

Contenido

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO).	2
DECLARACIONES	2
I. DE "TELNOR"	2
II. DEL "CONSUMIDOR"	2
III. DE LAS PARTES	2
CLÁUSULAS	2
PRIMERA. OBJETO	2
SEGUNDA. PRECIO, TARIFAS, CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS	4
TERCERA. ACCESIBILIDAD Y TRATO EQUITATIVO	5
CUARTA. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	5
QUINTA. PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	5
SEXTA. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	6
SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS	6
OCTAVA. RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS	7
NOVENA. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS	7
DECIMA. CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR	7
DÉCIMA PRIMERA. DATOS PERSONALES	7
DÉCIMA SEGUNDA. DURACIÓN	8
DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN	8
DÉCIMA CUARTA. RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN	9
DÉCIMA QUINTA. SUBCONTRATACIÓN	9
DÉCIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS	9
DÉCIMA SÉPTIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	9
DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	9
DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS CONVENCIONALES	10
VIGÉSIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL	10
VIGÉSIMA PRIMERA. SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN	10
VIGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN	11
VIGÉSIMA TERCERA. SUSTITUCIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN	11
VIGÉSIMA CUARTA. CONSENTIMIENTOS	11

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA MERCADO RESIDENCIAL Y COMERCIAL (MASIVO) QUE CELEBRAN TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELNOR") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS ADJUNTA, LA CUAL DEBIDAMENTE FIRMADA FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO (EN LO SUCESIVO EL "CONSUMIDOR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. El apoderado de "TELNOR" declara que:

- a) Su representada es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Cuenta con facultades suficientes para celebrar este Contrato, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.
- c) El Registro Federal de Contribuyentes de su representada es TNO8105076Q8.
- d) Señala como domicilio convencional el ubicado en Av. Pío Pico No. 1525 Zona Centro, C.P. 22000, Tijuana, Baja California.
- e) El número telefónico de atención es el 8001232222.

II. El "CONSUMIDOR" declara que:

- a) Todos los datos asentados en la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) son ciertos.
- b) Es económicamente solvente para cumplir las obligaciones establecidas a su cargo en este Contrato.
- c) Ha recibido de TELNOR toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar al amparo del presente instrumento.
- d) Está de acuerdo en que los Servicios que desea contratar quedarán sujetos a los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento, las CONDICIONES DEL SERVICIO y las tarifas registradas aplicables al momento de la contratación.
- e) Conoce el Código de Prácticas Comerciales aplicable a los SERVICIOS registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que está disponible para su consulta en www.telnor.com y en los Centros de Atención Telnor.

III. Las PARTES declaran que:

- a) En lo sucesivo a TELNOR y al CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las "PARTES".
- b) Hechas las declaraciones que anteceden, las PARTES convienen en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones conforme a los cuales TELNOR prestará al CONSUMIDOR los servicios de telecomunicaciones que contrate mediante la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que al efecto se celebre(n) las PARTES (en lo sucesivo los SERVICIOS). TELNOR podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los SERVICIOS que éste considere convenientes, pudiendo el CONSUMIDOR contratar dichos planes o paquetes mediante la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente. TELNOR prestará los SERVICIOS cumpliendo con: (a) los estándares de calidad acordados con el CONSUMIDOR, (b) las disposiciones legales vigentes, (c) los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, y (d) en su caso los estándares ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros. El CONSUMIDOR podrá contratar o solicitar los SERVICIOS a través de cualquiera de los siguientes canales: i) Centros de Atención Telnor; ii) vía Internet, mediante contratación en línea y/o a través de medios electrónicos; y iii) vía telefónica.

TELNOR es el único responsable frente al CONSUMIDOR por la prestación de los SERVICIOS contratados al amparo de este Contrato.

La(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) que celebren las PARTES formará(n) parte integrante de este Contrato.

El CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS que ofrece TELNOR y/o el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO y/o los domicilios de los Centros de Atención Telnor, a través de la página www.telnor.com.

El CONSUMIDOR podrá consultar en los Centros de Atención TELNOR en el mapa de cobertura aplicable a los SERVICIOS. Todos los SERVICIOS empaquetados por TELNOR podrán ser contratados de forma individual y desagregada de conformidad con el precio y/o las tarifas registradas ante el IFT.

El CONSUMIDOR podrá solicitar servicios adicionales a los originalmente contratados, en los Centros de Atención Telnor, vía telefónica en los números indicados, en www.telnor.com y/o a través de medios electrónicos, dichos servicios podrán cancelarse en cualquier momento, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su solicitud inicial sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que los SERVICIOS que contrate con TELNOR a través de la(s) SOLICITUD(ES) DE SERVICIO (S), se proporcionarán de conformidad con: (1) el presente Contrato, (2) las CONDICIONES DEL SERVICIO, (3) los estándares de calidad acordados, y (4) las disposiciones legales vigentes.

TELNOR no podrá exigir que el CONSUMIDOR adquiera un bien, valor o que contrate un servicio adicional o cualquier otro servicio como condición para proporcionarle el SERVICIO solicitado o la continuación de los mismos, salvo que existan condiciones técnicas ineludibles, las cuales serán informadas al CONSUMIDOR al momento de llevar a cabo la contratación de los SERVICIOS.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que al realizar cualquier solicitud, activación, instalación, acceso de SERVICIOS con contraseña, o el pago de los SERVICIOS, dicho(s) acto(s) o hecho(s) constituye(n) una manifestación indubitable de su voluntad, tanto en lo que respecta a la contratación de tal(es) SERVICIO(S), cómo para someterse expresamente a los términos y condiciones del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables, lo anterior siempre que sea confirmado a través de medios físicos, electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología, en términos de lo establecido por el numeral 6.2.6 de la NOM 184.

El CONSUMIDOR cuenta con un plazo de 12 (doce) meses para reportar a TELNOR la existencia de un cargo no reconocido en la factura correspondiente. TELNOR suspenderá el cobro de los cargos en aclaración mientras se realiza la investigación del cargo no reconocido. Concluida la investigación y en caso de resultar procedente, TELNOR realizará el descuento o bonificación del cargo respectivo en el siguiente ciclo de facturación.

El CONSUMIDOR tiene el derecho de pedir la devolución de los cargos respectivos o de solicitar la bonificación en el siguiente ciclo de facturación, mediante la presentación de una solicitud escrita en cualquiera de los Centros de Atención Telnor, en el entendido de que TELNOR realizará la devolución o bonificación correspondiente, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente. La devolución se realizará en el Centro de Atención Telnor donde presentó la solicitud escrita, en días y horas hábiles.

TELNOR reconoce que el CONSUMIDOR puede hacer valer sus derechos conforme a lo establecido en las leyes aplicables. El CONSUMIDOR podrá consultar los SERVICIOS, fecha, formas, lugares de pago y/o los paquetes contratados a TELNOR a través de los siguientes medios: i) factura, ii) plataformas de Internet, iii) medios electrónicos, iv) vía telefónica en los números indicados en www.telnor.com, o v) en los Centros de Atención Telnor.

El CONSUMIDOR tiene derecho a una bonificación o descuento por fallas o interrupciones en la prestación de los SERVICIOS por causas imputables exclusivamente a TELNOR en términos de lo establecido en la cláusula DÉCIMA CUARTA de éste Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.

En términos de lo establecido en su título de concesión, TELNOR podrá prestar sus SERVICIOS en el Estado de Baja California y en el municipio de San Luis Río Colorado, así como en la Ciudad de Sonoyta y sus áreas aledañas, en el Estado de Sonora, lo cual se podrá consultar en los Centros de Atención Telnor o en la página: www.telnor.com.

SEGUNDA. PRECIO, TARIFAS, CONDICIONES DE PAGO E IMPUESTOS.

El precio y/o las tarifas aplicables a los SERVICIOS prestados por TELNOR contarán con registro ante el IFT, y se especificarán en el libro de tarifas. El CONSUMIDOR podrá consultar el libro de tarifas en: (i) los Centros de Atención Telnor, y/o (ii) la página www.telnor.com y (iii) el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT publicado en la siguiente liga: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

TELNOR iniciará el cobro de los SERVICIOS a partir de la fecha en que inicie la prestación de los mismos. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que los SERVICIOS requieran que el CONSUMIDOR realice algún pago inicial por concepto de gastos de instalación, habilitación, migración, activación, entrega o por cualquier otro concepto registrado previamente en el IFT, estos se harán del conocimiento del CONSUMIDOR previo a la contratación de los SERVICIOS.

Lo anterior, en el entendido de que TELNOR cobrará al CONSUMIDOR los gastos de instalación una vez que comience la prestación del SERVICIO.

En las CONDICIONES DEL SERVICIO se establecerá: i) la forma en que se prestarán los SERVICIOS; y ii) la forma en que se aplicarán los precios y/o tarifas registradas.

TELNOR remitirá mensualmente y de forma gratuita al domicilio del CONSUMIDOR la factura correspondiente vía correo o mensajería especializada, o a través de cualquier otro medio que acuerden las PARTES a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS, incluido el correo electrónico, además el CONSUMIDOR podrá descargar su factura mensual a través de medios electrónicos y las plataformas de Internet que TELNOR ponga a disposición del CONSUMIDOR. En la factura se indicarán las tarifas, cargos e impuestos aplicables a los SERVICIOS contratados, las cuales se entregarán al CONSUMIDOR con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago respectiva. En las facturas se desglosará de manera individual cada uno de los Equipos, SERVICIOS y/o Servicios Adicionales contratados al amparo del presente Contrato, y se incluirá una descripción de los cargos, costos, conceptos y la naturaleza de los SERVICIOS prestados.

TELNOR informará al CONSUMIDOR mediante un aviso en la factura, conforme a los formatos autorizados por el IFT, el monto que el CONSUMIDOR tendría que pagar en caso de que éste decidiera concluir su relación contractual con TELNOR, derivado de la venta de bienes distintos a los SERVICIOS originalmente contratados. Asimismo, la factura que remita TELNOR permitirá el pago independiente de los SERVICIOS respecto de cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

En caso de que así lo solicite el CONSUMIDOR, los SERVICIOS podrán ser facturados bajo las siguientes modalidades: a) Factura Integrada: es un servicio dirigido a CONSUMIDORES del mercado residencial, el cual consiste en incluir en una sola factura el cobro de dos o más líneas telefónicas contratadas con TELNOR, siempre que dichas líneas se ubiquen en la misma población y bajo el mismo nombre del CONSUMIDOR, o b) Factura Agrupada: es un servicio dirigido a CONSUMIDORES que cuenten con un negocio, el cual consiste en incluir en una misma factura el cobro de dos o más líneas comerciales contratadas con TELNOR. Dichas líneas telefónicas pueden estar instaladas en distintos domicilios, pero deberán estar contratadas bajo la misma razón social y/o RFC y no compartirán las llamadas telefónicas de servicio medido.

El CONSUMIDOR podrá realizar la consulta de su facturación en los Centros de Atención Telnor, y/o a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet previstas en este Contrato. Un ejemplo de la factura tipo será puesta a disposición del CONSUMIDOR para su consulta en la página: www.telnor.com.

El CONSUMIDOR se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite señalada en éstas. En caso de que el CONSUMIDOR no recibiera la factura correspondiente, éste podrá obtenerla a través de los medios electrónicos o plataformas de Internet señaladas en éste Contrato, o bien, podrá solicitar un duplicado en cualquiera de los Centros de Atención Telnor, quedando obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos aquí indicados.

Cualquier modificación a las tarifas registradas y/o términos y condiciones de los SERVICIOS serán informados al CONSUMIDOR con al menos 15 (quince) días de anticipación a su entrada en vigor. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el CONSUMIDOR se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del presente Contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede: (i) exigir el cumplimiento forzoso del

Contrato bajo las condiciones en que se firmó; o (ii) solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso, la terminación del Contrato sin penalización alguna.

Si los SERVICIOS contratados por el CONSUMIDOR se sujetan a un plazo forzoso TELNOR no podrá modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del CONSUMIDOR por cualquier medio establecido en las leyes aplicables. El consentimiento puede ser recabado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En el caso del precio y/o la tarifa aplicable esta no podrá modificarse dentro de dicho plazo, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de: (a) una disminución del precio, o (b) el incremento del paquete de SERVICIOS, sin variación del precio aplicable a éste.

En caso de existir importes pendientes de pago por SERVICIOS que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, éstos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por el CONSUMIDOR en la fecha señalada en la factura en la que aplicó el cargo.

TELNOR contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir los importes o conceptos pendientes de pago a cargo del CONSUMIDOR en la factura correspondiente, dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago sea exigible.

Cada una de las PARTES será responsable de pagar los impuestos, derechos y contribuciones que conforme a las disposiciones legales vigentes les correspondan.

En caso de que TELNOR ofrezca la prestación de los SERVICIOS con alguna promoción, oferta o descuento, se informará al CONSUMIDOR sobre los requisitos, las condiciones y la vigencia de dichos beneficios, en el entendido de que TELNOR dará de baja los SERVICIOS promocionales activados una vez terminado el plazo de la promoción.

TERCERA. ACCESIBILIDAD Y TRATO EQUITATIVO.

TELNOR brindará a los CONSUMIDORES con discapacidad asesoría sobre el uso de los SERVICIOS, las condiciones comerciales aplicables y ofrecerá una versión audible del presente Contrato, la cual podrá ser consultada en www.telnor.com.

Los SERVICIOS se prestarán a todo aquel que lo solicite, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros consumidores en la misma área o zona de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, de conformidad con lo establecido por los Lineamientos Generales de Accesibilidad vigentes publicados por el IFT. Lo anterior, en el entendido de que, en caso de que TELNOR ofrezca condiciones más favorables relacionadas con la prestación de los SERVICIOS a uno o más consumidores situados en supuestos idénticos, el CONSUMIDOR puede requerir a TELNOR la aplicación de las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del SERVICIO de que se trate.

CUARTA. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los SERVICIOS contratados se instalarán en el domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO siempre que TELNOR cuente con la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas que se requieran para la instalación de los mismos, lo cual se informará al CONSUMIDOR en los Centros de Atención Telnor o vía correo electrónico o mensaje de texto SMS o mediante llamada telefónica al número de contacto proporcionado a TELNOR, en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS.

El CONSUMIDOR se obliga a brindar a TELNOR las facilidades que se requieran para la instalación, entrega, activación, mantenimiento y retiro de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de comunicación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS contratados (en lo sucesivo INFRAESTRUCTURA).

Las PARTES acordarán por escrito las fechas, el lugar y el rango de horario de entrega y/o instalación de la INFRAESTRUCTURA necesaria para prestar el SERVICIO.

QUINTA. PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio, es propiedad exclusiva de TELNOR.

La INFRAESTRUCTURA se pone a disposición del CONSUMIDOR única y exclusivamente para su uso durante la prestación de los SERVICIOS, quedando éste obligado a conservarla en buen estado y a restituirla a TELNOR a la terminación del Contrato y/o a la cancelación del SERVICIO correspondiente.

Considerando que el CONSUMIDOR es responsable de la conservación de la INFRAESTRUCTURA instalada en su domicilio, en caso de que éste y/o cualquier tercero le ocasione daños, menoscabos, afectaciones, o en caso de que la INFRAESTRUCTURA se extravíe, destruya o se pierda, el CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELNOR el valor de reposición y reinstalación de la misma en términos de lo establecido en el presente Contrato.

El CONSUMIDOR podrá consultar el precio de las reparaciones y/o reemplazos de la INFRAESTRUCTURA afectada en los Centros de Atención Telnor o en la página www.telnor.com. El costo de las reparaciones y/o reemplazos le serán facturados al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

El CONSUMIDOR se obliga a: (i) no instalar o conectar a la INFRAESTRUCTURA otros equipos, accesorios y/o dispositivos, sin el consentimiento previo y por escrito, de TELNOR, y (ii) en caso de que el CONSUMIDOR cuente con la autorización de TELNOR, únicamente podrá instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos que se encuentren debidamente homologados.

En caso de contravenir esta obligación, el CONSUMIDOR será responsable de resarcir a TELNOR los daños y perjuicios que cause, sin perjuicio de la suspensión de los SERVICIOS o la rescisión del Contrato.

Cualquier solicitud del CONSUMIDOR para instalar o conectar equipos, accesorios y/o dispositivos distintos a los suministrados por TELNOR o que no se encuentren homologados, deberá comunicarla por escrito, en el entendido de que en caso de que TELNOR no dé contestación en el plazo de 15 (quince) días naturales, la solicitud se considerará denegada.

En caso de que el CONSUMIDOR no se encuentre conforme con la contestación de TELNOR, podrá solicitar la terminación de los SERVICIOS contratados, en cuyo caso el CONSUMIDOR deberá pagar las cantidades adeudadas por los SERVICIOS prestados y los cargos por terminación anticipada, según éstos sean aplicables.

SEXTA. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, QUEJAS O REPORTES DE FALLAS, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Toda solicitud de información, aclaración, consulta, reclamación, queja, reporte de fallas o inconformidad, contratación y cancelación de los SERVICIOS, podrá ser presentada por el CONSUMIDOR, sin costo alguno, al teléfono 8001232222, de conformidad con los siguientes horarios:

(i) tratándose de fallas o quejas con los SERVICIOS telefónicos y de acceso a Internet, el CONSUMIDOR podrá reportarlas durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; o.

(ii) tratándose de solicitudes de contratación, cancelación, información de productos o servicios, consultas y aclaraciones, y reclamaciones e inconformidades, el CONSUMIDOR podrá ser atendido de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados y domingos, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; en todo caso el CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para su identificación, tales como nombre, teléfono y domicilio.

El personal de TELNOR informará al CONSUMIDOR el tiempo estimado para la atención de su solicitud, en el entendido de que: a) TELNOR atenderá las solicitudes en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud correspondiente; y b) de ser procedente TELNOR efectuará los ajustes previstos en la cláusula DÉCIMA CUARTA de este instrumento.

TELNOR atenderá los reportes de fallas, contingencias y eventualidades que presenten los SERVICIOS y en su caso ajustará o bonificará al CONSUMIDOR de conformidad con el presente Contrato.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

TELNOR suspenderá los SERVICIOS: (i) cuando el CONSUMIDOR no pague en tiempo y forma la factura que TELNOR le remita, (ii) por declaración judicial o administrativa de autoridad competente, ó (iii) por cualquiera de las causas establecidas en las CONDICIONES DEL SERVICIO.

La suspensión únicamente se aplicará respecto a los SERVICIOS contratados. TELNOR restablecerá el SERVICIO a más tardar el día hábil siguiente a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, excepto cuando se realicen pagos a través de terceros, en cuyo caso el plazo será no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas a partir del momento en que se efectuó el pago adeudado, siempre y cuando el CONSUMIDOR haya liquidado: (i) todos los adeudos pendientes de pago; y (ii) el cargo correspondiente a la reconexión del SERVICIO que TELNOR tenga registrado ante la autoridad competente.

Lo anterior, en el entendido de que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión de los SERVICIOS, TELNOR no recibe del CONSUMIDOR el pago correspondiente.

TELNOR podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial. TELNOR no podrá suspender los SERVICIOS cuando el CONSUMIDOR se encuentre al corriente en los pagos de los mismos, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios de terceros. En caso de que el CONSUMIDOR inicie ante la PROFECO un proceso conciliatorio relacionado con el presente Contrato.

TELNOR no podrá interrumpir los SERVICIOS hasta en tanto no se resuelva dicho proceso. Si el SERVICIO se suspendió de manera posterior a la presentación de la reclamación del CONSUMIDOR y previo a la notificación a TELNOR, la PROFECO exhortará a TELNOR para restablecerlo. Si el SERVICIO se suspendió posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá a TELNOR el restablecimiento del SERVICIO para que este continúe mientras se resuelve o concluye el proceso conciliatorio. En todos los casos, el CONSUMIDOR deberá pagar a TELNOR los SERVICIOS a no ser que se haya determinado su improcedencia.

OCTAVA. RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Las PARTES cumplirán en todo momento con las disposiciones legales administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados. TELNOR en ningún momento será responsable de los daños y perjuicios que pudieran generarse ante el incumplimiento de lo anteriormente señalado.

El presente Contrato Marco no autoriza y/o permite: (i) la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los SERVICIOS; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que, haciendo uso o interactuando con los SERVICIOS, se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión de los SERVICIOS por parte del CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los SERVICIOS, en el entendido que el CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso a los SERVICIOS a cualquier tercero.

NOVENA. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

Toda la información y/o datos que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de los SERVICIOS es responsabilidad del CONSUMIDOR por lo que éste libera expresamente a TELNOR de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones, y cualquier afectación a programas, bases de datos y/o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el CONSUMIDOR en relación con los SERVICIOS.

El CONSUMIDOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en éste párrafo.

Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación de los SERVICIOS, TELNOR se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso indemnizar al CONSUMIDOR en términos de lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente (la "Ley"); la responsabilidad contractual de TELNOR frente al CONSUMIDOR no excederá el precio o las tarifas registradas aplicables a los SERVICIOS objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso TELNOR será responsable de los perjuicios o daños indirectos que sufra el CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión de TELNOR.

DECIMA. CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Al momento de la contratación de los SERVICIOS, TELNOR entregará a los CONSUMIDORES la carta de derechos mínimos, la cual podrá enviarse por medios electrónicos en términos del artículo 191 de la Ley. Además, se le informa al CONSUMIDOR que la carta de derechos mínimos se encuentra disponible en www.telnor.com.

DÉCIMA PRIMERA. DATOS PERSONALES.

Las PARTES acuerdan que los datos personales del CONSUMIDOR (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELNOR, serán tratados en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (la "LFPDPPP"), su reglamento y el aviso de privacidad de TELNOR, el cual se encuentra disponible para su consulta en www.telnor.com.

En caso de que el CONSUMIDOR autorice a TELNOR en la SOLICITUD DE SERVICIOS, éste podrá usar los datos personales recabados con fines mercadotécnicos, publicitarios y/o transferirlos a cualesquiera de sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias, e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras en términos de lo dispuesto por la LFPDPPP y su reglamento. TELNOR pone a su disposición el aviso de privacidad para que en todo caso el CONSUMIDOR pueda ejercer los derechos que le confiere la LFPDPPP mediante la presentación de una solicitud ARCO en cualquiera de los Centros de Atención Telnor que se indican en www.telnor.com.

DÉCIMA SEGUNDA. DURACIÓN.

Este Contrato entrará en vigor a partir de su firma y permanecerá vigente por tiempo indeterminado; sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan que los SERVICIOS podrán contar con una vigencia determinada o un plazo mínimo forzoso en virtud de las inversiones, equipamiento y/o la infraestructura que, en su caso, sea instalada y utilizada por TELNOR para la prestación de dichos SERVICIOS. Lo anterior, en el entendido de que las CONDICIONES DEL SERVICIO acordadas por las PARTES establecerán, entre otros aspectos, la vigencia aplicable a los SERVICIOS contratados. TELNOR comunicará al CONSUMIDOR a través de la factura, la fecha de conclusión del plazo mínimo forzoso aplicable con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Una vez concluida la vigencia determinada o el plazo mínimo forzoso, el CONSUMIDOR podrá dar por terminado el Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, sin que se genere penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios convenidos o por el mismo medio que contrató los SERVICIOS. Tratándose de SERVICIOS que no se encuentren sujetos a una vigencia determinada o a un plazo mínimo forzoso, cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente Contrato y/o las CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, mediante aviso a través de los medios aquí convenidos, o del mismo medio por el cual el CONSUMIDOR contrató los SERVICIOS. TELNOR entregará al CONSUMIDOR por medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o remotos según lo indique el CONSUMIDOR, un folio o número de registro de trámite de terminación o cancelación de los SERVICIOS correspondientes. Lo anterior, no exime al CONSUMIDOR de pagar a TELNOR los adeudos que mantenga por la prestación de los SERVICIOS hasta el momento de la terminación del Contrato y/o de la CONDICIÓN DEL SERVICIO respectiva. Las Partes reconocen y aceptan que algunos de los SERVICIOS terminarán si se ejecuta la portabilidad numérica; en el entendido de que aquellos SERVICIOS que no requieran de un número telefónico continuarán activos en los términos señalados en este Contrato y la CONDICIÓN DEL SERVICIO aplicable.

El CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de alguno(s) de los SERVICIOS contratados sin afectar la continuidad de la prestación de los demás SERVICIOS, en cuyo caso el CONSUMIDOR quedará obligado a pagar a TELNOR, tanto las cantidades adeudadas por los SERVICIOS objeto de terminación, como los cargos por terminación anticipada señalados en las CONDICIONES DEL SERVICIO respectivas. La terminación de un SERVICIO da lugar a la terminación de los servicios adicionales asociados.

En lo que se refiere a los SERVICIOS que integran los paquetes ofrecidos por TELNOR, el CONSUMIDOR podrá optar por contratarlos de forma individual o a través del paquete correspondiente, en el entendido de que a cada SERVICIO contratado de forma individual le serán aplicables las tarifas registradas vigentes.

En todo caso, las obligaciones pendientes de pago y las demás obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN.

Las PARTES acuerdan que, en caso de que alguna incumpla sus obligaciones conforme al presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO, la parte afectada podrá exigir de la otra su cumplimiento forzoso o la rescisión del presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna.

El presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO se rescindirán en forma inmediata, en los siguientes casos:

- a) Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales a que se refiere la cláusula SÉPTIMA del Contrato y siempre que el CONSUMIDOR deje de cubrir sus adeudos.
- b) En caso de que el CONSUMIDOR incumpla las obligaciones y/o restricciones en el uso de los SERVICIOS establecidas en el presente Contrato y/o en las CONDICIONES DEL SERVICIO.
- c) Por resolución o mandato de autoridad administrativa o judicial competente que ordene la rescisión.

d) En caso de que TELNOR no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados y/o establecidos por el IFT, así como en las disposiciones legales vigentes, en cuyo caso, el CONSUMIDOR podrá rescindir el presente Contrato y las CONDICIONES DEL SERVICIO sin responsabilidad alguna, aun y cuando se encuentre sujeto a un plazo mínimo forzoso.

Lo anterior, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que haya lugar a favor del CONSUMIDOR en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

En caso de que el presente Contrato y las CONDICIONES sean rescindidos por alguna de las causas antes señaladas, no exime al CONSUMIDOR de pagar a TELNOR los adeudos que mantenga al momento en que se verifique la rescisión.

DÉCIMA CUARTA. RECUPERACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN.

En caso de que los SERVICIOS no se presten en la forma y términos previstos en este Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO o no se proporcionen por causas imputables a TELNOR, el CONSUMIDOR deberá informarlo en forma inmediata a TELNOR a los números telefónicos referidos en la cláusula SEXTA de este instrumento. Cuando los SERVICIOS se interrumpan hacia la red pública de telecomunicaciones de TELNOR por causas imputables exclusivamente a este último, y después de haber sido reportada la interrupción por el CONSUMIDOR, TELNOR compensará y bonificará al CONSUMIDOR de conformidad con lo establecido por la NOM-184-SCFI-2018, lo cual se verá reflejado y ajustado en la factura correspondiente.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que al ser aplicada la compensación o la bonificación aquí señalada, TELNOR quedará relevada de cualquier otra responsabilidad, análoga o similar por el mismo hecho reclamado, por lo que no se actualizará el supuesto aplicable a la rescisión del Contrato. Lo anterior, independientemente del derecho del CONSUMIDOR a la terminación anticipada o cancelación del SERVICIO. En caso fortuito o fuerza mayor, TELNOR realizará las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando la interrupción del SERVICIO sea superior a las 72 (setenta y dos) horas consecutivas de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

DÉCIMA QUINTA. SUBCONTRATACIÓN.

TELNOR podrá subcontratar las obligaciones establecidas a su cargo en el Contrato y/o en las CONDICIONES DEL SERVICIO, quedando en todo momento como responsable directo frente al CONSUMIDOR del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

DÉCIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS.

El CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos de este Contrato a terceros sin contar con el consentimiento previo y por escrito de TELNOR, para lo cual el CONSUMIDOR deberá solicitar la cesión personalmente en los Centros de Atención Telnor, en horas y días hábiles, presentando para tal efecto la identificación oficial vigente del titular y la del cesionario. Lo anterior, en el entendido de que TELNOR dará respuesta al CONSUMIDOR sobre la cesión en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud.

TELNOR efectuará los cambios de titular sin cargo cuando no sea necesario cambiar el punto terminal. En todo caso, el cesionario será responsable ante TELNOR, de todos los adeudos anteriores que presente la línea telefónica.

DÉCIMA SÉPTIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Salvo por lo establecido en la cláusula DÉCIMA CUARTA para el caso de interrupción en los SERVICIOS, ninguna de las PARTES será responsable por el incumplimiento a sus obligaciones si dicho incumplimiento es consecuencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la ejecución de los SERVICIOS, cualquiera de las PARTES podrá terminar el presente Contrato mediante aviso por escrito, obligándose el CONSUMIDOR a pagar a TELNOR las cantidades adeudadas por los SERVICIOS que le hayan sido prestados.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES AL CONTRATO REGISTRADO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO, implicarán la sustitución total del presente instrumento por

otro contrato de adhesión, el cual deberá ser registrado ante la PROFECO y podrá acordarse con el CONSUMIDOR por medios físicos, electrónicos o digitales o cualquier otra tecnología que lo permita.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS CONVENCIONALES.

Para los efectos del presente Contrato, las PARTES señalan como sus domicilios convencionales para recibir notificaciones los siguientes:

- a) TELNOR: Av. Pío Pico No. 1525, Zona Centro, C.P. 22000, Tijuana, Baja California, México.
- b) EL CONSUMIDOR: El domicilio señalado en la SOLICITUD DE SERVICIO.

VIGÉSIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

El presente Contrato, la SOLICITUD DE SERVICIOS y las CONDICIONES DEL SERVICIO correspondientes, constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las PARTES en relación con la contratación de los SERVICIOS, por lo que cualquier acuerdo, contrato, convenio realizado previamente a este Contrato, cuyo objeto sea la prestación de los SERVICIOS se dan por terminados y quedan sin efecto alguno, sin responsabilidad para las PARTES.

VIGÉSIMA PRIMERA. SOLICITUDES DE SERVICIOS, CONDICIONES DEL SERVICIO Y OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN.

Las PARTES acuerdan que todas las SOLICITUD(ES) DE SERVICIO(S) y CONDICIONES DEL SERVICIO anexas al presente Contrato formará(n) parte integrante del mismo.

El CONSUMIDOR podrá realizar la contratación y/o cancelación de SERVICIOS y/o productos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, telefónicos, a través de plataformas de Internet y/o utilizando las aplicaciones móviles que TELNOR ofrezca.

En caso de que el CONSUMIDOR contrate SERVICIOS a través de transacciones electrónicas, TELNOR cumplirá con lo señalado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que el medio tecnológico lo permita, TELNOR proporcionará al CONSUMIDOR que lo solicite, un usuario y una clave de identificación personal (en lo sucesivo la CLAVE) para la contratación o cancelación de SERVICIOS, pudiendo dicha CLAVE ser modificada posteriormente por el CONSUMIDOR. Las PARTES acuerdan que la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña que llegara a convenir con TELNOR, equivalen a su firma electrónica y son medios que lo identifican al realizar las referidas contrataciones o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, por lo que las constancias documentales o técnicas donde aparezca la CLAVE o cualquier otro número de identificación personal y/o contraseña producirán los efectos que las leyes les otorgan a los documentos suscritos por las PARTES.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la CLAVE es de uso personal, intransferible y confidencial.

El uso de la CLAVE por el CONSUMIDOR a través de los medios electrónicos, a distancia, plataformas de Internet y/o de las aplicaciones móviles de TELNOR se entenderá como la manifestación de la voluntad del CONSUMIDOR respecto de las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos, así como de la aceptación o rechazo de los términos y condiciones aplicables a los mismos.

El CONSUMIDOR acepta que serán de su exclusiva responsabilidad las contrataciones y/o cancelaciones de SERVICIOS y/o productos que se realicen mediante el uso de la CLAVE, incluyendo aquellas que pudieran derivarse por su uso no autorizado por parte de terceros, hasta en tanto el CONSUMIDOR no reporte a TELNOR el robo o extravío de la CLAVE a través de los siguientes medios de comunicación: a) vía telefónica llamando al 8001232222; o b) acudiendo a cualquiera de los Centros de Atención Telnor.

Además, las PARTES acuerdan que cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o remota de acuerdo a la tecnología utilizada por TELNOR por lo que las constancias documentales o técnicas en donde ésta sea aplicada tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuye a la firma autógrafa.

Tratándose de la celebración del Contrato, las CONDICIONES DEL SERVICIO y/o la SOLICITUD DE SERVICIO a través de los medios electrónicos, digitales, biométricos, de Internet, aplicaciones móviles y/o a través de cualquier otra nueva tecnología, las PARTES acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición del CONSUMIDOR a través del portal de autogestión incluido en www.telnor.com y/o enviado al correo electrónico proporcionado por el CONSUMIDOR, siendo responsabilidad de éste último cerciorarse que su cuenta correo no evite la recepción de correos de TELNOR y/o que éstos sean catalogados como correo no deseado, "junk", "bulk" o "SPAM".

Tratándose de contrataciones vía telefónica, las PARTES aceptan que la expresión verbal del consentimiento del CONSUMIDOR para la contratación, instalación y/o la prestación de los SERVICIOS implica la aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en las CONDICIONES DEL SERVICIO.

Con finalidad de salvaguardar los intereses del CONSUMIDOR, éste autoriza a TELNOR a: (1) previo aviso al CONSUMIDOR, grabar las conversaciones telefónicas en las que se realice la contratación y/o cancelación de SERVICIOS, y (2) resguardar y/o almacenar íntegramente la información generada, enviada, recibida y/o comunicada durante la contratación y/o cancelación de SERVICIOS a través de los medios electrónicos, plataformas de Internet y/o aplicaciones móviles mediante la utilización de la CLAVE, ya sea que dicho respaldo se efectúe a través de medios electrónicos, ópticos y/o a través de cualquier otra tecnología provista por TELNOR. Tanto las grabaciones telefónicas como la información generada y/o comunicada durante la contratación y/o cancelación de SERVICIOS serán propiedad exclusiva de TELNOR y su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las PARTES, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

VIGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.

La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que surja sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato y al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los SERVICIOS, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que son referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018. Sin perjuicio de lo anterior, para la interpretación y el cumplimiento del Contrato las PARTES se someten a la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios particulares, presentes, futuros o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA TERCERA. SUSTITUCIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

Cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las PARTES, en el entendido de que el consentimiento para terminar anticipadamente el contrato inicial y aceptar el nuevo contrato adhesión podrá otorgarse por medios físicos, electrónicos o digitales o cualquier otra tecnología que lo permita.

VIGÉSIMA CUARTA. CONSENTIMIENTOS.

En caso de que el CONSUMIDOR utilice otro medio para la contratación de SERVICIOS, como lo son, de forma enunciativa más no limitativa, medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia, plataformas de Internet, aplicaciones móviles o vía telefónica, omitiendo con ello la firma de la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente; el SERVICIO contratado se sujetará a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y a las CONDICIONES DEL SERVICIO aplicables.

TELNOR no realizará llamadas telefónicas que versen sobre la promoción de SERVICIOS o paquetes; para transferirlos a terceros; y/o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o SERVICIOS a menos de que el CONSUMIDOR manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos o así lo señale en la SOLICITUD DE SERVICIOS.

El presente Contrato se firma en la Ciudad de "espacio", el "espacio" de "espacio" de "espacio".

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Espacio firma.

LIC. ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ.

EL CONSUMIDOR.

Espacio firma.

Espacio nombre.

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número de registro 636-2019, de fecha 10 de octubre de 2019. Asimismo, el CONSUMIDOR podrá consultar dicho registro en:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.!!Telnor 636-2019.pdf y en el siguiente código:

NÚMERO DE CONSUMIDOR: "espacio".

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del CONSUMIDOR, se tendrá por no puesta.