Larga Distancia Mundial

IPPBX: Es un equipo de comunicaciones diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.

Troncal SIP: es un servicio ofrecido por un proveedor de telecomunicaciones que permite a negocios que tienen instalado un IPPBX, el usar servicios VoIP a través Internet.

Troncal Digital: medio de acceso a la Red Telefónica Pública Conmutada, para efectuar y recibir llamadas tanto de telefonía local como de Larga Distancia. Es una línea telefónica que es entregada multiplexada en un enlace tipo E1, utilizando diferentes medios de acceso, principalmente cobre. La capacidad de un E1 es de 30 canales (cada canal tiene 64Kbps), por lo que puede transportar un máximo de 30 troncales digitales.

Troncal Virtual: Es una troncal SIP que se entrega sobre un acceso de internet con **EL PROVEEDOR** o con cualquier otro proveedor.

Troncal Dedicada: Es una troncal SIP que se entrega sobre un acceso de internet o Ethernet (L2L) de **EL PROVEEDOR**.

Punto de demarcación: Representa los límites entre la responsabilidad de **EL PROVEEDOR** de servicios y la de **EL CONSUMIDOR**.

Última milla: Tramo final de una línea de comunicación, es la parte de la red conecta a los usuarios finales a las redes de las operadoras de telecomunicaciones.

Mbps: Megabit por segundo, unidad utilizada para cuantificar un caudal de datos.

IP Pública: Dirección IP que se utiliza para salir a Internet.

Servidor: Equipo que puede ser utilizado para diferentes funciones aplicativos o de red, su función es proporcionar recursos a una serie de usuarios.

Ruteador: Dispositivo de red que opera en la capa 3 del modelo OSI, permite que varias redes u ordenadores se conecten entre sí.

SERVICIOS

Dirección de instalación

Calle		Número	
Colonia		Código Postal	
Ciudad		Estado	

Gastos de Instalación

Servicio	Cantidad	Precio	Importe	Descuento
		\$	\$	%
		\$	\$	%

 SERVICIOS DE VOZ

EL PROVEEDOR se compromete a prestar a **EL CONSUMIDOR** el servicio de voz de conformidad a lo siguiente:

Rentas Servicio de Voz

Servicio	Cantidad	Precio	Importe	Descuento
		\$	\$	%

DESTINO	TARIFAS con Impuestos
Llamada a números fijos dentro del territorio nacional (tarifa por minuto)	\$
Llamada a números móviles dentro del territorio nacional (tarifa por minuto.)	\$
Llamadas Conectividad a USA/CAN (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Llamadas Conectividad a Cuba (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Llamadas Conectividad a INMARSAT (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Llamadas Conectividad a Centroamérica (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Llamadas Conectividad a Sudamérica (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Llamadas Conectividad a Resto del Mundo (tarifa por minuto o fracción.)	\$
Conectividad 01800 nacional	\$
Conectividad 01800 caseta	\$

Todas las tarifas están expresadas en Pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

POLITICA DE USO PARA EL SERVICIO DE TRONCAL SIP DEDICADA/VIRTUAL
1. POLITICAS DE USO DE TELEFONÍA.

Se informa que el uso de servicio telefónico por parte de **EL CONSUMIDOR** implica su aceptación y conformidad con lo siguiente.

- Que el uso de cualquier información obtenida a través del servicio es bajo riesgo y responsabilidad de **"EL CONSUMIDOR"**.
- En relación a los servicios de telefonía del presente contrato queda prohibida la venta o reventa del servicio de telefonía por parte de **"EL CONSUMIDOR"** a un tercero ya sea de forma directa o indirecta, prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico conmutado en otra Ciudad o País, así como realizar actividades de regreso de llamadas (call-back) y puenteo de llamadas (By-Pass) así como cualquier otra práctica irregular establecida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones o la ley subjetiva a la materia. En caso de que se detecte dicha actividad en el servicio de **"EL CONSUMIDOR"** procederá a dar aviso de manera inmediata y procederá a la suspensión del servicio, sin responsabilidad legal para **"EL PROVEEDOR"**, quien se reserva el derecho de dar vista a las autoridades competentes.

En caso de que se detecte la reventa de los servicios de telefonía por parte del **"EL CONSUMIDOR"** se procederá a dar vista a las autoridades competentes.

Se entiende por (By-Pass), en relación a los servicios de telefonía del presente contrato a la transmisión de tráfico público conmutado que realiza **“EL CONSUMIDOR”** cuando este tráfico se origina o termina en un número asignado al servicio local provisto por **“EL PROVEEDOR”**, lo cual implica de facto el evadir el pago de la tarifa de interconexión al operador local, en este caso **“EL PROVEEDOR”**.

Se entiende por “regeneración” la transmisión de tráfico público conmutado entrante manipulado por **“EL CONSUMIDOR”** de tal forma que se termine a través del número asignado al servicio provisto por **“EL PROVEEDOR”**, lo cual constituiría una evasión de pago de la tarifa de interconexión al operador local, en este caso **“EL PROVEEDOR”**.

En el supuesto que **“EL CONSUMIDOR”** realice alguna de las actividades mencionadas en esta cláusula **EL PROVEEDOR** dará aviso a las autoridades competentes.

CONDICIONES PARTICULARES PARA LOS SERVICIOS DE VOZ

A) La duración de cada llamada será cobrada (AGREGAR SI SERÁ POR MUNUTO O SEGUNDO) de conformidad con la tarifa aceptada por **EL CONSUMIDOR** y que se encuentren debidamente registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

B) En caso de ser necesarias adecuaciones del sitio adicionales a las ya presupuestadas y descritas en el presente anexo, tales como canalización, cableado, eléctrico, ambiental y de espacio, estas deberán ser realizadas en forma independiente y por cuenta de **EL CONSUMIDOR**, de conformidad con las especificaciones que las partes acuerden en el sitio.

La instalación de los servicios contratados por **EL CONSUMIDOR** no comprende obra civil ni adecuación alguna en el domicilio de la instalación.

C) En caso de ser necesarias adecuaciones para la recepción del Acceso Local (Planta Interna o Planta Externa.), estas deberán ser realizadas en forma independiente y por cuenta de **EL CONSUMIDOR**.

EL CONSUMIDOR deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; **EL CONSUMIDOR** reconoce que **EL PROVEEDOR** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **EL CONSUMIDOR** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas., **EL CONSUMIDOR** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas.

Los equipos nuevos propiedad de **EL CONSUMIDOR**, deberán contar con las especificaciones señaladas en el Contrato Marco.

F) El equipo propiedad de **EL CONSUMIDOR** deberá de tener capacidad y estar preparado recibir troncales SIP, Virtual o Dedicada, de conformidad con la propuesta que previamente a la contratación de los servicios le sea entregada.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE VOZ

Las partes acuerdan que la vigencia del presente Anexo para los servicios de voz será de manera indefinida y podrá ser rescindido por cualquiera de las partes.

A. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad de \$ _____ (_____), por concepto de la prestación del servicio contratado, según el presente anexo, más el consumo mensual excedente por concepto de los servicios recibidos que **EL PROVEEDOR** le proporciona a **EL CONSUMIDOR**. Las partes acuerdan que dichos importes incluyen aquellos

- impuestos aplicables o inherentes a la prestación del servicio. Todos los precios están expresados y deberán ser pagados en Pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- B. Para efectos de pago por la recepción de los servicios, **EL PROVEEDOR** entregará al **EL CONSUMIDOR**, en el domicilio o correo electrónico previamente autorizado por **EL CONSUMIDOR**, a más tardar 10 (diez) días naturales previos a la fecha de vencimiento, una factura por los Servicios respecto del mes inmediato siguiente.
 - C. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagarle a **EL PROVEEDOR** el importe de las tarifas y demás cargos que se encuentren autorizados bajo el presente Anexo como contraprestación por los Servicios objeto del Contrato, en la fecha límite de pago establecida en la Factura.
 - D. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad que resulte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo respectivo.
 - E. Una vez instalados y entregados los servicios, **EL PROVEEDOR** comenzará a facturar los servicios contratados por **EL CONSUMIDOR** y este último se obliga a pagar por los servicios recibidos a partir recibir efectivamente los servicios.
 - F. **EL PROVEEDOR** podrá cambiar las condiciones de contratación por **EL CONSUMIDOR**, previa notificación por escrito al **PROVEEDOR** con al menos 15 días de anticipación. En el entendido de que **EL CONSUMIDOR** no se encuentre de acuerdo con dichos cambios, podrá dar por cancelado el presente Anexo Marco con 15 días posteriores a que entren en vigor dichas modificaciones.
 - G. **EL PROVEEDOR**, previa notificación que realice con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, tendrá el derecho de interrumpir la prestación de los Servicios objeto del presente Anexo cuando sea necesaria la verificación o mantenimiento del servicio
 - H. Las Partes convienen en que **EL PROVEEDOR** hace entrega de los Servicios de conformidad con la regulación vigente, nacional en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor. **EL PROVEEDOR** no tendrá responsabilidad alguna por el mal uso, uso contrario a especificaciones y/o uso desautorizado que **EL CONSUMIDOR** o los usuarios de **EL CONSUMIDOR** hagan de sus facilidades, línea(s) y/o equipo de telecomunicaciones, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero, que pudieran tener acceso directo o indirecto a las mismas. **EL CONSUMIDOR**, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos.
 - I. **EL CONSUMIDOR** conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios objeto de este Anexo, que no se encuentre debidamente autorizado y homologado para su uso por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de contravenir lo anterior, **EL CONSUMIDOR** deberá pagar a **EL PROVEEDOR** los daños que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del Contrato.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES PARA LOS SERVICIOS ARRIBA DESCRITOS

Además de las obligaciones y derechos establecidas en el presente Anexo, **EL CONSUMIDOR** deberá:

- (i) **EL CONSUMIDOR** está de acuerdo en que está prohibido usar los servicios prestados por **EL PROVEEDOR** con un fin contrario a lo estipulado en los ordenamientos legales o reglamentos aplicables.
- (ii) Cubrir a **EL PROVEEDOR** los cargos por reanudación del Servicio que se generen, en el caso de que se haya suspendido el Servicio en los términos del presente Anexo y/o el Contrato, los cuales podrán ser consultados por **EL CONSUMIDOR** en los centros de atención que **EL PROVEEDOR** ponga a su disposición.

EL PROVEEDOR deberá:

- a) Instalar, mantener y operar la Red y el Equipo de **EL PROVEEDOR**, garantizando un máximo de eficiencia hasta el punto de demarcación.
- b) Iniciar la prestación del Servicio dentro del plazo y en el lugar establecido en el presente Anexo, contado a partir de la fecha en que **EL CONSUMIDOR** haya recibido los Servicios.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ

En el evento de que **EL CONSUMIDOR** haya solicitado un cambio de domicilio del lugar en donde se presten los Servicios aquí establecidos y previamente presupuestado y autorizado por **EL CONSUMIDOR**, y en la nueva ubicación no sea posible técnicamente por parte de **EL PROVEEDOR** prestar dichos Servicios contratados y/o las nuevas adecuaciones y presupuesto que **EL PROVEEDOR** tenga que ejecutar en el nuevo sitio de entrega del servicio no sean aprobadas por **EL CONSUMIDOR** y por consiguiente decida no utilizar los Servicios en el domicilio original, el presente Anexo se dará por terminado como si lo hubiera solicitado **EL CONSUMIDOR**.

EL PROVEEDOR podrá dar por terminado anticipadamente el presente Anexo en forma automática, sin responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad con lo siguiente:

- (i) Cuando, al momento de efectuar la instalación por razones técnicas de cobertura no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.
- (ii) Cuando **EL CONSUMIDOR** se niegue a seguir las recomendaciones que **EL PROVEEDOR** le ha hecho saber debidamente por escrito, y que estas negligencias tengan como consecuencia que **EL PROVEEDOR** no pueda prestar el servicio de una manera óptima o como se establece en el presente Anexo Marco.

El presente Contrato se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados de las Partes, en la Ciudad de _____, el día _____.

EL PROVEEDOR
EL PROVEEDOR COM, S.A. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Por:
Cargo: Representante Legal

Por:
Cargo:

ANEXO LINEAS PRIVADAS

AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO, EL “ANEXO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MARCATEL COM, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____ ; Y POR LA OTRA PARTE _____ , A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “EL CONSUMIDOR”

GLOSARIO

Carrier Ethernet E-LAN: E-LAN Marcatel brinda la posibilidad de mantener conectividad como una misma red local de datos entre los edificios remotos de nuestros clientes, ofreciendo cobertura en México y Estados Unidos.

Carrier Ethernet E-Line: Servicio punto a punto con un ancho de banda dedicado

IP Pública: Dirección IP que se utiliza para salir a Internet.

Línea Privada: significa la red privada propiedad de **EL PROVEEDOR** y/o de terceros con los que tenga convenio, para la transmisión de voz, datos y/o video, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato. **EL PROVEEDOR** se hará responsable en todo momento por el mantenimiento de su red, y realizará las gestiones necesarias para el debido mantenimiento de las redes de los terceros con los que tenga convenio, con la finalidad que se presten con la calidad ofrecida a **EL CONSUMIDOR**.

Mbps: Megabit por segundo, unidad utilizada para cuantificar un caudal de datos.

Punto de demarcación: Representa los límites entre la responsabilidad de **EL PROVEEDOR** de servicios y la del cliente.

Servidor: Equipo que puede ser utilizado para diferentes funciones aplicativos o de red, su función es proporcionar recursos a una serie de usuarios.

Ruteador: Dispositivo de red que opera en la capa 3 del modelo OSI, permite que varias redes u ordenadores se conecten entre sí.

Última milla: Tramo final de una línea de comunicación, es la parte de la red conecta a los usuarios finales a las redes de las operadoras de telecomunicaciones.

SERVICIOS

El Servicio que se brindará por parte de **EL PROVEEDOR** será:

[] Línea Privada [] Carrier Ethernet E-LAN

Tarifas Instalación:

Punta A	Punta B	Gastos de Instalación	Descuento	Total
		\$	%	\$
		\$	%	\$

Tarifas Rentas:

Punta A	Punta B	Precio mensual por enlace completo con ambas puntas.
		\$
		\$

Precios		Tiempo de Implementación	
Cargo de Instalación	\$	ID de Cotización de EL PROVEEDOR	
Renta Mensual	\$		
Cargos de adecuaciones	\$		

Configuración del Servicio			
Servicio	Línea Privada Nacional (Ethernet)		
	SITIO A	SITIO Z	
Capacidad	Mbps		
Interfaz Sitio A		Interfaz Sitio Z	
Punto de Demarcación Sitio A		Punto de Demarcación Sitio Z	
Tipo de Acceso de última milla		Tipo de Acceso de última milla	
Ancho de banda de última milla		Ancho de banda de última milla	

Información de los Sitios				
	SITIO A		SITIO Z	
Nombre del Sitio		Nombre del Sitio		
Domicilio		Domicilio		
Ciudad		Ciudad		
Estado:		Estado		
Código Postal		Código Postal		
País		País		
Contacto Técnico		Contacto Técnico		
Teléfono Fijo y Móvil del Contacto Técnico		Teléfono Fijo y Móvil del Contacto Técnico		
e-mail del Contacto Técnico		e-mail del Contacto Técnico		
Comentarios				

Para la configuración de VLANs el cliente puede sugerir la VLAN a utilizar, pero estará sujeto a la disponibilidad de VLANs por parte del **EL PROVEEDOR**.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE LÍNEAS PRIVADAS

Las partes acuerdan que la vigencia del presente Anexo para los servicios de líneas privadas será de manera indefinida y podrá ser rescindido por cualquiera de las partes.

- A. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad de \$ _____ (_____), por concepto de la prestación del servicio contratado, según el presente anexo, más el

- consumo mensual excedente por concepto de los servicios recibidos que **EL PROVEEDOR** le proporciona a **EL CONSUMIDOR**. Las partes acuerdan que dichos importes incluyen aquellos impuestos aplicables o inherentes a la prestación del servicio. Todos los precios están expresados y deberán ser pagados en Pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- B. Para efectos de pago por la recepción de los servicios, **EL PROVEEDOR** entregará al **EL CONSUMIDOR**, en el domicilio o correo electrónico previamente autorizado por **EL CONSUMIDOR**, a más tardar 10 (diez) días naturales previos a la fecha de vencimiento, una factura por los Servicios respecto del mes inmediato siguiente.
 - C. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagarle a **EL PROVEEDOR** el importe de las tarifas y demás cargos que se encuentren autorizados bajo el presente Anexo como contraprestación por los Servicios objeto del Contrato, en la fecha límite de pago establecida en la Factura.
 - D. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad que resulte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo respectivo.
 - E. Una vez instalados y entregados los servicios, **EL PROVEEDOR** comenzará a facturar los servicios contratados por **EL CONSUMIDOR** y este último se obliga a pagar por los servicios recibidos a partir recibir efectivamente los servicios.
 - F. **EL PROVEEDOR** podrá cambiar los precios o la cantidad de servicios contratados por **EL CONSUMIDOR**, previa notificación por escrito al **PROVEEDOR** con al menos 15 días de anticipación. En el entendido de que **EL CONSUMIDOR** no se encuentre de acuerdo con dichos cambios, podrá dar por cancelado el presente Anexo Marco con 15 días posteriores a que entren en vigor dichas modificaciones.
 - G. **EL PROVEEDOR**, previa notificación que realice con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, tendrá el derecho de interrumpir la prestación de los Servicios objeto del presente Anexo cuando sea necesaria la verificación o mantenimiento del servicio
 - H. Las Partes convienen en que **EL PROVEEDOR** hace entrega de los Servicios de conformidad con la regulación vigente, nacional en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor. **EL PROVEEDOR** no tendrá responsabilidad alguna por el mal uso, uso contrario a especificaciones y/o uso desautorizado que **EL CONSUMIDOR** o los usuarios de **EL CONSUMIDOR** hagan de sus facilidades, línea(s) y/o equipo de telecomunicaciones, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero, que pudieran tener acceso directo o indirecto a las mismas. **EL CONSUMIDOR**, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos.
 - I. **EL CONSUMIDOR** conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios objeto de este Anexo, que no se encuentre debidamente autorizado y homologado para su uso por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de contravenir lo anterior, **EL CONSUMIDOR** deberá pagar a **EL PROVEEDOR** los daños que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del Contrato.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES PARA LOS SERVICIOS ARRIBA DESCRITOS

Además de las obligaciones y derechos establecidas en el presente Anexo, **EL CONSUMIDOR** deberá:

- I. **EL CONSUMIDOR** está de acuerdo en que está prohibido usar los servicios prestados por **EL PROVEEDOR** con un fin contrario a lo estipulado en los ordenamientos legales o reglamentos aplicables.

- II. Cubrir a **EL PROVEEDOR** todos los cargos por pagos extemporáneos, y/o comisiones por reanudación del Servicio que se generen, en el caso de que se haya suspendido el Servicio en los términos del presente Anexo y/o el Contrato, los cuales podrán ser consultados por **EL CONSUMIDOR** en los centros de atención que **EL PROVEEDOR** ponga a su disposición.

EL PROVEEDOR deberá:

- c) Instalar, mantener y operar la Red y el Equipo de **EL PROVEEDOR**, garantizando un máximo de eficiencia hasta el punto de demarcación.
- d) Iniciar la prestación del Servicio dentro del plazo y en el lugar establecido en el presente Anexo, contado a partir de la fecha en que **EL CONSUMIDOR** haya recibido los Servicios.

RESCISIÓN DEL SERVICIO DE LÍNEAS PRIVADAS

En el evento de que **EL CONSUMIDOR** haya solicitado un cambio de domicilio del lugar en donde se presten los Servicios aquí establecidos y previamente presupuestado y autorizado por **EL CONSUMIDOR**, y en la nueva ubicación no sea posible técnicamente por parte de **EL PROVEEDOR** prestar dichos Servicios contratados y/o las nuevas adecuaciones y presupuesto que **EL PROVEEDOR** tenga que ejecutar en el nuevo sitio de entrega del servicio no sean aprobadas por **EL CONSUMIDOR** y por consiguiente decida no utilizar los Servicios en el domicilio original, el presente Anexo se dará por terminado como si lo hubiera solicitado **EL CONSUMIDOR**.

EL PROVEEDOR podrá dar por terminado anticipadamente el presente Anexo en forma automática, sin responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad con lo siguiente:

- (i) Cuando, al momento de efectuar la instalación por razones técnicas de cobertura no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.
- (ii) Cuando **EL CONSUMIDOR** se niegue a seguir las recomendaciones que **EL PROVEEDOR** le ha hecho saber debidamente por escrito, y que estas negligencias tengan como consecuencia que **EL PROVEEDOR** no pueda prestar el servicio de una manera óptima o como se establece en el presente Anexo Marco.

El presente Contrato se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados de las Partes, en la Ciudad de _____, el día _____.

EL PROVEEDOR
EL PROVEEDOR COM, S.A. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Por:
Cargo: Representante Legal

Por:
Cargo:

ANEXO DATOS

AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO, EL “ANEXO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MARCATEL COM, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR ; Y POR LA OTRA PARTE , A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “EL CONSUMIDOR”

SERVICIOS

CLÁUSULAS DE EQUIPAMIENTO

Internet dedicado: Es un servicio de acceso a Internet a través de un puerto IP Ethernet que le proporciona al cliente un ancho de banda dedicado para acceso a internet.

IP Pública: Dirección IP que se utiliza para salir a Internet.

Mbps: Megabit por segundo, unidad utilizada para cuantificar un caudal de datos.

Punto de demarcación: Representa los límites entre la responsabilidad de **EL PROVEEDOR** de servicios y la del cliente.

Ruteador: Dispositivo de red que opera en la capa 3 del modelo OSI, permite que varias redes u ordenadores se conecten entre sí.

Servidor: Equipo que puede ser utilizado para diferentes funciones aplicativos o de red, su función es proporcionar recursos a una serie de usuarios.

Última milla: Tramo final de una línea de comunicación, es la parte de la red conecta a los usuarios finales a las redes de las operadoras de telecomunicaciones.

SERVICIOS DE DATOS

EL PROVEEDOR se compromete a prestar a **EL CONSUMIDOR** el servicio de DATOS, servicio que consiste en el medio de conexión entre dos o más lugares con el propósito de transmitir o recibir información de datos de conformidad a lo siguiente:

Dirección de Instalación

Calle		Número	
Colonia		Código Postal	
Entrecalles			
Ciudad		Estado	

Consumo base (el del paquete seleccionado)	Mbps
Tope de consume (límite de paquete seleccionado)	Mbps
Cantidad de Circuitos	
Cantidad de Direcciones IP	Bloque de direcciones de IP's públicas
Renta Mensual	\$
Mbps Adicional	\$

CONDICIONES PARTICULARES PARA LOS SERVICIOS DE DATOS

A).- **EL CONSUMIDOR** reconoce y acepta que **EL PROVEEDOR** no opera o controla el servicio de datos y/o Internet y que todos los productos, información o servicios disponibles en Internet son ofrecidos por terceras partes, aun así **EL PROVEEDOR** es el único responsable frente a los usuarios por la prestación del servicio de datos. **EL CONSUMIDOR** asume toda responsabilidad y riesgo que derive del uso que le dé al servicio de Internet que le proporciona **EL PROVEEDOR**. En relación a cualquier comercialización, información o suministro de servicios a través de Internet, **EL PROVEEDOR** y sus filiales no serán responsables de la idoneidad de los productos que se adquieran, ni de la comerciabilidad de los productos o servicios que se anuncian, ni de ningún daño o perjuicio derivado directa o indirectamente de cualquiera de dichas transacciones.

EL PROVEEDOR manifiesta y **EL CONSUMIDOR** reconoce que **EL PROVEEDOR** no tiene acceso a la información transmitida a través de la Red y/o a través de los servicios objeto del presente Servicio de Datos, por lo que **EL PROVEEDOR** no será responsable de pérdidas, acceso no autorizado, alteración, robo, destrucción o desviación de dicha información.

Bajo ninguna circunstancia **EL PROVEEDOR**, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad de **EL CONSUMIDOR** para utilizar el servicio de Internet proporcionado por **EL PROVEEDOR** o acceder a la Red de Internet o a cualquier parte del mismo; o por la dependencia de **EL CONSUMIDOR** sobre la información, contenido o uso de la misma; por servicios o productos referidos, localizados o adquiridos a través del servicio de Internet proporcionado por **EL PROVEEDOR**; o por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, accesos no autorizados a sus servidores, defectos, o cualquier falla en el desempeño de la red global de Internet.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE DATOS

Las partes acuerdan que la vigencia del presente Anexo para los servicios de datos será de manera indefinida y podrá ser rescindido por cualquiera de las partes.

- A. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad de \$ _____ (_____), por concepto de la prestación del servicio contratado, según el presente anexo, más el consumo mensual excedente por concepto de los servicios recibidos que **EL PROVEEDOR** le proporciona a **EL CONSUMIDOR**. Las partes acuerdan que dichos importes incluyen aquellos impuestos aplicables o inherentes a la prestación del servicio. Todos los precios están expresados y deberán ser pagados en Pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- B. Para efectos de pago por la recepción de los servicios, **EL PROVEEDOR** entregará al **EL CONSUMIDOR**, en el domicilio o correo electrónico previamente autorizado por **EL CONSUMIDOR**, a más tardar 10 (diez) días naturales previos a la fecha de vencimiento, una factura por los Servicios respecto del mes inmediato siguiente.
- C. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagarle a **EL PROVEEDOR** el importe de las tarifas y demás cargos que se encuentren autorizados bajo el presente Anexo como contraprestación por los Servicios objeto del Contrato, en la fecha límite de pago establecida en la Factura.
- D. **EL CONSUMIDOR** se obliga a pagar mensualmente a **EL PROVEEDOR** la cantidad que resulte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo respectivo.
- E. Una vez instalados y entregados los servicios, **EL PROVEEDOR** comenzará a facturar los servicios contratados por **EL CONSUMIDOR** y este último se obliga a pagar por los servicios recibidos a partir recibir efectivamente los servicios.

- F. **EL PROVEEDOR** podrá cambiar los precios o la cantidad de servicios contratados por **EL CONSUMIDOR**, previa notificación por escrito al **PROVEEDOR** con al menos 15 días de anticipación. En el entendido de que **EL CONSUMIDOR** no se encuentre de acuerdo con dichos cambios, podrá dar por cancelado el presente Anexo Marco con 15 días posteriores a que entren en vigor dichas modificaciones.
- G. **EL PROVEEDOR**, previa notificación que realice con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, tendrá el derecho de interrumpir la prestación de los Servicios objeto del presente Anexo cuando sea necesaria la verificación o mantenimiento del servicio
- H. Las Partes convienen en que **EL PROVEEDOR** hace entrega de los Servicios de conformidad con la regulación vigente, nacional en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor. **EL PROVEEDOR** no tendrá responsabilidad alguna por el mal uso, uso contrario a especificaciones y/o uso desautorizado que **EL CONSUMIDOR** o los usuarios de **EL CONSUMIDOR** hagan de sus facilidades, línea(s) y/o equipo de telecomunicaciones, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero, que pudieran tener acceso directo o indirecto a las mismas. **EL CONSUMIDOR**, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos.
- I. **EL CONSUMIDOR** conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la prestación de los Servicios objeto de este Anexo, que no se encuentre debidamente autorizado y homologado para su uso por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de contravenir lo anterior, **EL CONSUMIDOR** deberá pagar a **EL PROVEEDOR** los daños que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del Contrato.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES PARA LOS SERVICIOS ARRIBA DESCRITOS

Además de las obligaciones y derechos establecidas en el presente Anexo, **EL CONSUMIDOR** deberá:

- (i) **EL CONSUMIDOR** está de acuerdo en que está prohibido usar los servicios prestados por **EL PROVEEDOR** con un fin contrario a lo estipulado en los ordenamientos legales o reglamentos aplicables.
- (ii) Cubrir a **EL PROVEEDOR** todos los cargos por pagos extemporáneos, y/o comisiones por reanudación del Servicio que se generen, en el caso de que se haya suspendido el Servicio en los términos del presente Anexo y/o el Contrato, los cuales podrán ser consultados por **EL CONSUMIDOR** en los centros de atención que **EL PROVEEDOR** ponga a su disposición.

EL PROVEEDOR deberá:

- e) Instalar, mantener y operar la Red y el Equipo de **EL PROVEEDOR**, garantizando un máximo de eficiencia hasta el punto de demarcación.
- f) Iniciar la prestación del Servicio dentro del plazo y en el lugar establecido en el presente Anexo, contado a partir de la fecha en que **EL CONSUMIDOR** haya recibido los Servicios.

RESCISIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

En el evento de que **EL CONSUMIDOR** haya solicitado un cambio de domicilio del lugar en donde se presten los Servicios aquí establecidos y previamente presupuestado y autorizado por **EL CONSUMIDOR**, y en la nueva ubicación no sea posible técnicamente por parte de **EL PROVEEDOR** prestar dichos Servicios contratados y/o las nuevas adecuaciones y presupuesto que **EL PROVEEDOR** tenga que ejecutar en el nuevo sitio de entrega del servicio no sean aprobadas por **EL CONSUMIDOR** y por consiguiente decida no

utilizar los Servicios en el domicilio original, el presente Anexo se dará por terminado como si lo hubiera solicitado **EL CONSUMIDOR**.

EL PROVEEDOR podrá dar por terminado anticipadamente el presente Anexo en forma automática, sin responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial de conformidad con lo siguiente:

- (i) Cuando, al momento de efectuar la instalación por razones técnicas de cobertura no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.
- (ii) Cuando **EL CONSUMIDOR** se niegue a seguir las recomendaciones que **EL PROVEEDOR** le ha hecho saber debidamente por escrito, y que estas negligencias tengan como consecuencia que **EL PROVEEDOR** no pueda prestar el servicio de una manera óptima o como se establece en el presente Anexo Marco.

El presente Contrato se firma por duplicado, por los representantes debidamente facultados de las Partes, en la Ciudad de _____, el día _____.

EL PROVEEDOR
EL PROVEEDOR COM, S.A. DE C.V.

EL CONSUMIDOR

Por:
Cargo: Representante Legal

Por:
Cargo: